

Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile

Marialette del Pino-Vera, Ingeniero Estadístico. Magíster en Salud Pública, Universidad del Bío-Bío. Chile. ettelairam@hotmail.com

Medina-Giacomozzi Alex, Doctor en Finanzas. Profesor asociado Facultad de Ciencias empresariales. Universidad del Bío-Bío. Chile. alex@ubiobio.cl

Fecha de recepción 05/03/2018
Fecha de corrección 10/07/2018
Fecha de aceptación 16/07/2018
Fecha de publicación 01/08/2018

Resumen

Introducción: Actualmente, la calidad de servicio es un pilar fundamental en los sistemas sanitarios, ya que permite garantizar a los usuarios externos un conjunto de condiciones mínimas en las prestaciones de salud. Objetivo: Evaluar las percepciones y expectativas del usuario externo respecto a la calidad del servicio del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue.

Método: Estudio descriptivo comparativo, transversal, basado en modelo SERVQUAL. Las variables sociodemográficas fueron analizadas mediante estadística descriptiva, las brechas se calcularon mediante la diferencia existente entre las percepciones y expectativas, las que se analizaron con las pruebas T pareada y Wilcoxon. Resultados: La variable con mayor insatisfacción en Atención Abierta (AA) fue “difícil acceso a horas médicas o de otro profesional”; en Atención Cerrada (AC) “personal no orienta ni explica de manera clara y adecuada la atención durante la hospitalización”; y en Atención de Urgencia (AU) “demora en la atención en el box de admisión”.

Conclusión: El tipo de atención con menor calidad de servicio fue la AA, le sigue AU y finalmente la AC. En la AA los mayores problemas se presentaron en la obtención de horas para atenderse con médico y también en el NO cumplimiento de los horarios programados. En la AU los usuarios refieren mayor insatisfacción en la atención inmediata a su llegada al servicio. En la AC los pacientes señalan que los funcionarios NO brindan el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud por el cual se encuentran hospitalizados.

Palabras claves: Percepción, expectativas, Modelo SERVQUAL, Calidad de servicio.

Copyright © Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Pereira. 1995-2018. Todos los derechos reservados *

Perceptions and expectations of the user regarding the quality of service in a Hospital

Abstract

Introduction: Currently, quality of service is fundamental in healthcare systems, since it allows external users to be guaranteed a set of minimum conditions in health services. Objective: To evaluate the perceptions and expectations of the external user regarding the quality of the service of the Community Health Family Hospital of Quirihue.

Method: Cross-sectional descriptive study, based on the SERVQUAL model. The sociodemographic variables were analyzed by means of descriptive statistics, the gaps were calculated by means of the difference between perceptions and expectations, and those were tested with paired T and Wilcoxon. Results: The variable with the greatest dissatisfaction in Open Care (OC) it was “difficult access to medical or other professional appointment”; in Closed Care (CC) “personnel without orientation or explanation in a clear and adequate manner during hospitalization”; and in Emergency Care (EC) “delay in attention in the admission box”. Conclusion: The type of care with the lowest quality of service was OC, followed by EC and finally CC. In the OC, the greatest problems arise in obtaining an appointment to be seen by the doctor and also in the NO fulfillment with the scheduled appointments. In the EC, users refer to great discontent with the immediate attention to their arrival at the service. In the CC, the patients pointed out that the staff DO NOT provide the necessary time to answer the questions or clarify doubts about the health problem for which they are hospitalized.

Keywords: Perception, expectations, SERVQUAL Model, Quality of service.

Copyright © Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Pereira. 1995-2018. Todos los derechos reservados *

Introducción

La calidad de una atención en todo orden de servicios, marca la diferencia al momento de elegir donde solicitar el servicio, luego evaluar si cumplió las expectativas como usuarios y decidir si volver o no [1, 2, 3], sin embargo, qué pasa cuando no hay elección y el servicio que se solicita es en el área de salud. Por esto la Calidad y Seguridad de la Atención de los pacientes es un pilar fundamental de los sistemas sanitarios modernos que permite garantizar a las personas un conjunto de condiciones mínimas y comunes con relación a las prestaciones de salud que reciben cuando son atendidos en el sistema sanitario nacional, tanto para el ámbito público como para el privado [4, 5, 6].

