



Universidad de Cuenca

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

**“DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO
SERVQUAL EN EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA –
2016”**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
“Licenciado en Hotelería”**

DIRECTORA:

**ECON. SILVANA ASTUDILLO DURÁN
CI: 0103923363**

AUTOR:

**DANIEL AGUSTIN PEÑA BRITO
CI: 0103834099**

CUENCA, MARZO 2017



Universidad de Cuenca

RESUMEN

El presente proyecto de investigación plantea evaluar el grado de cumplimiento del modelo Servqual por parte del Hospital José Carrasco Arteaga, a partir de la percepción de los usuarios, es decir, en función de sus expectativas y perspectivas. El modelo Servqual contribuirá mediante el diagnóstico de sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) a señalar las áreas de mejora y de oportunidad para poder brindar un mejor servicio a los pacientes.

La perspectiva del trabajo será tanto de carácter cualitativo y cuantitativo, debido a que se quiere conocer aspectos que son de carácter no medible y a su vez se necesitará también de parámetros cuantitativos para la investigación.

El modelo Servqual presenta 22 ítems divididos en 5 dimensiones evaluados mediante una escala Likert de 1 a 7 puntos, en donde los usuarios del hospital califican primero sus expectativas del servicio a recibir para luego calificar sus perspectivas del servicio recibido

Arrojando como principal resultado un porcentaje de Satisfacción del 62% y un 38% de Insatisfacción. La seguridad y fiabilidad del paciente no alcanza niveles óptimos. Siendo la capacidad de respuesta del HJCA la que más bajo porcentaje de Satisfacción registra.

Palabras claves: Servqual, Expectativas, Perspectivas, Calidad, Paciente, HJCA



Universidad de Cuenca

ABSTRACT

The purpose of this research project is to diagnose the José Carrasco Arteaga Hospital through the Servqual Model and its five dimensions (tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy), based on the expectations and perspectives of the users surveyed. This model will identify the areas where the hospital can improve its level of care to patients.

The perspective of the work will be both qualitative and quantitative, due to the fact that we want to know aspects that are non-measurable in nature, and in turn, we will also need quantitative parameters for research.

This survey will present 22 items divided into 5 dimensions evaluated by a Likert Scale from 1 to 7 points, where the hospital users first qualify their expectations of the service to receive and then qualify their perspectives of the service received.

The public health services in our country have become vital, for many decades and even more so in these times where the role of the Government as administrator is in doubt. The affiliates will play a fundamental role as judge and part of the services provided by this entity

Another important role of the Government is to guarantee a good service to its members, not only by enforcing minimum standards, but also to guarantee optimum international processes and quality systems for each area involved.

Key words: Servqual, expectations, perspectives, quality, patient, HJCA



Universidad de Cuenca

Índice

Resumen	2
Abstract	3
Índice	4
Agradecimientos	8
Dedicatoria	9
Introducción	10
CAPÍTULO 1 El modelo Servqual	11
1.1 Historia	11
1.2 Características	14
1.3 Gestión Hospitalaria y su medición	17
1.4 Calidad	19
1.5 Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga, Caso de Aplicación	22
1.5.1 Importancia del momento de aplicación	23
1.5.2 Antecedentes	24
CAPÍTULO 2 Diagnostico del Cumplimiento del Modelo Servqual	27
2.1 Dimensiones según Nivel de Estudios	29
2.2 Dimensiones por Género	31
2.3 Dimensión: Elementos Tangibles	34
2.4 Dimensión: Fiabilidad	37
2.5 Dimensión: Capacidad de Respuesta	40
2.6 Dimensión: Seguridad	43
2.7 Dimensión: Empatía	46
2.8 Niveles de Satisfacción e Insatisfacción por motivo de visita	49
2.9 Niveles de Satisfacción e Insatisfacción por ocupación	51
CAPÍTULO 3 Resultados Generales para el Diagnóstico de la Aplicación del Modelo Servqual	52
3.1 Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción por Dimensiones	52
3.2 Resultados por dimensiones	54
3.3 Promedio general e Índice de Satisfacción	64
CAPÍTULO 4 Análisis de Datos con la Metodología del Modelo Servqual	66
4.1 Información Sociodemográfica	66
4.2 Información sobre el Nivel de Instrucción	67
4.3 Información sobre Ocupación Actual	67
4.4 Expectativas y Perspectivas de los usuarios	68
4.5 Índice de Calidad en el Servicio (ICS)	69
Conclusiones	74



Universidad de Cuenca

Recomendaciones	76
Bibliografía	81
Anexos	86



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Daniel Agustín Peña Brito, autor del Trabajo de Titulación "Diagnóstico del cumplimiento del modelo Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga – 2016", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor

Cuenca, 25 de mayo de 2017

Daniel Agustín Peña Brito

C.I: 0103834099



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Daniel Agustín Peña Brito, autor del Trabajo de Titulación "Diagnóstico del cumplimiento del modelo Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga – 2016", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciatura en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 25 de mayo de 2017

Daniel Agustín Peña Brito

C.I: 0103834099



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTOS

Primero a Dios, en darme una segunda oportunidad de vivir y ser capaz de alcanzar poco a poco todas las metas que me he propuesto. A mi familia, que fue el pilar fundamental durante todos estos años, a mi novia Doménica que durante dos años ha sido mi mejor amiga y consejera. A Silvana, Luli e Imelda, un millón de gracias a ustedes, que me ayudaron a convertir en el profesional que soy y sobre todo, una mejor persona.



Universidad de Cuenca

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo incondicional, a mi padre por creer siempre en mí y sentirse orgulloso, haga lo que haga. A mí querido amigo Felipe... Sé que me cuidas desde allá arriba. Y sobre todo a aquellas personas que hicieron de este camino más largo de lo normal, a todas esas que no me dieron una mano cuando podían.



Universidad de Cuenca

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como fin realizar un diagnóstico al Hospital José Carrasco Arteaga mediante el Modelo Servqual y sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), a partir de las expectativas y perspectivas de los usuarios encuestados. Dicho modelo señalará las áreas en donde el hospital podrá mejorar su nivel de atención a los pacientes.

La perspectiva del trabajo es tanto de carácter cualitativo y cuantitativo, debido a que se quiere conocer aspectos que son de carácter no medible y a su vez se necesita de parámetros cuantitativos para la investigación.

Dicha encuesta presenta 22 ítems divididos en 5 dimensiones evaluados mediante una escala Likert de 1 a 7 puntos, en donde los usuarios del hospital califican primero sus expectativas del servicio a recibir para luego calificar sus perspectivas del servicio recibido.

Los servicios de salud públicos en el país cobran vital importancia en la sociedad ecuatoriana desde hace muchas décadas y más aún, en estos tiempos en donde el papel del Estado como administrador no es de total agrado de la mayoría de los ecuatorianos. Los afiliados cobran un papel fundamental como juez y parte de los servicios brindados por esta entidad.

Otro papel importante del Estado es el de garantizar un buen servicio a sus afiliados, no solo haciendo cumplir estándares mínimos, sino el de avalar procesos y sistemas de calidad internacionales óptimos para cada área involucrada.

Palabras claves: Servqual, expectativas, perspectivas, calidad, paciente, HJCA



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 1

EL MODELO SERVQUAL

1.1 Historia

El modelo Servqual es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio; este modelo creado en 1988 por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry del Marketing Science Institute que se desarrolló en un principio para cuatro ambientes de servicios de aquella época, como eran: la banca, servicios de tarjetas de crédito, reparaciones y mantenimiento y servicios de llamadas de larga distancia; y bajo dos premisas fundamentales: la consideración de que los servicios son intangibles y heterogéneos, y la idea de que el consumo y la producción de los servicios son inseparables.

Como lo señalaron Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) el modelo “puede ser adaptado a cualquier industria para encajar en las características o necesidades específicas que esta tenga”.

El modelo Servqual y sus cinco dimensiones no están exento de toda crítica, autores como Carman (1990) y Babakus y Boller (1992) consideraron el modelo de las expectativas de Parasuraman et al. (1988) como innecesario, a tal punto que Cronin y Taylor (1992) desarrollaron su propio modelo basado en la medición de las perspectivas y elimina el segundo cuestionario basado en las expectativas de los usuarios, a este modelo lo llamaron Servperf. Según lo citado por Cronin y Taylor el performance desarrollado es el reflejo de las percepciones de los usuarios y que las expectativas no forman parte del concepto de calidad. Camilleri y O’Callaghan (1998), consideraron agregar dimensiones como cuidado profesional, precio, ambiente, etc. (Ramseook-Munhurrin, 2010).



Universidad de Cuenca

A pesar de eso, el modelo Servqual es el modelo más usado para la medición de la calidad en cualquier ámbito de la industria, si bien, como se dijo antes el modelo podrá ser modificado algunas de sus dimensiones, Parasuraman et al. (1991). Menciona que la eliminación o adición de alguna de sus dimensiones podrá verse afectado en la integridad del modelo.

En 2001 se llevó a cabo un estudio en una librería pública en Escocia, en donde el análisis de las brechas reveló que los elementos tangibles y la fiabilidad tenían una brecha negativa. Lo que indicó que las expectativas de los usuarios no fueron satisfechas; por otro lado, la brecha de capacidad de respuesta y la seguridad fue positiva, lo que indicó que el servicio ofrecido superó las expectativas de los usuarios (Wisniewski, 2001). Años más tarde (Donnelly et al., 2006) con su trabajo sobre el servicio brindado por la Policía de Escocia comparó las expectativas y perspectivas de los usuarios y llegó a la conclusión que esta fuerza policial sabía muy bien identificar las necesidades de los usuarios, lo que ellos esperaban del servicio y de lo bien que sus procesos internos estaban llevados a cabo.

Es por eso la importancia del tema y del sector de estudio, debido a un protagonismo que adquieren los servicios de salud pública en nuestra sociedad ecuatoriana, en donde el usuario juega un papel fundamental como el evaluador y juez de los servicios brindados, por una parte una Seguridad Social tambaleante por temas económicos y administrativos que no son más que el reflejo del manejo político de turno en donde se verá reflejado la presencia de calidad o no en el servicio brindado al afiliado.

El hablar de calidad en términos cotidianos, muchas veces puede resultar sencillo y decir “estos zapatos son de buena calidad” o “esta comida tiene buena calidad”, pero realmente se puede definir con exactitud que es calidad? Es un conjunto de propiedades? Acaso la calidad es definida por un juicio personal o simplemente como una ausencia de defectos? A pesar que el



Universidad de Cuenca

término “calidad” es muy utilizado en la vida cotidiana, es muy difícil de definir con precisión dicho término.

Se pueden distinguir tres grandes modelos de gestión para la salud:

- Modelo ISO.
- Modelo JCAHO.
- Modelo EFQM.

El modelo ISO (Organización Mundial de Normalización es un organismo internacional que facilita la organización y coordinación internacional de las normas, con el objetivo inicial de facilitar el intercambio comercial.

Las normas ISO se extienden a todo tipo de actividades y en el ámbito de la salud se están adaptando especialmente sus terminologías, como guía y referencia de gestión de la calidad, basándose en principios como Organización enfocada al cliente, liderazgo, participación del personal, etc.

