

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

Susana Montalvo,¹ Edwin Estrada,² Helen Mamani³

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño fue no experimental y el nivel correlacional. La población de estudio fue conformada por los usuarios que se atienden en el área de traumatología y la muestra fue constituida por 152 usuarios, cantidad que fue obtenida mediante un muestreo probabilístico.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario. Los resultados hallados indican que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Finalmente se concluye que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, salud.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the area of traumatology at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. The research approach was quantitative, the design was non-experimental and the correlational level.

The study population was made up of the users that are treated in the area of traumatology and the sample was made up of 152 users, an amount that was obtained through probabilistic sampling. The instruments used for data collection were the Service Quality Questionnaire and the User Satisfaction Questionnaire. The results found indicate that 65.1% of users indicate that the quality of the service they receive is regular, 45.4% of users are partially satisfied and it was statistically found that there is a moderate, direct and significant correlation between quality of service and user satisfaction. Spearman's rho correlation coefficient is 0.590 with a p-value below the level of significance ($p = 0.000 < 0.05$). Finally, it is concluded that as long as there is a better quality of service, users will feel more satisfied.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, health.

1. Magíster en Gestión Pública. Directora de Imagen Institucional del Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta. E-mail: smontalvo@hotmail.com

2. Doctor en Educación. Docente de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. E-mail: edwin5721@outlook.com

3. Doctora en Educación. Docente de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. E-mail: reading.kvision@gmail.com



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el Perú existen diferentes tipos de establecimientos de salud (puestos de salud, centros de salud, hospitales e institutos especializados) que desempeñan labores destinadas a la asistencia, tanto preventiva como curativa, de los ciudadanos, por lo que es necesario que brinden un servicio que satisfaga sus expectativas. En el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado muchos usuarios perciben que no se brinda un servicio de calidad debido a que existe un trato poco adecuado por parte de los trabajadores del hospital, escasa cortesía y la poca competencia y sensibilidad para decidir sobre sus dolencias, lo que les genera desazón e incomodidad.

La calidad del servicio es definida como la brecha entre el servicio que el usuario prevé y el que concretamente es percibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993) por lo que, cuanto mayor sea la brecha o deferencia, menor será el nivel de calidad.

En el ámbito de los servicios de salud, Ortiz (2016) sostiene la que la percepción de la calidad es el resultado de la interacción entre la entidad prestadora de servicios y los usuarios. En ese sentido, la calidad no se limita solo a la formación científica de los profesionales de la salud, sino también por la forma cómo atienden a los usuarios.

Canzio (2019) manifiesta que una atención sanitaria con estándares adecuados de calidad se caracteriza por el excelente nivel de competencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el garantizar el mínimo riesgo para los pacientes y el garantizar resultados favorables sobre su salud. En la presente investigación se tomó como referencia al modelo SERVQUAL para establecer las dimensiones de la calidad del servicio a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

Respecto a la satisfacción del usuario, se puede afirmar que es uno de los factores que viene cobrando importancia en lo que respecta a evaluación de los servicios de la salud (Seclén y Darras, 2005). En ese entender, la satisfacción está condicionada por las expectativas, necesidades de índole personal y valores. Por ello, el nivel de satisfacción que alcance cada usuario es diferente aun cuando se atiendan en el mismo lugar.

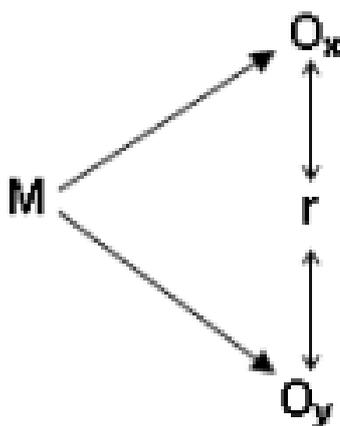
De acuerdo al Ministerio de Salud (2012) la satisfacción del usuario externo es el nivel de cumplimiento por parte de la entidad prestadora del servicio de salud, en cuanto a las expectativas y percepciones que los usuarios manifiesten, teniendo en cuenta los servicios que la entidad ofrece.