En Chile el implementar la garantía de calidad constituye una mejoría continua en el otorgamiento de las prestaciones de salud. Esto es un avance que mostrará resultados gradualmente en el ámbito de la calidad de la atención de salud y la seguridad del paciente. No obstante, se observa que la tendencia creciente a nivel mundial es incorporar en el proceso de atención de salud la evaluación que tiene el usuario respecto de su satisfacción y percepción de calidad en este proceso. Este aspecto se ha considerado como valor agregado que ha despertado el interés siendo parte de las estrategias de la organización y en el diseño de los procesos asistenciales [7].

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto de las dimensiones que deben ser parte de su constructo [1, 8, 9, 10, 11, 12]. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al [8, 13], por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.

La aplicación del modelo SERVQUAL se realiza en el Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue (HCSFQ), perteneciente al Servicio de Salud de Ñuble, el cuál presta atención ambulatoria denominada atención abierta, atención de hospitalización denominada atención cerrada y atención de urgencia, a diferentes tipos de pacientes inscritos provenientes principalmente de las comunas de: Quirihue, Ninhue y Cobquecura.

La presente investigación tiene como finalidad, evaluar lo que perciben los usuarios al ser atendidos en el HCSFQ, conocer sus expectativas y determinar las diferencias existentes entre ambas.

Métodos

Este estudio es de abordaje transversal. El universo está compuesto por 2.565 usuarios urbanos que fueron atendidos durante el mes de julio de 2017 en el HCSFQ, con una muestra de 285 usuarios, los cuales se dividen en tres tipos de atención:

1. Atención Abierta (AA): compuesta por 1.902 usuarios urbanos, quienes se atendieron en los servicios de atención ambulatoria, de los cuales la muestra fue de 129 usuarios.
2. Atención Cerrada (AC): compuesta por 62 usuarios, quienes se atendieron en los servicios de hospitalización, con una muestra de 43 usuarios.
3. Atención de Urgencia (AU): compuesta por 601 usuarios urbanos, quienes se atendieron en el servicio de urgencia general y/o urgencia maternal, cuya muestra fue de 113 usuarios.

La encuesta fue elaborada en base a la estructura de la encuesta SERVQUAL [14] modificada por Cabello y Chirinos [15] y adaptada por los autores para su aplicación en Chile, debidamente validada. La encuesta se divide en cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles, distribuidas en 22 preguntas de expectativas y percepciones, para la calificación de éstas se utilizó una escala numérica del 1 al 7 (de muy en desacuerdo a totalmente de acuerdo)

Se encuestaron a 217 usuarios, ya que 68 no pudieron ser entrevistados por diferentes motivos como: cambio de domicilio, fallecidos o no aceptaron ser encuestados.

Los tamaños de muestra quedaron finalmente conformados por: 99 usuarios en AA, 28 usuarios en AC y 90 usuarios en AU.

Resultados

Análisis sociodemográfico

Al analizar la variable sexo, del total de los usuarios entrevistados, se aprecia que el 62% corresponde a mujeres (137) y el 38% corresponde a hombres (80).

El promedio de edad de los 217 usuarios entrevistados es de 47,89

($\pm 20,21$) años. El entrevistado de menor edad fue de 18 años y el de mayor edad fue de 96. El intervalo de confianza fue de 45,18 y 50,59 años de edad.

Con respecto a la variable previsión de salud, se observa en los resultados obtenidos que la gran mayoría (94%) pertenece a Fondo Nacional de Salud (FONASA) y 5 a ISAPRE.

En cuanto al nivel de estudios de los usuarios encuestados, se puede decir que 156 pacientes, es decir el 72%, cursaron estudios, de los cuales la gran mayoría (93) se concentra en los usuarios que cursaron enseñanza media, con un 43%, y sólo 51 personas cursaron educación básica, lo cual equivale al 23%.

Es importante destacar que el 29% de los entrevistados, cursó estudios de enseñanza nivel superior técnica o profesional y un 6% de la población encuestada declaró ser analfabeta.