El modelo JCAHO (*Joint Comission on Accreditation of Health Care Organizations*), organismo creado en base a un acuerdo entre distintas organizaciones sanitarias norteamericanas.

Su filosofía y esquema de funcionamiento es similar a las normas ISO, con la particularidad de que está enfocado específicamente al ámbito sanitario. El proceso de acreditación de este modelo pretende servir de ayuda para la mejora continua y el enriquecimiento profesional, y no únicamente como un mecanismo de reconocimiento externo.

El modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Su objetivo primordial no es conseguir la certificación externa, sino la excelencia empresarial. La filosofía de este modelo es lograr la excelencia en la gestión a través de la autoevaluación continua de una serie de indicadores, por lo que no se utilizan normas ni estándares.

Avedis Donabedin en 1966, en cuanto a indicadores de calidad señala que existen tres tipos:



Universidad de Cuenca

- Indicadores de estructura: Estos son los recursos físicos con los que cuenta el hospital y son utilizados por su personal médico, como por ejemplo equipamiento, camas, infraestructura, etc.
- Indicadores de proceso: Son las actividades interrelacionadas entre sí que tienen un determinado objetivo, por lo que estos indicadores miden las actividades y tareas en diversas fases del proceso asistencial.
- Indicadores de resultado: Estos indicadores miden la efectividad de la atención y se repercusión en el bienestar de las personas.

Se utilizó el modelo Servqual debido a que este representa una visión global de la calidad en el HJCA, conocido como el “modelo de las discrepancias” sugiere que la diferencia entre las expectativas de los pacientes y sus percepciones constituyen una medida de la calidad en el servicio. Entre sus beneficios se encuentran la confiabilidad, comunicación, accesibilidad.

1.2 Características

El modelo Servqual presenta 22 ítems divididos en 5 dimensiones evaluados mediante una escala Likert de 1 a 7 puntos, en donde los usuarios del hospital califican primero sus expectativas del servicio a recibir para luego calificar sus perspectivas del servicio recibido (Parasuraman, et al., 1988).



Universidad de Cuenca

Cuadro N° 1
Dimensiones del Modelo Servqual

Dimensión	Características
1. Elementos Tangibles	Apariencia física de las instalaciones, equipos y apariencia física del personal.
2. Fiabilidad	La habilidad de brindar el servicio que se prometió.
3. Capacidad de Respuesta	La disposición del personal médico para atender a los usuarios de manera rápida y esmerada.
4. Seguridad	Conocimiento y cortesía del personal médico para transmitir confianza al usuario.

Fuente: Parasuraman, Zeithml y Berry (1988)

Elaboración: Agustín Peña

Las expectativas se basan por las experiencias del pasado, sus necesidades, la comunicación boca a boca y la información externa, en la ahora muy conocida era de las redes sociales, cada vez los usuarios se han vuelto más exigentes y críticos de los servicios tanto a nivel público y privado. Las perspectivas que un usuario llegue a tener es el cómo este valora al hospital con el cumplimiento o no en la entrega del servicio ofrecido o esperado.

Si bien el modelo está basado en que la percepción es el resultado de la expectativa que se tenga de él y el nivel de satisfacción de dicha expectativa y el grado de comunicación que se tenga entre el personal médico y el usuario.



Universidad de Cuenca

Es así que el modelo Servqual sugiere que las expectativas de los usuarios dependen de cuatro factores.

1. Comunicación boca a boca
2. Necesidades personales
3. Experiencias
4. Comunicación externa

Una vez analizadas las expectativas y perspectivas de los usuarios, Parasuraman et al. (1988) en su metodología plantea que cada una de las 22 valoraciones tanto de las perspectivas sean restadas de las expectativas de dichos usuarios, una valoración positiva indicara que las expectativas fueron alcanzadas o superadas, mientras que una valoración negativa indicará una falencia en la calidad del servicio brindado.

Cuadro N° 2 **Índice de Calidad en el Servicio**

El modelo Servqual, permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluado. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

Perspectivas – Expectativas		
Puntuación Servqual	= 0	Existe calidad en el servicio
Puntuación Servqual	> 0	Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
Puntuación Servqual	< 0	Existe un déficit o falta



Universidad de Cuenca

		de calidad
--	--	------------

Fuente: Parasuraman, Zeithml y Berry (1988).

Elaboración: Agustín Peña

Se utilizará la escala Likert para la medición de resultados del modelo Servqual en donde 1 será el puntaje más bajo y 7 el más alto, para los cuestionarios tanto de expectativas como de perspectivas.

Cuadro N° 3
Escala Likert para la medición de la satisfacción
de los usuarios del Hospital José Carrasco Arteaga – 2016

Valores Likert	Índice de Satisfacción	% de Satisfacción del usuario
1	Totalmente insatisfecho	0 – 15
2	Moderadamente insatisfecho	15 – 30
3	Ligeramente Insatisfecho	30 – 45
4	Ni insatisfecho ni satisfecho	45 – 55
5	Ligeramente satisfecho	55 – 70
6	Moderadamente satisfecho	70 – 85
7	Totalmente satisfecho	85 – 100

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010).

Elaboración: Agustín Peña

1.3 Gestión Hospitalaria y su Medición

Avedis Donabedian, el investigador más importante sobre la calidad en la salud señala en su libro que; la eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y la equidad serán parte fundamental en la equidad de la prestación de los servicios de salud. (Donabedian,1990), dos años más tarde, en un abordaje más centrado a los consumidores de servicios de la salud señala tres aspectos fundamentales en la atención al paciente de dichos



Universidad de Cuenca

centros, que son la calidad técnica en su cuidado, los resultados y las comodidades que este servicio brinde y habla de la vulnerabilidad del consumidor en lo que en la actualidad se define como “derechos del consumidor” en donde la mayor parte del juicio será objetivo por parte de estos. No es más que calificar todo el ciclo del servicio en el resultado final de este, que será siempre bajo el juicio del paciente (Donabedian,1992).

Los servicios de salud son de vital importancia para una sociedad que en cierto punto de su vida tendrá que utilizar dichos servicios, estos muchas veces se verán analizados por la subjetividad que en el servicio se desarrolla, la disconformidad por parte del usuario o la tendencia en juzgar toda la atención medica en un solo paquete sobre que es la calidad, permite que los juicios sobre calidad se hagan directamente sobre la persona que brinda el servicio, es por eso que los servicios de salud deberán unir la parte física, fisiológica y las necesidades sociales de todos los usuarios. Dada la intangibilidad de los servicios, los usuarios para formar sus expectativas buscarán elementos tangibles como el equipamiento del hospital, apariencia de los empleados, etc. (Sureshchander et al. 2002), pero también buscaran la empatía del personal, una buena comunicación con el personal médico, buenas explicaciones, encontrar soluciones, etc. (Lam, 1997).

Se debe tomar en cuenta que el servicio de salud y aún más en la salud pública se medirá de manera distinta la calidad que en el mundo corporativo, debido primero a la limitación de recursos, siendo lo más difícil centrarse en el esfuerzo personal que se exigirá a todo el personal para que exista una mejora en la calidad de la prestación de los servicios, se deberá tener siempre un personal calificado, con parámetros y procesos definidos que permitan realizar un trabajo adecuado y de calidad constante (Mas et al , 2002).

A diferencia de los productos que son elementos tangibles, el servicio será producido y consumido al mismo tiempo en presencia del consumidor, es por



Universidad de Cuenca

eso que la presencia del elemento humano durante el desarrollo del servicio incrementara las probabilidades de un error en el mismo. Es por eso que el servidor público de la salud se encuentra en una situación compleja, en donde deberá no solamente satisfacer las necesidades expresadas por el usuario, sino ir más allá de eso y encontrar las que no puede expresar el mismo (Gowan, 2001).

Se señalan también los atributos que definen o caracterizan a una buena atención en la salud: la oportunidad, continuidad, suficiencia, racionalidad lógico – científica, satisfacción del usuario, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad (Temes, et al, 2008). Para una correcta evaluación de estos atributos se deberá tomar en cuenta la amplitud de cada uno así como su relación directa o indirectamente.

El compromiso para ofrecer un servicio de calidad deberá ser constante, no solo en situaciones puntuales o específicas, sobre todo con eficiencia y equidad en el sistema público, será un compromiso de absolutamente todo el personal involucrado en ofrecer el servicio, desde el nivel jerárquico más básico hasta el director general del hospital deberán ser capaces de comprometerse a ofrecer siempre lo mejor de sí mismo en cada desarrollo de sus actividades.

1.4 Calidad

Según la Real Academia Española calidad es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, manifestándose la ausencia de ésta como un servicio ineficiente, costos altos en productos o servicios, etc.

Ishikawa (1943) fue el principal precursor de la calidad total en Japón, y cita que el control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre



Universidad de Cuenca

satisfactorio para el consumidor". Según su filosofía "el primer paso de la calidad es conocer las necesidades del cliente". Es por eso que los japoneses fueron los pioneros no solo en calidad final de los productos, sino los primeros en identificar las necesidades de los clientes para así desarrollar productos dirigidos a estos.

Para Crosby (1987) calidad es "hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". Este autor define a la calidad como gratuita, debido a que una acción bien realizada a la primera genera calidad, pero si no fue bien realizada generará costos extras a la compañía, y cita también que "prevención significa perfección".

Según Deming (1989) la calidad es "un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". Es decir; lo que el consumidor desea y necesita, en donde la empresa debe asegurar ganancias y mantener a sus empleados, mejorando el producto y sus procesos para obtener calidad.

Por otro lado, Juran (1993) considera que la calidad consiste en dos conceptos opuestos pero con relación entre ellos; una calidad orientada a los ingresos y una calidad orientada a los costos, en donde la primera satisface las necesidades del consumidor generando ingresos y la segunda en donde la ausencia de fallas en los productos consiste en una calidad que cuesta menos. Juran en su enfoque plantea una trilogía relacionada entre sí, que no es más que tres procesos: la planeación, control y mejoramiento de la calidad.

Debido a que la calidad y su aplicación se iniciaron en el ámbito industrial, estos términos a los largo del tiempo se fueron moldeando para el sector de la industria de los servicios. Debido a su importancia de aplicación la calidad también puede servir como una herramienta enfocada a la mejora continua que encierra a todos los procesos que pueda tener un hospital para llevar a cabo la



Universidad de Cuenca

satisfacción del cliente, esta también servirá para estandarizar dichos procesos y para facilitar el seguimiento en el cumplimiento de los mismos (Mas et al, 2002).

Para poder hablar de calidad y la medición de ésta, es muy importante señalar que es calidad en los servicios de salud; la misma que en el artículo número 362 de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 señala que “los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez”. Además en su marco de garantía de derechos habla de los principios ancestrales del “SumakKawsay” o Buen Vivir en donde “la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna...” siendo el pilar fundamental de esta constitución.