Finalmente, Kotler y Keller (2006) la definen como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto(o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas”.

Por lo expuesto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

MÉTODOS Y MATERIALES

El enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño fue no experimental ya que las variables de estudio no fueron manipuladas deliberadamente, sino se observaron los fenómenos tal como se dieron en su entorno y luego fueron analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) y el nivel de investigación fue correlacional puesto que se buscó conocer la relación que existe entre las dos variables de estudio y se estimó a través del uso de coeficientes los cuales nos mostraron su intensidad y dirección (Bisquerra, 2009). A continuación se muestra el esquema de investigación.



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Variable 1: Calidad de servicio

OY= Variable 2: Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

La población fue constituida por 250 pacientes quienes acudieron al servicio de traumatología y la muestra fue conformada por 152 estudiantes, cantidad que fue hallada mediante un muestreo probabilístico.

Para medir las variables de estudio se usó la técnica de la encuesta puesto que, como menciona Carrasco (2006), es una técnica para la investigación social por excelencia gracias a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad que se obtienen a partir de su uso.

Con relación a los instrumentos de recolección de datos, se aplicó el Cuestionario de Calidad de Atención el cual se estructura en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

empatía y aspectos tangibles, consta de 26 ítems bajo una escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Por otra parte, también se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Usuario el cual se estructura en 2 dimensiones: efectividad y accesibilidad, consta de 11 ítems bajo una escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el Software SPSS versión 22. Para el análisis descriptivo se usaron las tablas de frecuencias y los porcentajes y para la prueba de hipótesis se recurrió a la prueba no paramétrica rho de Spearman puesto que las variables son ordinales y no presentan una distribución normal.

Finalmente, con el fin de garantizar la confidencialidad de los datos recolectados, se procedió a entregar a cada participante una carta de consentimiento informado en la cual se les dio a conocer sobre el propósito de la investigación para así obtener su consentimiento voluntario.

RESULTADOS

De acuerdo a la tabla 1 la mayor parte de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (65,1%) indica que la calidad del servicio que reciben es regular, el 16,4% indica que es mala, el 11,2% indica que es buena, el 6,6% indica que es pésima y el 0,7% menciona que es excelente.

Tabla 1
Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	10	6,6
Mala	25	16,4
Regular	99	65,1
Buena	17	11,2
Excelente	1	,7
Total	152	100,0

Fuente: Base de datos

Según la tabla 2, el 45,4% de usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se encuentran parcialmente satisfechos por los servicios que re-

ciben, el 33,6% se sienten poco satisfechos, el 15,1% se sienten insatisfechos y el 5,9% se sienten satisfechos con los servicios que brinda la institución.

Tabla 2
Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	23	15,1
Baja	51	33,6
Regular	69	45,4
Alta	9	5,9
Total	152	100,0

Fuente: Base de datos

La tabla 3 nos muestra que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario es de 0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$).

Por lo expuesto, se concluye que existe una correlación moderada, directa y significativa entre las variables analizadas. Finalmente se concluye que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

Tabla 3
Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos

Como se puede ver en la tabla 4, existe correlación moderada, directa y significativa entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad ($rs= 0,406$; $p<0,05$), capacidad de res-

puesta ($rs= 0,439$; $p<0,05$), seguridad ($rs= 0,444$; $p<0,05$), empatía ($rs= 0,438$; $p<0,05$) y aspectos tangibles ($rs= 0,543$; $p<0,05$).

DISCUSIÓN

De acuerdo a los primeros resultados, la mayor parte de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (65,1%) indica que la calidad del servicio que reciben es regular.