Análisis instrumento Servqual

Significancia de las brechas

Se realizó la prueba paramétrica T pareada para evaluar si las expectativas de los usuarios atendidos en la AA del HCSFQ son mayores que la percepción de ésta.

Los resultados indicaron que la media de las expectativas ($M=6,92$; $DE=0,19$) es significativamente mayor que la media de las percepciones ($M=5,49$; $DE=1,01$; $t(98)=14,11$; $\text{valor-}p<0,05$), con 95% de confianza.

Se realizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon para evaluar si las expectativas de los usuarios atendidos en la AC y AU del HCSFQ son mayores que la percepción de éstas.

Los resultados indicaron que la mediana de las expectativas ($Me=7,00$; $DE=0,24$) es significativamente mayor que la mediana de las percepciones ($Me=6,59$; $DE=1,07$; $Z=-4,35$; $\text{valor-}p<0,05$) respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización del hospital, por ende, no se acepta la hipótesis nula con 95% de confianza.

En cuanto a la AU, los resultados indicaron que la mediana de las expectativas ($Me=7,00$; $DE=0,34$) es significativamente mayor que las percepciones ($Me=5,81$; $DE=1,04$; $Z=-7,84$; $\text{valor-}p<0,05$), por ende, no se acepta la hipótesis nula con 95% de confianza.

Análisis por tipo de atención

Atención abierta

Promedios Expectativas y Percepciones:

Los promedios de los 22 ítems que conforman el instrumento SERVQUAL para la AA se observan claramente diferencias de cada uno por dimensión y las expectativas versus las percepciones de los usuarios encuestados.

Las expectativas se mantienen de forma constante, sus valores oscilan entre 6,80 y 6,98, sin embargo, las percepciones tienen extremos más distantes, su comportamiento va desde los 4,17 a 6,07. También se observa que el ítem T2 de la dimensión tangible es la que presenta menor distancia entre la percepción y expectativa, es decir, la presentación del personal de los funcionarios de la AA satisface a los usuarios entrevistados.

Por otro lado, el ítem C5 de la dimensión Confiabilidad tiene la mayor brecha de los 22 ítems del cuestionario, es decir, la percepción de los encuestados está muy por debajo de las expectativas, los usuarios esperan obtener horas médicas o con otro profesional disponibles y con facilidad.

Brecha Absoluta:

Se observa que no existe ninguna dimensión que haya superado las expectativas del servicio en los pacientes del HCSFQ, resultado de la diferencia entre las expectativas y percepciones (brecha absoluta).

La brecha de mayor valor es la dimensión de Confiabilidad con -1,87, donde los pacientes esperan mayor capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. Luego le sigue la dimensión Responsabilidad con -1,79, es decir, los usuarios esperan mayor disponibilidad por parte del personal de salud de la AA para ayudar a los pacientes y para proveer el servicio con prontitud.

La dimensión Tangible es la que obtuvo una menor brecha con -1,00, es decir, los usuarios perciben que la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal y/o los materiales escritos está cerca de sus expectativas.

Calificación Global

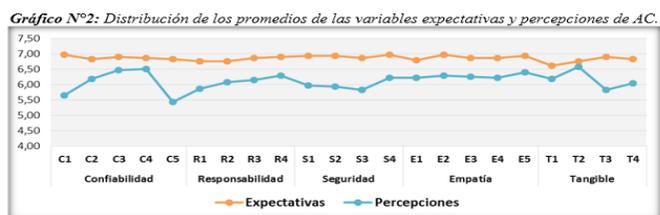
De modo global los usuarios entrevistados calificaron de 1 a 7 el servicio recibido por el HCSFQ. El resultado muestra que el promedio de la calificación global que realizaron los 99 usuarios encuestados es de 5,07 (± 0,99) y una mediana de 5,00. La calificación menor fue de 3 y la mayor de 7. El intervalo de confianza para la media fue de 4,87 y 5,27.

Atención cerrada

Promedios Expectativas y Percepciones:

En el gráfico 1 se observa claramente las diferencias de los 22 ítems que conforman el instrumento SERVQUAL para la AC por dimensión y por expectativas versus percepciones de los usuarios encuestados.