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad en la atención de salud es “el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario de dicho bien o servicio”, y a su vez señala dos tipos de calidad. La calidad técnica en donde se garantiza la seguridad, eficiencia y eficacia, es decir; el cómo se brinda el servicio, y la calidad percibida por el paciente, que habla al respecto de la condiciones físicas y éticas del cómo se brinda el servicio (2010).

Si de calidad en los servicios de salud se habla, ésta se debe garantizar de una manera constante y cero errores, debido a que estos muchas veces podrían llegar a ser errores irreparables por parte del personal médico. El Manual de Gestión Hospitalaria cita a la calidad como “un atributo de la atención que pueda alcanzarse en diferentes grados”, este término no es más que el juicio de valor que darán los pacientes en algún momento dado de la atención, sobre la bondad en la atención o el grado de satisfacción de sus resultados. Se afirma también en dicho libro sobre la dificultad en la introducción de los controles de calidad en cualquier empresa y para ellos se deberá conseguir una mentalidad de cambio no solo en los trabajadores sino



Universidad de Cuenca

también en todo el personal médico involucrado y una voluntad política hacia el cambio (Temes, et al, 1992). Para esto es muy importante citar a la parte administrativa involucrada, deberá existir una voluntad férrea primero al cambio de mentalidad, siempre enfocada a brindar el mejor servicio a toda la comunidad, sin importar condición social o económica del asegurado, romper barreras y derribar obstáculos de “viejos vicios” del facilitismo, quemimportismo del personal médico y trabajador, haciendo de la calidad algo constante.

Passos afirma que “la calidad se transforma en filosofía de gerencia”, debido a tres elementos que deben ser tomados muy en cuenta por los trabajadores que son: la preocupación de saber lo que se está produciendo, preocupación por satisfacer las necesidades e involucrar a toda la gerencia y trabajadores hacia la calidad. Es decir crear una conciencia general en toda la empresa de lo que se está haciendo para otorgar calidad al producto, el “generar un espíritu de cuerpo”. Si bien la mayoría de atributos o especificaciones que se le otorga a la calidad son temas para la industria, en lo que se refiere a temas de servicios de salud son completamente diferentes, como por ejemplo la estandarización de actividades, debido a que en este ámbito se deberán adaptar a cada necesidad que tenga cada paciente, (“cada enfermo es un caso y no una enfermedad”),y el generar un espíritu de equipo como se dijo antes se volverá complicado de construir debido a una ejecución muy diversa del personal médico y trabajadores por parte del hospital, con nivel de instrucción y motivación muy diferentes entre sí (Passos,1997).



Universidad de Cuenca

ubicado al sureste de la ciudad de Cuenca, con una capacidad de 300 camas, con estructura de hormigón armado, tabiquería de ladrillo, ventanas de aluminio y vidrio, pisos de vinil y baldosa; cielos rasos de fibra mineral y malla enlucida; con dos gradas de emergencia.

La construcción del nuevo Hospital se inició el 10 de julio de 1991 y se terminó la obra física el 28 de mayo de 1998. Fue bautizado con el nombre del benemérito galeno Doctor José Carrasco Arteaga. Reinauguró el 3 de noviembre del 2000. El Hospital José Carrasco Arteaga, es provincial y docente; presta sus servicios a las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, El Oro (zona alta) y Zamora Chinchipe. Labora en forma ininterrumpida durante los 365 días de año. La Consulta Externa funciona doce horas consecutivas (7:00 a 19:00 H.). Durante los fines de semana y feriados, el Servicio de Urgencias, Hospitalización y Cirugías de emergencia, laboran en forma permanente. Es un hospital de Nivel III, que quiere decir especializado. (IESS, 2015).

El objetivo general del hospital es el:

“Convertir al Hospital en uno de los mejores Centros de atención médica del país, con personal altamente capacitado, óptima organización técnica, administrativa y operativa, equipos y tecnología de última generación, para funcionar como Centro de referencia nacional en tratamientos de calidad y además realizar procesos continuos de investigación científica y de docencia”.

La Zona 6, a la cual pertenece el HJCA está formada por 3 provincias: Azuay, Cañar y Morona Santiago, que, a su vez, se dividen en 34 cantones y 133 parroquias rurales, en zonas de conformaron 17 distritos y 120 círculos administrativos (IESS, 2015).

1.5.1 Importancia del momento de aplicación



Universidad de Cuenca

La importancia de este diagnóstico al Hospital José Carrasco Arteaga en la actualidad, se centra en dos premisas fundamentales para el mismo; el primero se basa mediante el Decreto Presidencial número 703, del 25 de junio del año 2015, se creó la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Pre pagada (ACCESS), esta entidad cuenta con autonomía tanto administrativa como financiera, está adscrita al Ministerio de Salud Pública (MSP) y será la encargada de velar la calidad de los servicios de salud tanto públicos como privados, la misma que cuenta con tres ámbitos de gestión:

1. Servicios públicos y privados de salud
2. Servicios de salud pre pagados
3. Personal de la salud

ACCESS será la encargada de la promoción y del control de la calidad así como del análisis de todos los casos en que la calidad se vea afectada, ofreciendo su asesoramiento en mejorar los servicios y la capacitación del personal profesional de la salud.

Entre algunos de los enfoques que tiene esta nueva agencia son los siguientes:

- a) La creación de una cultura de calidad.
- b) Controlar y fortalecer la calidad en los servicios médicos, eliminando la subjetividad.
- c) Simplificación en la emisión de trámites.

1.5.2 Antecedentes



Universidad de Cuenca

Por las razones expuestas en el numeral precedente, el 19 y 20 de noviembre del 2015 el Ministerio de Salud Pública realiza el I Foro Internacional de Calidad de la Atención en Salud, con la presencia de representantes de la salud de países como México, Chile y Colombia, así como de un representante de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en donde se intercambió conocimientos y experiencias de cómo mejorar la calidad en los servicios de salud, acreditaciones y certificaciones, normas y deberes, programas de mejoramiento continuo de la calidad entre otros.

En donde se concluyó que la calidad en salud depende de un alto grado de excelencia por parte del personal médico, un uso eficiente de los recursos, que exista riesgos mínimos para los usuarios y un alto grado de satisfacción de los mismos, siendo tres las dimensiones básicas para que exista calidad: una calidad humana en donde se respete los derechos de los usuarios, se brinde información correcta y se tenga amabilidad y empatía por parte del personal, calidad técnica en donde sean efectivos, eficaces y que exista una continuidad en los servicios brindados; y tercero, un entorno de calidad en donde exista un nivel básico de confortabilidad y limpieza para el usuario.

A la par de la creación de la ACCESS por parte del Gobierno Ecuatoriano, en el tercer trimestre del 2015, 44 hospitales del Ministerio de Salud iniciaron un proceso de acreditación internacional por parte de la ONG canadiense Accreditation Canadá International, el objetivo del Gobierno es que los hospitales alcancen estándares internacionales de atención y prestación de servicios de salud a los usuarios en general, siendo esta la segunda premisa para el diagnóstico de la calidad en el servicio. La primera etapa de evaluación general y capacitación se llevó a cabo los dos primeros trimestres del año 2016 en el Hospital José Carrasco Arteaga, este sistema mide la situación actual del centro de salud y hace recomendaciones para el mejoramiento de los servicios, como la implementación de protocolos en los procesos de atención al usuario,



Universidad de Cuenca

obteniendo así, en el pasado mes de diciembre la acreditación por parte de esta entidad independiente fundada en 1958.

Acreditación Canadá Internacional está compuesta por tres niveles en las que se encuentra cada hospital:

1. Nivel Oro: Elementos básicos y fundamentales de seguridad y calidad para una correcta atención al usuario.
2. Nivel Platino: El nivel de atención al usuario y la constancia en el servicio al mismo.
3. Nivel Diamante: Se evalúan resultados de la implementación de las recomendaciones dadas para mejorar el servicio.

Debido a una constante búsqueda en la mejora de los servicios por parte de los usuarios y del Gobierno Nacional, cada centro de salud se ve obligado a mantener y superar las expectativas de los usuarios, garantizando procesos y sistemas de calidad óptimos para cada área involucrada, cumpliendo estándares no solamente básicos para el normal funcionamiento sino alcanzando estándares internacionales que brinden una excelente atención al público y que valoren también el accionar del personal médico de cada institución, haciendo que el sistema nacional de salud pública sea uno de los mejores de Latinoamérica.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO SERVQUAL

A continuación, se expone los datos condensados sobre los resultados de las Encuestas (ver Ficha de Encuesta en el Anexo N° 2), aplicadas a 160 usuarios (tamaño de la muestra) del Hospital José Carrasco Arteaga (HJCA) de la ciudad de Cuenca, en el año 2016, de una población total de usuarios de 19800, con un margen de error del 8% y un 95% de confianza. Con porcentajes del nivel de Satisfacción e Insatisfacción, por cada una de las Dimensiones planteadas para este estudio, de acuerdo al Modelo Servqual. Los datos pormenorizados se podrán observar en los Anexos pertinentes, que serán mencionados en los párrafos correspondientes.

INDICADORES

DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES

- El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas.
- Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra
- Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos



Universidad de Cuenca

DIMENSIÓN 2 – FIABILIDAD

- Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes.
- Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico.
- El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido.
- El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores.

DIMENSIÓN 3 – CAPACIDAD DE RESPUESTA

- El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia.
- El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes.
- El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes.
- El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes.

DIMENSIÓN 4 – SEGURIDAD

- Confianza transmitida por el personal médico.
- Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico.
- El personal médico es amable con los pacientes.
- Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes (conocimientos, habilidad y experiencia).

DIMENSIÓN 5 – EMPATÍA

- El hospital da a los pacientes una atención individualizada.
- El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.
- El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes.
- El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes.
- El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes.