Teniendo en cuenta los resultados expuestos se puede afirmar que los usuarios mencionan que se encuentran parcialmente conformes con los servicios y que recibieron en el área de traumatología lo cual es preocupante porque da indicios que hay áreas que son necesarias mejorar para que la población se sienta completamente conforme con el servicio y la efectividad. Estos resultados son corroborados por Quispe (2015) quien halló que la mayoría de usuarios manifiesta que la calidad de servicio está en un nivel medio; de Ñahuirima (2015) quien concluyó que la mayoría de clientes consideran que el nivel de calidad de servicio se encuentra en término medio; de Redhead (2015) quién también halló que la calidad de servicio es regular y de Távara (2016) quién demostró que la calidad de atención es parcialmente adecuada.

El Hospital Santa Rosa tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. En ese sentido, es necesario que el equipo directivo tome medidas correctivas para adecuar el desempeño de los profesionales a niveles pertinentes y de calidad.

Del mismo modo, se halló que el 45,4% de usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se encuentran parcialmente satisfechos por los servicios que reciben. Ello quiere decir que un considerable porcentaje de los usuarios siente que el grado de cumplimiento por parte del Hospital Santa Rosa, respecto a las expectativas y percepciones que tienen, es parcial, en relación a los servicios que esta le ofrece. Estos resultados son corroborados por las investigaciones de Morillo (2009), Ñahuirima (2015), Redhead (2015) y de Távara (2016) quienes hallaron que el nivel de sa-

tisfacción del usuario externo se encontraba en un nivel regular.

En la tabla 3 se realizó el contraste de hipótesis, concluyendo que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción al usuario ($r_s=590$; $p<0,05$). Estos resultados corroboran las investigaciones de Vergara, Quesada, y Blanco (2011), de Morillo (2009), de González y Brea (2006), de Quispe (2015), de Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gómez (2014), de Ñahuirima (2015), de Loli et al. (2014), de Arrascue y Segura (2016), de Redhead (2015), de Távara (2016) de Ticlla (2016) y de Gutiérrez (2016) quienes también hallaron que la calidad de servicio es una variable determinante de la satisfacción, sobre la que influye clara y significativamente; ello quiere decir que los directivos de los establecimientos deberían poner mayor énfasis a la calidad percibida porque mejorará la satisfacción del cliente y por ende los resultados de la institución.

Finalmente se halló que existe correlación moderada, directa y significativa entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad ($r_s= 0,406$; $p<0,05$), capacidad de respuesta ($r_s= 0,439$; $p<0,05$), seguridad ($r_s= 0,444$; $p<0,05$), empatía ($r_s= 0,438$; $p<0,05$) y aspectos tangibles ($r_s= 0,543$; $p<0,05$). En ese sentido, son factores que determinan el nivel de satisfacción que puedan tener los usuarios, por ello, es necesario que las autoridades brinden las condiciones necesarias para mejorarlos y brindar un servicio de calidad, que satisfagan plenamente sus expectativas.

CONCLUSIONES

Se pudo hallar que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción al usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Del mismo modo, se identificó que los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se caracterizan por percibir que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y se encuentran

parcialmente satisfechos por los servicios que reciben. Finalmente se determinó la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y la variable satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte CLINIFER, Chiclayo – 2015. [Tesis de licenciatura], Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. (2a ed.). Madrid: La Muralla S.A.
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- González, M. y Brea, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 12(1), 251-272. Recuperado de <https://redadem.org/articulos/iedee/v12/121251.pdf>
- Gutiérrez, E. (2016). Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. Revista de Investigación en Psicología, 16(1), 171-190. Recuperado de <https://revista-sinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926/3150>
- Ministerio de Salud (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: MINSA.
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Economía, (29), 199-223. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf>
- Ñahuirima, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. [Tesis de licenciatura], Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Ortiz, P. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014. [Tesis de Licenciatura], Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. [Tesis de licenciatura], Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013. [Tesis de maestría], Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A. y Gómez, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 22(3), 454-460. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454
- Seclén, J. y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina, 66(2), 127 – 141. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
- Távora, R. (2016). Relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente en el área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2016. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
- Ticlla, J. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud “Jorge Chávez” – Madre de Dios – 2016. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena. Ingeniare. Revista chilena de Ingeniería, 19(3), 420-428. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v19n3/art11.pdf>