Gráfico 1. Distribución de los promedios de las variables expectativas y percepciones de atención cerrada. AC



Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia que las expectativas se mantienen de forma constante, sus valores oscilan entre 6,61 y 6,96, sin embargo, las percepciones tienen extremos más distantes, su comportamiento va desde los 5,43 a 6,57. También se observa que el ítem T2 de la dimensión tangible es la que presenta menor distancia entre la percepción y expectativa, es decir, la presentación del personal de los funcionarios de la AC satisface a los usuarios entrevistados y le sigue el ítem C4, es decir la historia clínica

se encontró disponible para la atención durante la hospitalización de los encuestados.

Por otro lado, el ítem C5 de la dimensión Confiabilidad, tiene la mayor brecha de los 22 ítems del cuestionario, es decir, la percepción de los encuestados está muy por debajo de las expectativas, los usuarios manifiestan que las horas médicas para control o para atención con especialista después de su alta no se encuentran disponibles y no se obtienen con facilidad.

Brecha Absoluta:

Es importante indicar que no existe ninguna dimensión que haya superado las expectativas de los pacientes que se atendieron en los servicios clínicos de hospitalización del HCSFQ, resultado de la diferencia entre las expectativas y percepciones (brecha absoluta).

La dimensión que presenta la brecha de mayor valor es Seguridad, con -0,94, donde los pacientes esperan mayor conocimiento, cortesía y habilidad de los funcionarios, para inspirar buena fe y confianza. Le sigue la dimensión Confiabilidad con -0,83, es decir, los usuarios esperan mayor capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.

La dimensión Empatía es la que obtuvo una menor brecha con -0,61, es decir, los usuarios perciben que en la AC brindan atención individual y cuidadosa, seguida de la dimensión Tangible con -0,62 y dimensión Responsabilidad con -0,72.

Calificación Global:

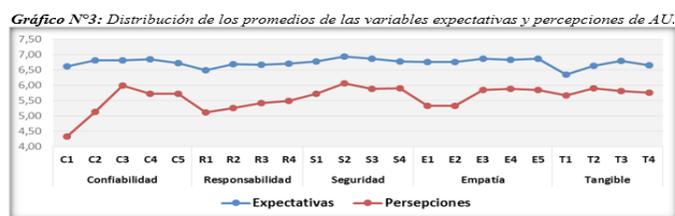
De modo global los usuarios entrevistados calificaron de 1 a 7 el servicio recibido por el Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue, siendo la mediana de la calificación global que realizaron los 28 usuarios encuestados por AC de 6,00 y la media de 5,92 (± 1,15). La calificación menor fue de 3 y la mayor de 7. El intervalo de confianza para la media fue de 5,48 y 6,37.

ATENCIÓN DE URGENCIA

Promedios Expectativas y Percepciones:

Al graficar los 22 ítems que conforman el instrumento SERVQUAL para la AU (gráfico 2) se observan claramente las brechas por dimensión de cada expectativa versus percepción de los usuarios encuestados.

Se aprecia que las expectativas se mantienen de forma constante en 4 dimensiones, a excepción



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2. Distribución de los promedios de las variables expectativas y percepciones de Atención de Urgencias

de la dimensión Tangible, los valores de las expectativas oscilan entre 6,34 y 6,93. Por otro lado, se observa en la figura que las percepciones presentan extremos más distantes, su comportamiento va desde los 4,32 a 6,07. Se observa además que el ítem C1 de la primera dimensión Confiabilidad presenta la mayor brecha de los 22 ítems del cuestionario, es decir, la percepción de los encuestados no satisface la expectativa que tenía respecto a la atención inmediata en el servicio de Urgencia, sin importar la condición socioeconómica, cultural o religiosa.

También se muestra en la figura que el ítem T1 de la dimensión Tangible es la que presenta menor distancia entre la percepción y expectativa, es decir, la señalización del servicio de urgencia, como carteles, letreros y vías de evacuación, entre otros, los usuarios consideran que son los adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.

Brecha Absoluta:

En lo que respecta a las brechas absolutas o puntuaciones SERVQUAL entre la calidad esperada y la calidad percibida de las 5 dimensiones que conforman el cuestionario de AU, se tiene que ninguna dimensión muestra valores positivos, es decir, ninguna supera las expectativas que los encuestados presentan respecto a la atención del servicio de Urgencia del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue.