Universidad de Cuenca

2.1 Dimensiones según Nivel de Estudios

Cuadro N° 4
Dimensiones según el Nivel de Estudios de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción e Insatisfacción -

NIVEL DE ESTUDIOS	ESCUELA		COLEGIO		UNIVERSIDAD		NINGUNO	
	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
ELEMENTOS TANGIBLES	59,6%	40,4%	63,8%	36,2%	55,4%	44,6%	62,5%	37,5%
FIABILIDAD	54,6%	45,4%	69,9%	30,1%	57,8%	42,2%	40,0%	60,0%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	55,8%	44,2%	64,9%	35,1%	64,6%	35,4%	62,5%	37,5%
SEGURIDAD	52,9%	47,1%	69,4%	30,6%	62,3%	37,7%	75,0%	25,0%
EMPATIA	60,0%	40,0%	62,1%	37,9%	57,8%	42,2%	50,0%	50,0%
PROMEDIO DIMENSIONES	56,6%	43,4%	66,0%	34,0%	59,4%	40,6%	56,8%	43,2%

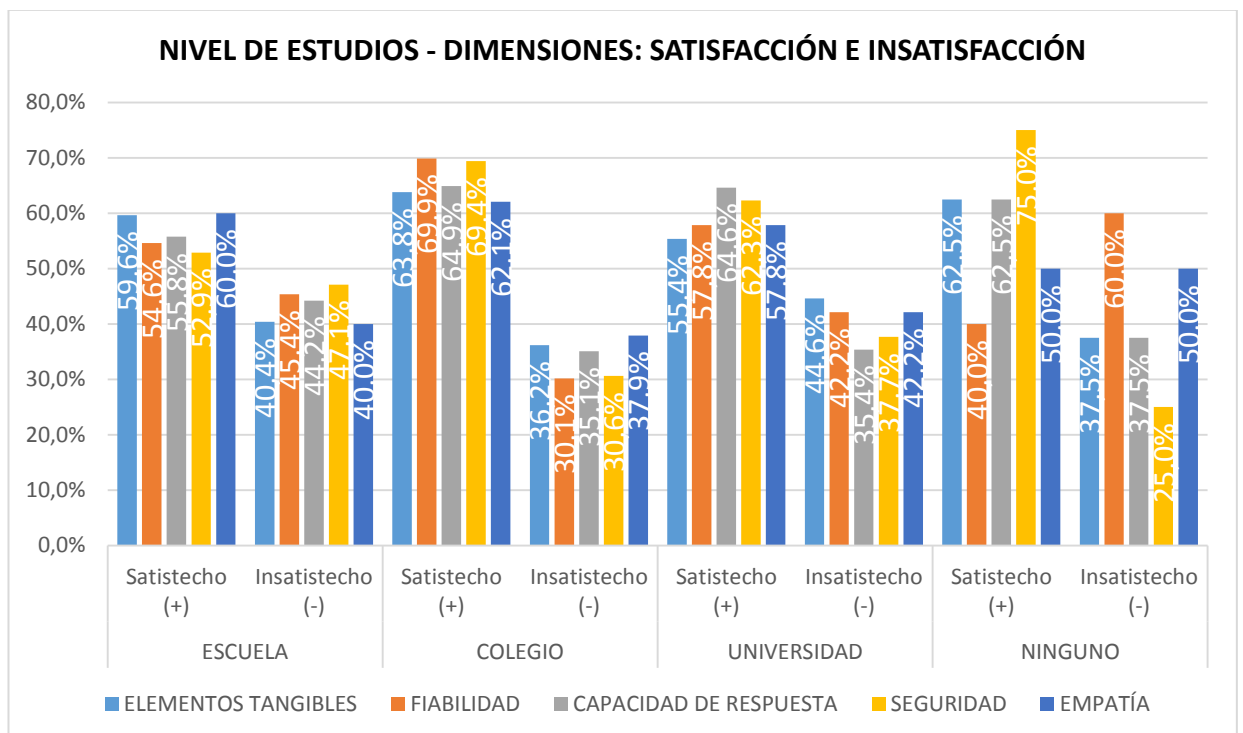
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 1



Fuente: Cuadro N° 4

Elaboración: Agustín Peña

Como puede observarse, al clasificar la población encuestada (pacientes del HJCA), clasificada por nivel de estudios, asisten a consulta tanto personas que tienen estudios (escuela, colegio, universidad) cuanto personas que no lo tienen. El porcentaje de satisfacción es mayor al de insatisfacción en todos los



Universidad de Cuenca

niveles, notándose que inclusive llega al 75% en el indicador de estudios “ninguno”. En lo que respecta a las Dimensiones, los mayores porcentajes se ubican en la Dimensión referida a Seguridad, Elementos Tangibles y Empatía. Las dimensiones con menores porcentajes se registran en las Dimensiones: Empatía y Fiabilidad. De manera general, según estos datos, se puede establecer que el porcentaje de satisfacción, aun siendo superior, no dista mucho del porcentaje de insatisfacción.

El mayor número de usuarios de la muestra, se ubican en el nivel de estudios “Colegio”, seguido de Universidad y Escuela; un bajo porcentaje se ubica en “Ninguno” (ver Anexo N° 3).

2.2 Dimensiones por Género

Cuadro N° 5
Dimensiones por Género de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción e Insatisfacción -

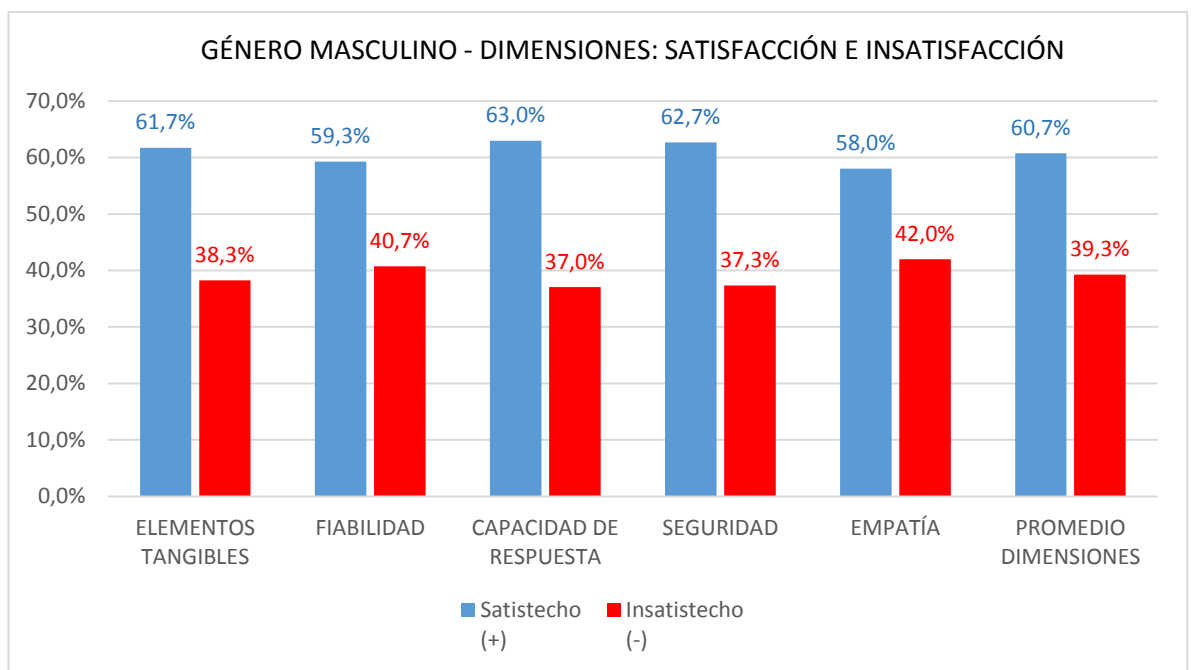
GÉNERO	MASCULINO		FEMENINO	
	Satistecho (+)	Insatistecho (-)	Satistecho (+)	Insatistecho (-)
ELEMENTOS TANGIBLES	61,7%	38,3%	57,6%	42,4%
FIABILIDAD	59,3%	40,7%	65,1%	34,9%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	63,0%	37,0%	63,6%	36,4%
SEGURIDAD	62,7%	37,3%	65,2%	34,8%
EMPATIA	58,0%	42,0%	61,8%	38,2%
PROMEDIO DIMENSIONES	60,7%	39,3%	62,7%	37,3%

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Gráfico N° 2



Fuente: Cuadro N° 5
Elaboración: Agustín Peña

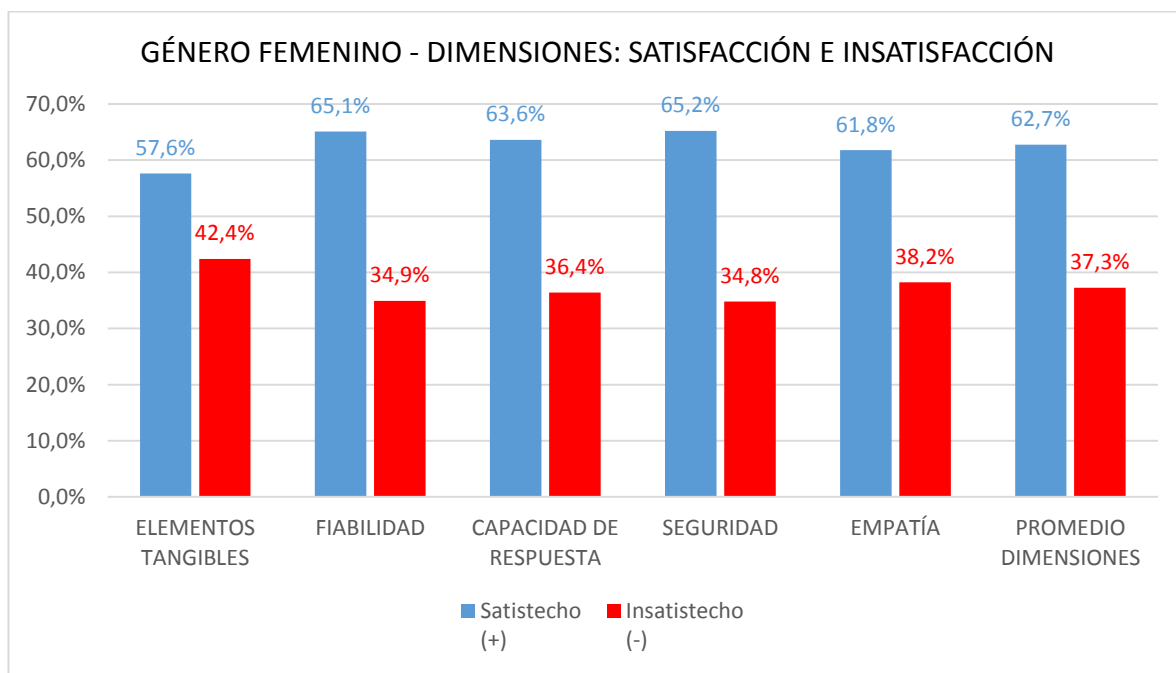
En la clasificación por Género, dentro del Género Masculino se observa que el nivel de satisfacción tiene mayores porcentajes para todas las dimensiones; se evidencia que el porcentaje superior corresponde a “Capacidad de respuesta”, seguido de “Seguridad”. En cuanto a insatisfacción, el mayor porcentaje corresponde a Empatía, seguido de Fiabilidad. El menor porcentaje,



Universidad de Cuenca

dentro de insatisfacción corresponde a Capacidad de Respuesta; entre el valor máximo y mínimo no existe muchos puntos de diferencia.

Gráfico N° 3



Fuente: Cuadro N° 5

Elaboración: Agustín Peña

En cuanto al Género Femenino, también se evidencia un porcentaje de Satisfacción en todas las dimensiones, siendo, el porcentaje superior, el referido a la Dimensión Seguridad, seguido de Fiabilidad; el porcentaje más bajo, en cuanto a satisfacción, está ubicado en la Dimensión Elementos Tangibles. En lo pertinente a Insatisfacción, el porcentaje más alto se refiere a



Universidad de Cuenca

Elementos Tangibles y, el más bajo, hace referencia a Seguridad. En este género, es más notoria la distancia entre satisfacción e insatisfacción.

En el Anexo N° 4 se puede observar el número de usuarios, en las respectivas Dimensiones, tanto del Género Femenino como del Masculino.

2.3 Dimensión: Elementos Tangibles

Cuadro N° 6
Dimensión: Elementos Tangibles, por Género de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción e Insatisfacción -
(Número de Usuarios y Porcentajes)

PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satishecho (+)		Insatishecho (-)		Satishecho (+)		Insatishecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	47	58,0%	34	42,0%	44	55,7%	35	44,3%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	48	59,3%	33	40,7%	43	54,4%	36	45,6%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	51	63,0%	30	37,0%	48	60,8%	31	39,2%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	54	66,7%	27	33,3%	47	59,5%	32	40,5%



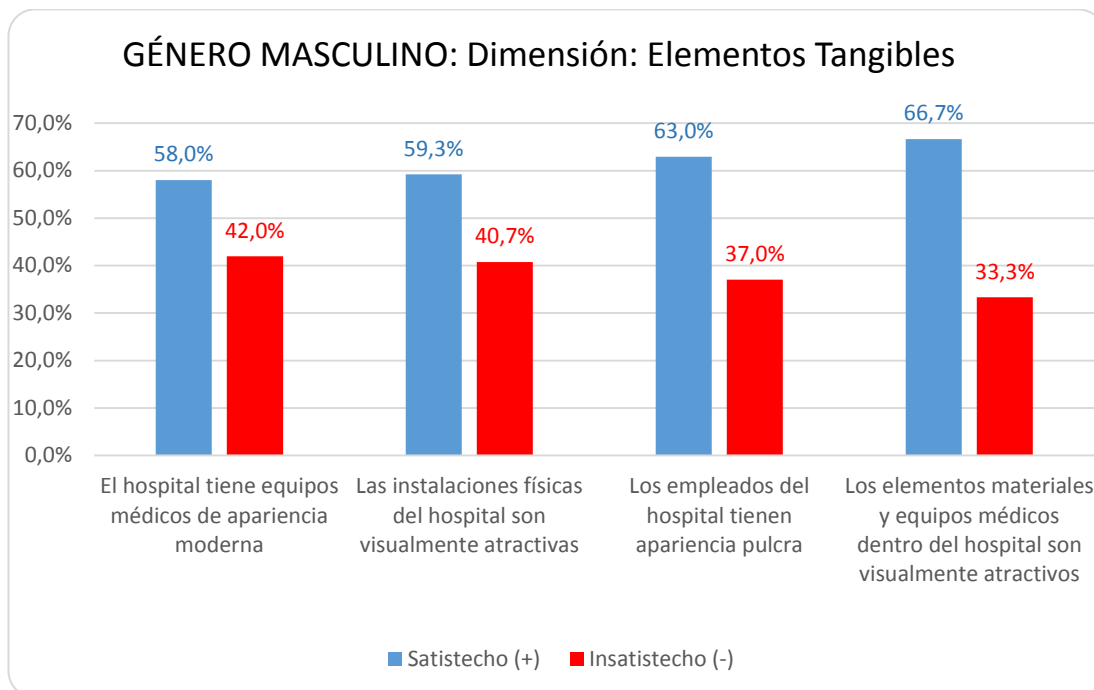
Universidad de Cuenca

DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	200	61,7%	124	38,3%	182	57,6%	134	42,4%
--	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

Gráfico N° 3



Fuente: Cuadro N° 6

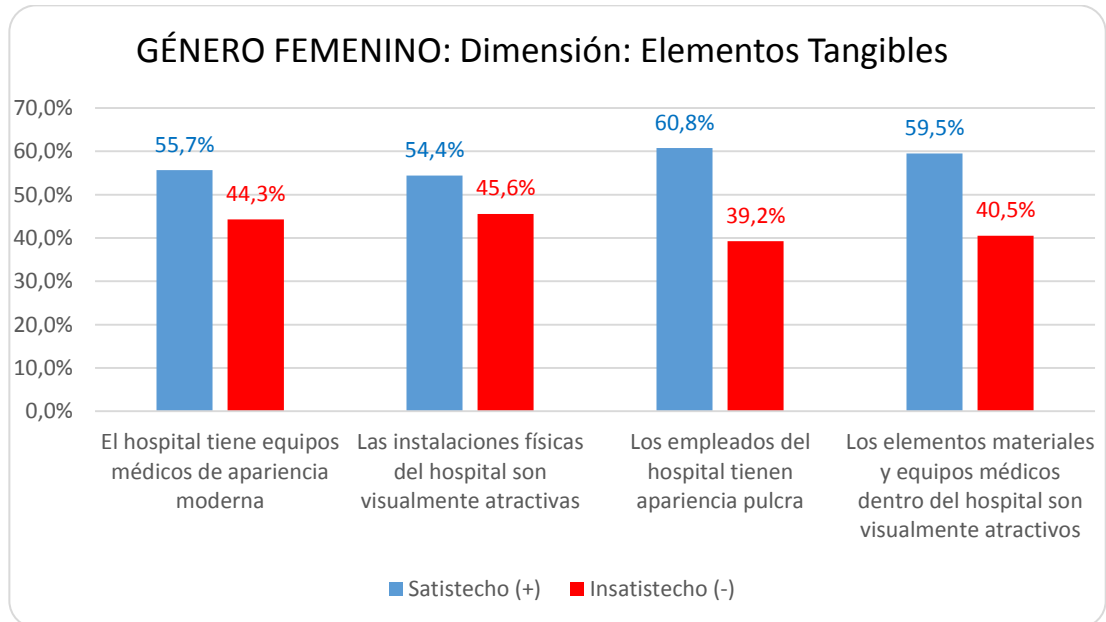
Elaboración: Agustín Peña

En la Dimensión Elementos Tangibles, por Género, se puede observar que en el Género Masculino, el porcentaje de satisfacción es superior al de insatisfacción. El mayor porcentaje, dentro de “Satisfacción” ocupa el referido a que si “Los elementos materiales y equipos médicos dentro del Hospital son visualmente atractivos”, seguido de si “Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra”, ocupando el último lugar “El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna”. En cuanto a la insatisfacción, el porcentaje está ubicado en el indicador “El hospital tiene equipos de apariencia moderna”, y, el menor porcentaje, es el referido a “Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente activos”.



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 4



Fuente: Cuadro N° 6

Elaboración: Agustín Peña

En el caso del Género Femenino, en la Dimensión “Elementos Tangibles”, el porcentaje más alto, en términos de satisfacción, lo tiene “Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra”, seguido de “Los elementos materiales y equipos dentro del hospital son visualmente atractivos”. El porcentaje más bajo ocupa “Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas”. En cuanto a “Insatisfacción”, el porcentaje más alto corresponde a “Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas”, seguido de “El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna”, y, el porcentaje más bajo corresponde a “Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra”.



Universidad de Cuenca

2.4 Dimensión Fiabilidad

Cuadro N° 7
Dimensión Fiabilidad, por Género de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción e Insatisfacción -
(Número de Usuarios y Porcentajes)

PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)		Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	49	60,5%	32	39,5%	53	67,1%	26	32,9%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	45	55,6%	36	44,4%	52	65,8%	27	34,2%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	46	56,8%	35	43,2%	51	64,6%	28	35,4%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	48	59,3%	33	40,7%	48	60,8%	31	39,2%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	52	64,2%	29	35,8%	53	67,1%	26	32,9%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	240	59,3%	165	40,7%	257	65,1%	138	34,9%

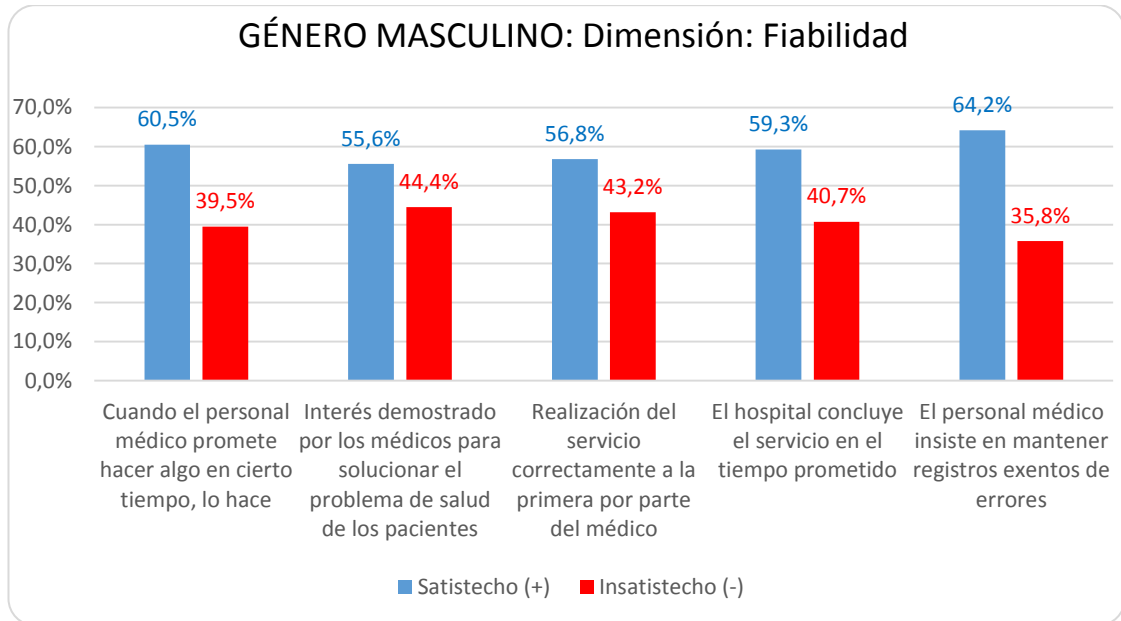
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 5



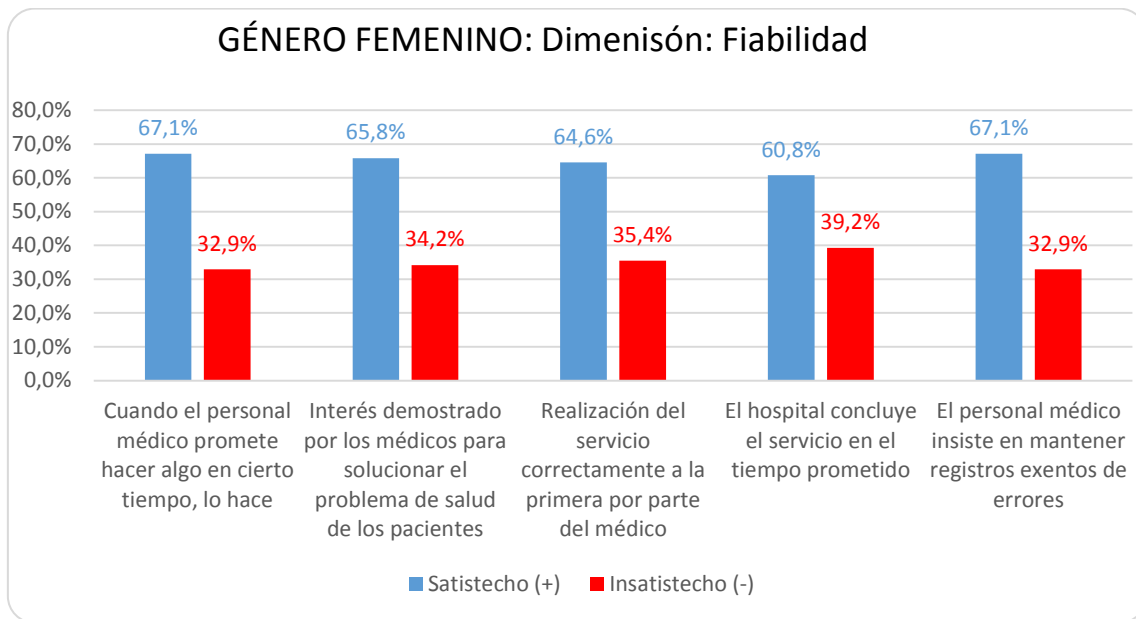
Fuente: Cuadro N° 7

Elaboración: Agustín Peña

En la Dimensión Fiabilidad, en cuanto al Género Masculino, el mayor porcentaje se ubica en “El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores”, seguido de “Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace”. En cuanto a “Insatisfacción”, el mayor porcentaje se ubica en “Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes”, seguido de “Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico”. El porcentaje más bajo en Insatisfacción se refiere a “El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores”.