La brecha de mayor valor es la dimensión de Confiabilidad con -1,38, donde los pacientes esperan mayor capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera certera y precisa. Luego le sigue la dimensión Responsabilidad con -1,31, es decir, los usuarios esperan mayor disponibilidad por parte del personal de salud de la AU para ayudar a los pacientes y para proveer el servicio con prontitud. La dimensión Tangible es la que obtuvo una menor brecha con -0,83, es decir, los usuarios perciben que la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal y/o los materiales escritos está cerca de sus expectativas, seguida de la dimensión Seguridad con -0,95 y la dimensión Empatía con -1,18.

Calificación Global:

De modo global los usuarios entrevistados calificaron de 1 a 7 el servicio recibido por el HCSFQ, se obtuvo un promedio de la calificación global que realizaron los 90 usuarios encuestados de 5,22 ($\pm 0,99$) y una mediana de 5,00. La calificación menor fue de 3 y la mayor de 7. El intervalo de confianza para la media fue de 5,01 y 5,43.

Discusión

El análisis realizado en este estudio concluye información valiosa que puede ser utilizada en la toma de decisiones de la gestión, las encuestas permiten identificar lo que los usuarios externos esperan del servicio otorgado, y además permite determinar las deficiencias y causas que afectan a la calidad.

Los resultados de las expectativas promedio de la calidad del servicio del HCSFQ de 217 usuarios encuestados por AA son los que esperan un mejor servicio con 6,92 puntos, le siguen los usuarios entrevistados por AC con 6,85 puntos y finalmente los usuarios encuestados por AU con 6,74 puntos. Por lo que se puede concluir, que los usuarios encuestados esperan recibir un muy buen servicio del HCSFQ independiente del tipo de atención que se le otorgue. Lo mencionado en otra investigación [16], es similar, las expectativas de los usuarios encuestados resultaron ser muy próximos al puntaje mayor (4,28 de un máximo de 5,00), es decir, los usuarios esperan una muy buena atención.

Los ítems donde los encuestados presentaron los más altos niveles de expectativas son diferentes en los tres tipos de atenciones, para los usuarios entrevistados por AA refieren tener altas expectativas en el ítem E5 que pertenece a la dimensión de Empatía y que hace alusión a “que el médico o profesional explique al paciente o a los familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos” con 6,98 puntos. En la AC los usuarios señalaron altos nivel de expectativas en el ítem C1 correspondiente a la dimensión Confiabilidad donde los usuarios esperan “que el personal del servicio de AC oriente y explique de manera clara y adecuada la atención que recibirá durante su hospitalización” con 6,96 puntos. Y por último, los pacientes entrevistados por AU tienen altas expectativas en el ítem S2 de la dimensión Seguridad, el cual se refiere a “que durante la atención en Urgencia se respete la privacidad” con 6,93 puntos. Existe otra investigación realizada en Chile [17], donde los resultados determinaron que el trato otorgado por el personal del hospital es el que provoca un mayor efecto sobre la calidad del servicio.

Los resultados anteriores concuerdan con el análisis por dimensión de la AA y de urgencia donde los niveles de expectativas más altos para AA con 6,95 puntos se encuentran en la dimensión Empatía y para AU con 6,84 puntos en la dimensión Seguridad. Salvo, para la AC donde las mayores expectativas se encuentran en la dimensión Seguridad con 6,92 puntos. A nivel general, la dimensión que presenta los mayores niveles de expectativas es Seguridad con 6,90 puntos y la que presenta los más bajos niveles de expectativas es la dimensión Tangible con 6,77, lo que demuestra que los usuarios prefieren “el conocimiento y la cortesía de los funcionarios y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” ante a “la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal y de los materiales escritos”.

En cuanto a los resultados de las percepciones promedio de la calidad del servicio del HCSFQ, la AC fue la mejor evaluada con 6,11 puntos, le sigue la AU con 5,61 puntos y finalmente la AA con 5,50 puntos. Se puede concluir que la atención entregada en los servicios de hospitalización del hospital es de mejor calidad que la atención entregada en los servicios ambulatorios.