Gráfico N° 6



Fuente: Cuadro N° 7

Elaboración: Agustín Peña

En el Género Femenino, en la Dimensión Fiabilidad, se observa que el porcentaje más alto corresponde a dos indicadores, con el mismo porcentaje: “Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace” y “El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores”. El porcentaje más bajo pertenece a “El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido”. En lo que respecta a “Insatisfacción”, el porcentaje más elevado tiene que ver con el indicador “El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido”, y, el más bajo, se ubica en “Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes”



Universidad de Cuenca

2.5 Dimensión: Capacidad de Respuesta

Cuadro N° 8
Dimensión: Capacidad de Respuesta, por Género de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción E Insatisfacción -
(Número de Usuarios y Porcentajes)

PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)		Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)	
	Número	%	Número	%	Numero	%	Numero	%
El personal médico comunica a los pacientes cuando concluirá su estancia	49	60,5%	32	39,5%	52	65,8%	27	34,2%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	49	60,5%	32	39,5%	48	60,8%	31	39,2%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	56	69,1%	25	30,9%	48	60,8%	31	39,2%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	50	61,7%	31	38,3%	53	67,1%	26	32,9%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	204	63,0%	120	37,0%	201	63,6%	115	36,4%

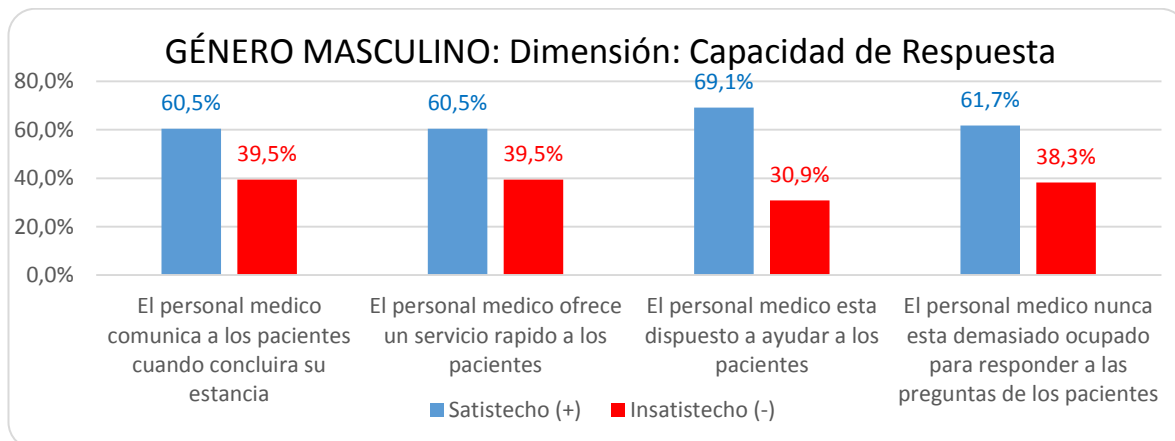
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 7



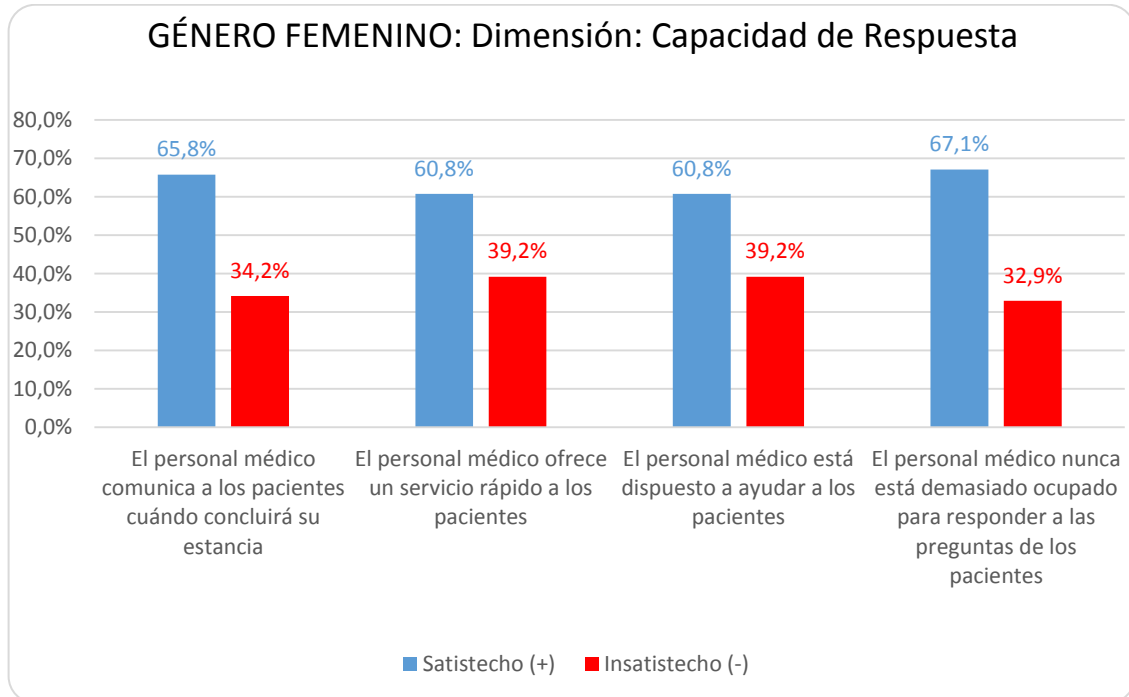
Fuente: Cuadro N° 8

Elaboración: Agustín Peña

En cuanto a la Dimensión “Capacidad de Respuesta”, en lo que a Género Masculino se refiere, todos los porcentajes de “Satisfacción” son superiores al de “Insatisfacción”; el valor más alto se registra en “El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes”, seguido de “El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes”; los porcentajes inferiores, que son iguales entre sí, hacen relación a los otros dos indicadores: “El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia” y “El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes”. En lo que tiene que ver con “Insatisfacción”, los mayores porcentajes, con idéntico valor, son los referidos a: “El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estadía” y “El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes”. Los dos porcentajes siguientes no están muy por debajo de los ya mencionados.



Gráfico N° 8



Fuente: Cuadro N° 7

Elaboración: Agustín Peña

Dentro del Género Femenino, la Dimensión “Capacidad de Respuesta”, muestra que los porcentajes más altos están dentro de la variable “Satisfacción”, ocupando el primer lugar el referido a “El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes”, seguido de “El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia”. Todos los porcentajes están sobre el 60%. En cuanto a la variable “Insatisfacción”, los mayores porcentajes, con igual porcentaje, se refieren a: “El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes” y “El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes”.



Universidad de Cuenca

2.6 Dimensión: Seguridad

Cuadro N° 9
Dimensión: Seguridad, por Género de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción e Insatisfacción –
(Número de Usuarios y Porcentajes)

PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)		Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Confianza transmitida por el personal médico	52	64,2%	29	35,8%	48	60,8%	31	39,2%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	51	63,0%	30	37,0%	53	67,1%	26	32,9%
El personal médico es amable con los pacientes	51	63,0%	30	37,0%	51	64,6%	28	35,4%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	49	60,5%	32	39,5%	54	68,4%	25	31,6%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	203	62,7%	121	37,3%	206	65,2%	110	34,8%

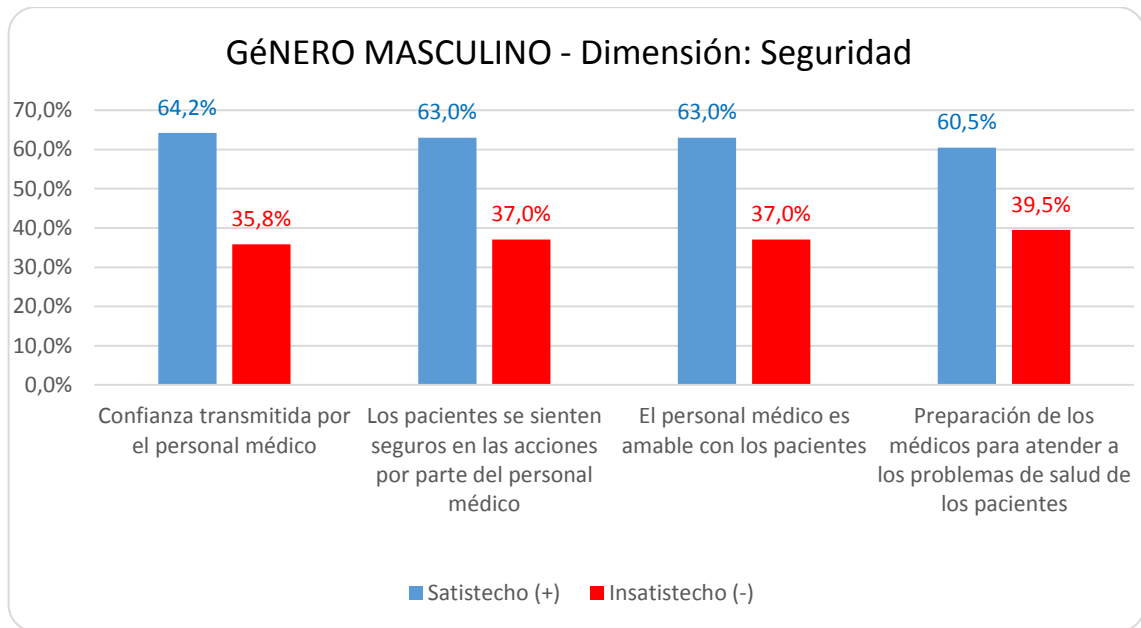
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 9



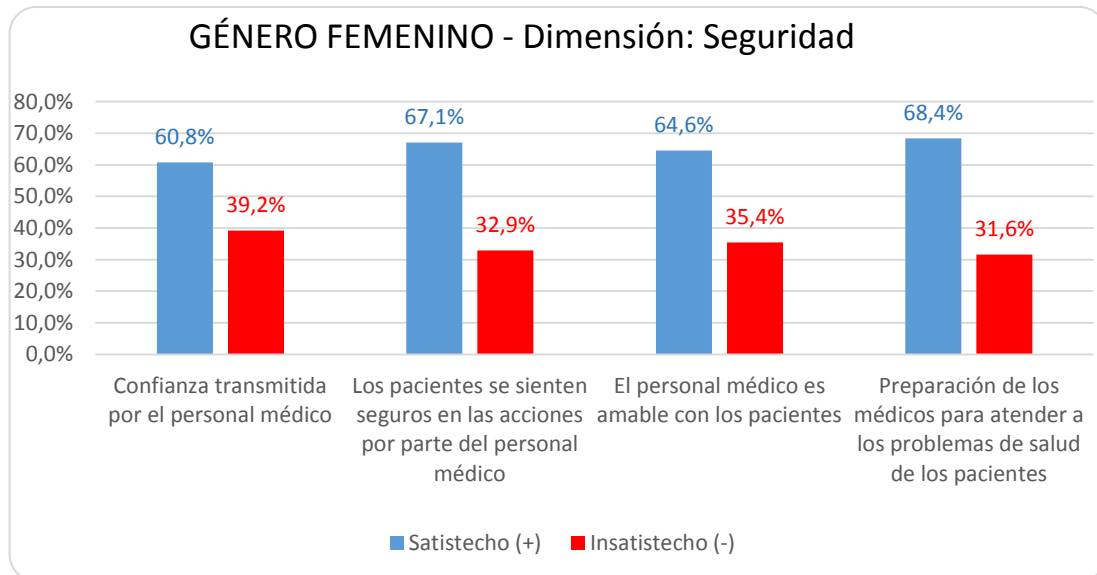
Fuente: Cuadro N° 8

Elaboración: Agustín Peña

En cuanto a la Dimensión “Seguridad”, se observa que el nivel de Satisfacción es superior al de Insatisfacción. En el primero, el mayor porcentaje tiene que ver con “Confianza transmitida por el personal médico”, seguido de dos porcentajes iguales: “Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico” y “El personal médico es amable con los pacientes”. En el nivel de Insatisfacción, los porcentajes superiores, con idéntica cantidad, son los referidos a: “Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico” y “El personal médico es amable con los pacientes”.



Gráfico N° 10



Fuente: Cuadro N° 9
Elaboración: Agustín Peña

Dentro del Género Femenino, la Dimensión Seguridad en el nivel de Satisfacción muestra los mayores porcentajes, en todos sus indicadores; los más altos porcentajes, con idéntico valor, ocupan: “Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico” y “El personal médico es amable con los pacientes”. En la variable Insatisfacción, el mayor porcentaje, con un mismo valor, se refiere a: “Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes”, seguido de dos porcentajes iguales: “Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico” y “El personal médico es amable con los pacientes”.



Universidad de Cuenca

2.7 Dimensión: Empatía

Cuadro N° 10
Dimensión: Empatía, por Género de los Usuarios del HJCA
- Satisfacción e Insatisfacción -
(Número de Usuarios y Porcentajes)

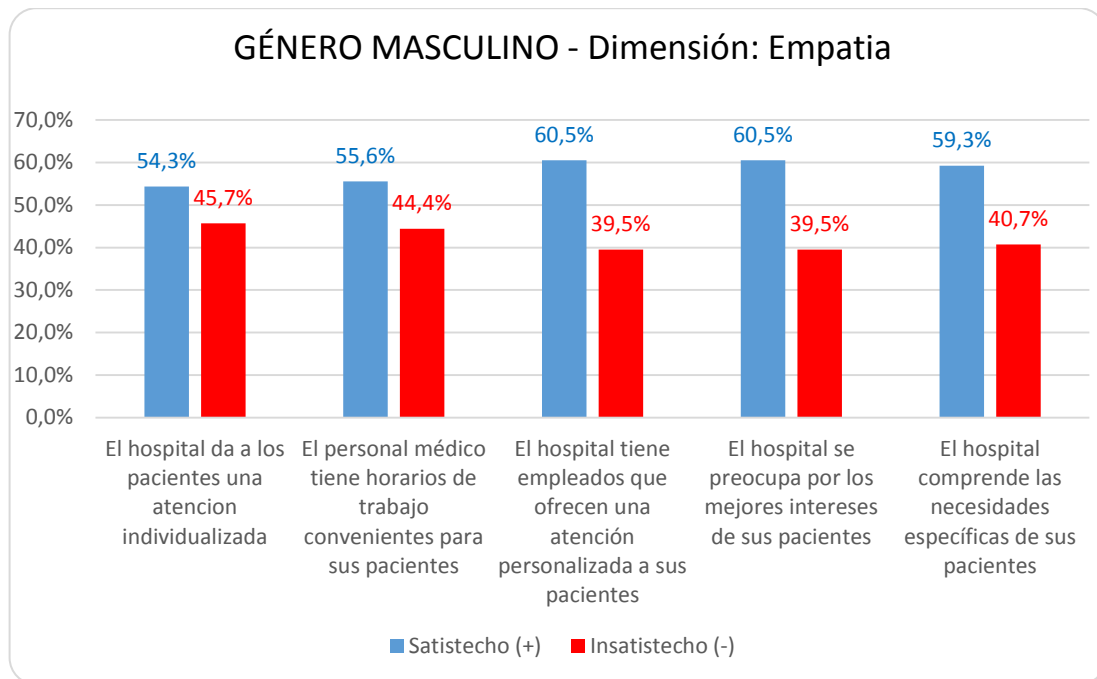
PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)		Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)	
	Número	%	Número	%	Numero	%	Numero	%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	44	54,3%	37	45,7%	51	64,6%	28	35,4%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	45	55,6%	36	44,4%	49	62,0%	30	38,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	49	60,5%	32	39,5%	50	63,3%	29	36,7%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	49	60,5%	32	39,5%	48	60,8%	31	39,2%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	48	59,3%	33	40,7%	46	58,2%	33	41,8%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	235	58,0%	170	42,0%	244	61,8%	151	38,2%
PORCENTAJE TOTAL	1082	60,7%	700	39,3%	1090	62,7%	648	37,3%

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Gráfico N° 11

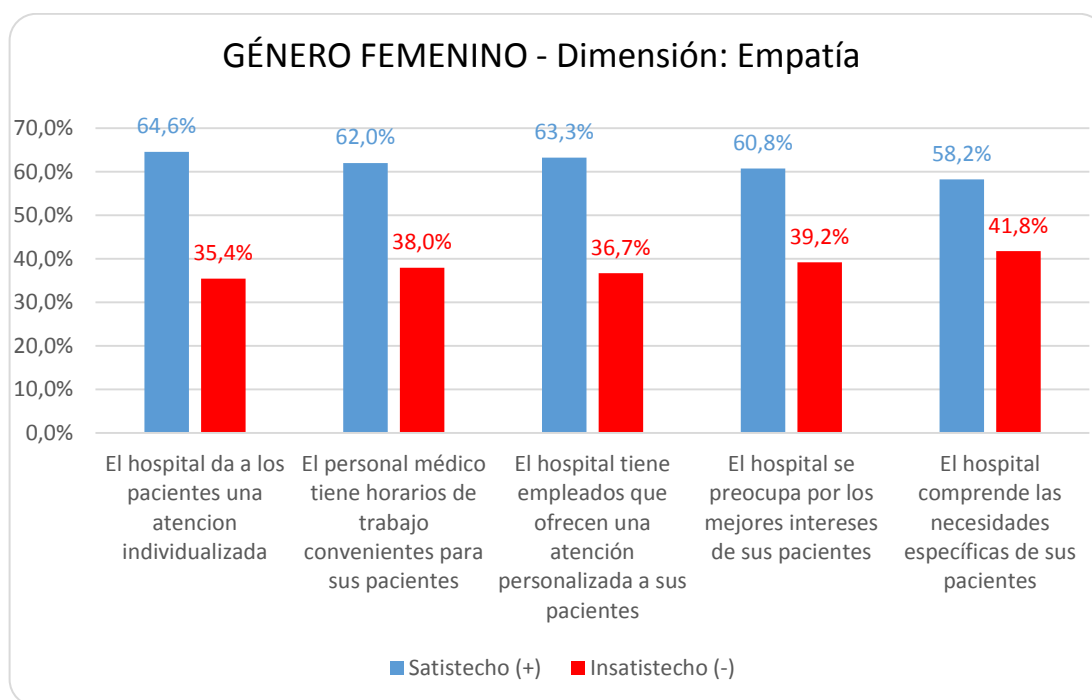


Fuente: Cuadro N° 10
Elaboración: Agustín Peña

En cuanto a la Dimensión Empatía, en el Género Masculino, se observa que todos los porcentajes son superiores en lo que a Satisfacción se refiere; los porcentajes más altos, con igual valor, a “El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes” y “El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes”, seguidos de “El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes”. En lo que tiene que ver con la variable “Insatisfacción”, puede observarse que el mayor porcentaje se refiere a “El hospital da a los pacientes una atención individualizada”, ocupando, los últimos lugares, los referidos a: “El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes” y “El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes”.



Gráfico N ° 12



Fuente: Cuadro N° 10
Elaboración: Agustín Peña

En lo que hace relación al Género Femenino, igualmente, los porcentajes de “Satisfacción” en la Dimensión Empatía, son superiores al de “Insatisfacción”. En Satisfacción, el porcentaje más elevado es el que tiene que ver con “El hospital da a los pacientes una atención individualizada”, seguido de “El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes”. En “Insatisfacción”, el porcentaje más alto es el referido a “El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes”, seguido de “El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes”.