Con respecto a los ítems donde los encuestados presentaron los más bajos niveles de percepción todos pertenecen a la misma dimensión de Confiabilidad, para las atenciones abierta y cerrada el ítem con menor valor es el C5 que se refiere a “las horas médicas o de otro profesional se encuentren disponibles y que se obtengan con facilidad” con 4,17 y 5,43 puntos respectivamente, por otro lado, la AU presenta los valores más bajos de percepción en el ítem C1, donde se hace alusión a la “atención inmediata luego de la llegada a Urgencia, sin importar condición socioeconómica, cultural o religiosa” con 4,32 puntos. Se puede decir entonces, que en los tres tipos de atención del HCSFQ no se entrega el servicio que se promete de manera segura y precisa. Al comparar este resultado con otra investigación realizada por Riveros y Berné [17], se puede decir que uno de los factores más influyentes en la satisfacción de los usuarios externos de hospitales públicos es el tiempo de atención.

El promedio por dimensión muestra que los niveles de percepción para AA con 4,99 puntos se encuentran en la dimensión confiabilidad, para AC con 5,98 puntos en la dimensión Seguridad y para AU con 5,33 puntos en la dimensión Responsabilidad. A nivel general, la dimensión que presenta los menores niveles de percepción es Confiabilidad con 5,47 puntos y la que presenta los más altos niveles de percepción es la dimensión Tangible con 5,95, lo que demuestra

que los usuarios están descontentos con la “capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa” y no así con “la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal y de los materiales escritos”.

El puntaje global, es decir la evaluación general que los pacientes hacen del servicio otorgado por el HCSFQ, es de 5,74, lo que indica que los pacientes están “de acuerdo” con el servicio recibido por dicho establecimiento. Al compararlo con otro estudio realizado por Jélvez, Riquelme y Gómez [16], es bastante similar, ya que el puntaje global indicó que los pacientes también están “de acuerdo” con el servicio recibido por el Centro de Salud Familiar (CESFAM), siendo ambas instituciones públicas.

De acuerdo a las brechas absolutas (P-E), el mayor déficit en la calidad del servicio se encuentra en la dimensión de Confiabilidad para AA (-1,87) y AU (-0,94), y la dimensión Seguridad para AC (-1,38), lo que se recomienda mejorar en primera instancia para lograr una mayor satisfacción de los usuarios. La Confiabilidad implica desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa y la Seguridad implica tener el conocimiento, cortesía y habilidad para inspirar buena fe y confianza, los resultados muestran que los funcionarios del HCSFQ no logran responder de manera eficiente a estos requerimientos, por ende los usuarios entrevistados calificaron con las brechas más negativas a estas dimensiones. Por otro lado, las brechas absolutas con menor déficit en la calidad del servicio se encuentran en la dimensión Tangible para la AA (-1,00) y para la AU (-0,83), para la AC es la dimensión de Empatía (-0,61). que se puede concluir que los pacientes encuestados por AA y de urgencia están satisfechos con la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal y de los materiales escritos en la unidad del Policlínico General y en el Servicio de Urgencia, y los usuarios entrevistados por AC están satisfechos con la atención recibida en los servicios clínicos de hospitalización, donde les brindaron atención individual y cuidadosa.

Cabe señalar que ninguna dimensión de los tres tipos de atención presenta brecha absoluta positiva, ya que la percepción no supera las expectativas que los usuarios poseen en relación a la calidad del servicio otorgado por el HCSFQ. Según otra investigación [15], el instructivo para solicitar las expectativas del usuario pone como referente un establecimiento o servicio en el cual se brinde “excelente calidad de atención”, por ende los usuarios siempre exponen sus máximas expectativas a diferencia de cuando se le pregunta sobre sus expectativas respecto al establecimiento o servicio en el cual sería atendido. Es por ello, que difícilmente las percepciones de los usuarios superen las expectativas que tengan del servicio.

Finalmente, de modo global los usuarios entrevistados calificaron de 1 a 7 el servicio recibido por el HCSFQ. El promedio de la calificación global que realizaron los usuarios encuestados por AA es de 5,07 ($\pm 0,99$), por AC es de 6,00 ($\pm 1,15$) y por AU es de 5,22 ($\pm 0,99$). La calificación menor fue de 3 y la mayor de 7. Por lo tanto, se concluye al igual que en los análisis anteriores, que la atención otorgada por los servicios clínicos de hospitalización (AC) es de mejor calidad.

Se puede evidenciar en el consolidado de la evaluación por dimensiones de la AA, donde se entrega atención ambulatoria, que la dimensión Confiabilidad es la que presenta mayor

insatisfacción, la cual está relacionado con la capacidad de los funcionarios en desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa, enfocado especialmente en la disponibilidad de horas para los controles médicos o con otro profesional, la facilidad para obtener dichas horas y que posteriormente se efectúe en los horarios programados. La dimensión que le sigue con mayor insatisfacción es Responsabilidad, la cual está relacionada con la disponibilidad para ayudar a los usuarios y para proveer el servicio con prontitud.

De acuerdo a lo observado en el consolidado de la evaluación por dimensiones de la AC, que corresponde a los servicios clínicos de hospitalización, la dimensión Seguridad es la que presenta mayor insatisfacción, la cual está relacionada con el conocimiento y la cortesía de los funcionarios (tanto profesionales como técnicos y/o auxiliares), y de la habilidad que poseen para inspirar buena fe y confianza, especialmente a la hora de brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud por el cual se encuentra hospitalizado el usuario. La dimensión que le sigue con mayor brecha, es Confiabilidad donde la mayor insatisfacción se presenta al momento de solicitar horas médicas para control o para atención con especialista después del alta, ya que estas no se encuentran disponibles ni tampoco se obtienen con facilidad.

En consideración a lo observado en el consolidado de la evaluación por dimensiones de la Atención del servicio de Urgencia del HCSFQ, la Dimensión de Confiabilidad es la que presenta mayor insatisfacción, ya que la mayoría de los usuarios señalan que no son atendidos inmediatamente a su llegada y además manifiestan que son discriminados por su condición socioeconómica, cultural y/o religiosa. La segunda dimensión con mayor brecha es Responsabilidad, donde los usuarios encuestados declaran que la atención en el box de admisión es muy lenta.

Declaración de conflictos de intereses: No hay conflicto de interés por parte de los autores

Referencias

1. Grönroos, Ch. Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Ediciones Días de Santos S. A. Madrid (España). 1994.
2. Besterfield et al. Total Quality Management. Prentice Hall. 1999.
3. Horovitz, J. La calidad del servicio. McGraw-Hill. Madrid. 1993.
4. Ramírez, N. y López, P. “Análisis de la capacidad de gestión del Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza de acuerdo al Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada” [Internet] 2017 [citado 20 dic 2017]. Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Chile. Disponible en:
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4202/TADPU%20260.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Kerr, M. y Trantow, D. J. Defining, measuring and assessing the quality of health services. Public Health Report. 1969.
6. Jélvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de La Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. Rev Hor Emp. 2010. 51-65.

7. Superintendencia de Salud. Departamento Estudios y Desarrollo. Propuesta Metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud [Internet]. 2010 [citado 7 ene 2015]. Chile: Superintendencia de Salud. Departamento Estudios y Desarrollo. Disponible en:

http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318_recurso_1.pdf
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. A conceptual model of service quality and its implication of future research. *Jour. of Mark.* 1985. 49(4). 41-50.
9. Zeithaml, V. y Bitner, M. *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* 2ª Edición México, McGraw-Hill. 2002.
10. Kurtz, D. L. y Clow, K. E. *Services marketing.* New York: John Wiley & Sons. 1998.
11. Gil, I. *La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta.* Madrid: Puzzle. 1995.
12. Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A. y Berry L. L. *Calidad Total en la Gestión de Servicios. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. 1993.
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. L. Understanding customer expectations of service. *Sloan Manag. Rev.* 1991. 32(3). 39-48.
14. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Jour of Retail*, 64(1), Primavera. Págs. 12-40.
15. Cabello, E. y Chirrinós, J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23(2):88-95.
16. Jélvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de La Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. *Rev Hor Emp.* 2010. 51-65.
17. Riveros J., y Berné C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Rev Méd Chile* 2007; 135: 862-870.