Universidad de Cuenca

2.8 Niveles de Satisfacción e Insatisfacción por motivo de visita

Cuadro N° 11
Nivel de Satisfacción e Insatisfacción de los Usuarios del HJCA
Por Motivo de Visita y por Dimensiones

RESUMEN POR MOTIVO VISITA	DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	PROMEDIO DIMENSIONES
ODONTOLOGÍA	Satisstecho (+)	70,8%	56,7%	62,5%	70,8%	43,3%	59,8%
	Insatisstecho (-)	29,2%	43,3%	37,5%	29,2%	56,7%	40,2%
OTORRINO	Satisstecho (+)	75,0%	100,0%	83,3%	66,7%	73,3%	80,3%
	Insatisstecho (-)	25,0%	0,0%	16,7%	33,3%	26,7%	19,7%
GINECOLOGÍA	Satisstecho (+)	66,7%	93,3%	75,0%	58,3%	56,7%	70,5%
	Insatisstecho (-)	33,3%	6,7%	25,0%	41,7%	43,3%	29,5%
DERMATOLOGÍA	Satisstecho (+)	40,0%	56,0%	50,0%	55,0%	24,0%	44,5%
	Insatisstecho (-)	60,0%	44,0%	50,0%	45,0%	76,0%	55,5%
EMERGENCIA	Satisstecho (+)	56,5%	59,0%	62,5%	62,5%	63,8%	60,9%
	Insatisstecho (-)	43,5%	41,0%	37,5%	37,5%	36,2%	39,1%
TRAUMATOLOGÍA	Satisstecho (+)	53,6%	42,9%	64,3%	57,1%	42,9%	51,3%
	Insatisstecho (-)	46,4%	57,1%	35,7%	42,9%	57,1%	48,7%
OPERACIÓN RODILLA	Satisstecho (+)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Insatisstecho (-)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
DOLOR DE OÍDO	Satisstecho (+)	75,0%	100,0%	25,0%	75,0%	100,0%	77,3%
	Insatisstecho (-)	25,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	22,7%
CITA MÉDICA	Satisstecho (+)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Insatisstecho (-)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
APENDICITIS	Satisstecho (+)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Insatisstecho (-)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LABORATORIO	Satisstecho (+)	79,2%	80,0%	83,3%	79,2%	70,0%	78,0%
	Insatisstecho (-)	20,8%	20,0%	16,7%	20,8%	30,0%	22,0%
CIRUGÍA	Satisstecho (+)	80,0%	84,0%	75,0%	80,0%	68,0%	77,3%
	Insatisstecho (-)	20,0%	16,0%	25,0%	20,0%	32,0%	22,7%



Universidad de Cuenca

GASTROENTEROLOGÍA	Satisfecho (+)	50,0%	51,1%	66,7%	61,1%	53,3%	56,1%
	Insatisfecho (-)	50,0%	48,9%	33,3%	38,9%	46,7%	43,9%
ONCOLOGÍA	Satisfecho (+)	75,0%	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%	68,2%
	Insatisfecho (-)	25,0%	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	31,8%
PARTO	Satisfecho (+)	100,0%	90,0%	87,5%	100,0%	100,0%	95,5%
	Insatisfecho (-)	0,0%	10,0%	12,5%	0,0%	0,0%	4,5%
REHABILITACIÓN	Satisfecho (+)	65,6%	52,5%	34,4%	65,6%	62,5%	56,3%
	Insatisfecho (-)	34,4%	47,5%	65,6%	34,4%	37,5%	43,8%
CONSULTA INTERNA	Satisfecho (+)	56,8%	60,0%	52,3%	59,1%	65,5%	59,1%
	Insatisfecho (-)	43,2%	40,0%	47,7%	40,9%	34,5%	40,9%
CARDIOLOGÍA	Satisfecho (+)	41,7%	40,0%	50,0%	50,0%	16,7%	38,6%
	Insatisfecho (-)	58,3%	60,0%	50,0%	50,0%	83,3%	61,4%
NEUROLOGÍA	Satisfecho (+)	50,0%	35,0%	62,5%	62,5%	60,0%	53,4%
NEUROLOGÍA PSICOLOGÍA	Insatisfecho (-)	50,0%	65,0%	37,5%	37,5%	40,0%	46,6%
	Satisfecho (+)	54,2%	66,7%	75,0%	54,2%	60,0%	62,1%
PSICOLOGÍA OFTALMOLOGÍA	Insatisfecho (-)	45,8%	33,3%	25,0%	45,8%	40,0%	37,9%
	Satisfecho (+)	25,0%	65,0%	18,8%	43,8%	55,0%	43,2%
OFTALMOLOGÍA NEUMOLOGÍA	Insatisfecho (-)	75,0%	35,0%	81,3%	56,3%	45,0%	56,8%
	Satisfecho (+)	57,1%	60,0%	67,9%	60,7%	68,6%	63,0%
NEUMOLOGÍA UROLOGÍA	Insatisfecho (-)	42,9%	40,0%	32,1%	39,3%	31,4%	37,0%
	Satisfecho (+)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
UROLOGÍA PEDIATRÍA	Insatisfecho (-)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Satisfecho (+)	81,3%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	76,1%
PEDIATRÍA RX	Insatisfecho (-)	18,8%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	23,9%
	Satisfecho (+)	58,3%	80,0%	66,7%	83,3%	66,7%	71,2%
RX CIRUGÍA GENERAL	Insatisfecho (-)	41,7%	20,0%	33,3%	16,7%	33,3%	28,8%
	Satisfecho (+)	50,0%	52,0%	70,0%	55,0%	40,0%	52,7%
CIRUGÍA GENERAL FISIOTERAPIA	Insatisfecho (-)	50,0%	48,0%	30,0%	45,0%	60,0%	47,3%
	Satisfecho (+)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FISIOTERAPIA NUTRICIÓN	Insatisfecho (-)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Satisfecho (+)	75,0%	50,0%	100,0%	87,5%	100,0%	81,8%
NUTRICIÓN	Insatisfecho (-)	25,0%	50,0%	0,0%	12,5%	0,0%	18,2%

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

Los motivos de consulta de los usuarios del HJCA son múltiples. Como puede observarse, para la variable “Satisfacción”, los porcentajes son superiores en casi todas las Dimensiones planteadas para este estudio. Siendo Dermatología,



Universidad de Cuenca

Cardiología, Oftalmología y Urología en donde la insatisfacción supera a la satisfacción. Los indicadores detallados, con número de pacientes, se puede observar en el Anexo N° 5



Universidad de Cuenca

2.9 Niveles de Satisfacción e Insatisfacción por Ocupación

Cuadro N° 11
Nivel de Satisfacción e Insatisfacción de los Usuarios del HJCA
Por Ocupación y por Dimensiones

OCUPACIÓN	DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	PROMEDIO DIMENSIONES
ESTUDIANTE	Satistecho (+)	55,6%	66,7%	80,6%	75,0%	53,3%	65,7%
	Insatistecho (-)	44,4%	33,3%	19,4%	25,0%	46,7%	34,3%
AMA DE CASA	Satistecho (+)	66,7%	86,7%	66,7%	72,9%	73,3%	73,9%
	Insatistecho (-)	33,3%	13,3%	33,3%	27,1%	26,7%	26,1%
EMPLEADO	Satistecho (+)	61,0%	62,0%	65,0%	64,6%	61,7%	62,8%
	Insatistecho (-)	39,0%	38,0%	35,0%	35,4%	38,3%	37,2%
DESEMPLEADO	Satistecho (+)	41,7%	46,7%	58,3%	58,3%	60,0%	53,0%
	Insatistecho (-)	58,3%	53,3%	41,7%	41,7%	40,0%	47,0%
JUBILADO	Satistecho (+)	56,3%	45,0%	46,9%	43,8%	40,0%	46,0%
	Insatistecho (-)	43,8%	55,0%	53,1%	56,3%	60,0%	54,0%
EMPLEADOR	Satistecho (+)	43,8%	45,0%	31,3%	50,0%	40,0%	42,0%
	Insatistecho (-)	56,3%	55,0%	68,8%	50,0%	60,0%	58,0%

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

La clasificación de los usuarios por “Ocupación”, también muestra resultados con porcentajes superiores ubicados en la variable “Satisfacción” para todas las Dimensiones, ubicándose, los mayores porcentajes, en el grupo “Amas de Casa”.

Los datos pormenorizados, con número de usuarios por cada dimensión y ocupación, se pueden observar en el Anexo N° 6.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 3

RESULTADOS GENERALES

PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL

3.1 Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción por Dimensiones

Cuadro N° 12
Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción por Dimensiones
De los Usuarios del HJCA

DIMENSIONES	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
ELEMENTOS TANGIBLES	59,7%	40,3%
FIABILIDAD	62,1%	37,9%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	63,3%	36,7%
SEGURIDAD	63,9%	36,1%
EMPATÍA	59,9%	40,1%
PROMEDIO DIMENSIONES	61,7%	38,3%

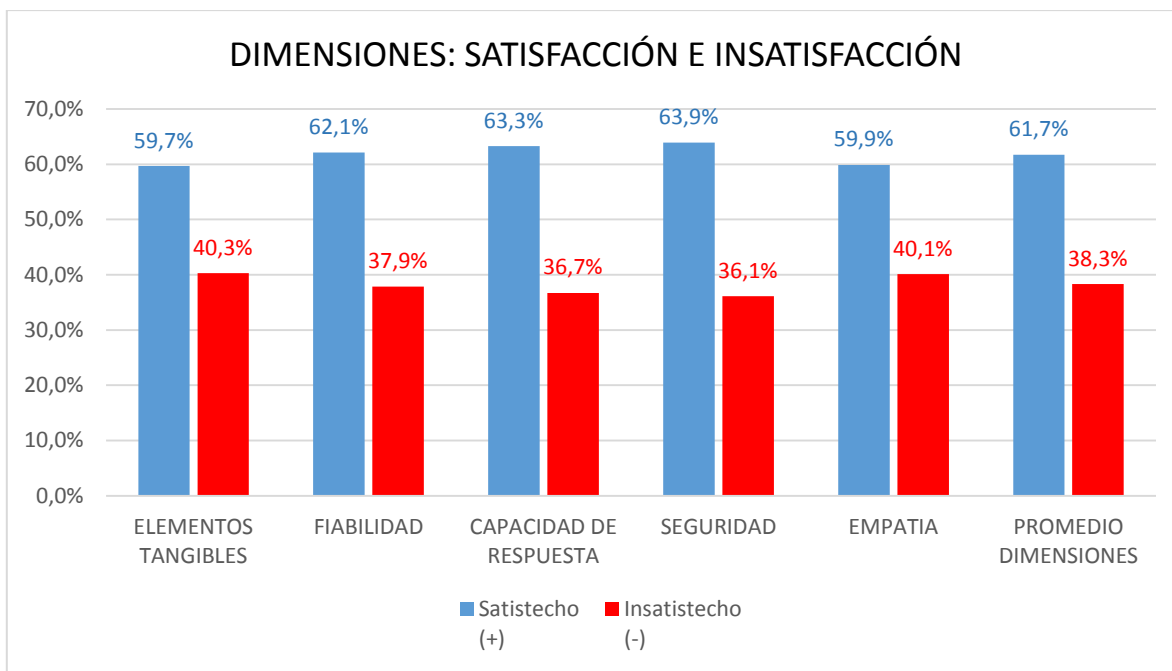
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 13



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: Agustín Peña

Tal como se ha venido analizando con los indicadores individuales, dentro de los resultados generales, el diagnóstico se corrobora, con datos condensados, a nivel de las variables “Satisfacción e Insatisfacción”, en las cinco Dimensiones planteadas por el Modelo Servqual. Como puede observarse, el porcentaje de Satisfacción es superior en todas las Dimensiones, siendo, la superior, la referida a Seguridad, seguida de Capacidad de Respuesta, con un promedio de Dimensiones que se acerca al 60%. El nivel de Insatisfacción tiene su valor más alto en la Dimensión Elementos Tangibles y el menor en la Dimensión Seguridad; el promedio de las Dimensiones en “Insatisfacción” bordea el 39%.



Universidad de Cuenca

3.2 Resultados por dimensiones

Cuadro N° 13
Satisfacción e Insatisfacción por Dimensiones e Indicadores
de los Usuarios del HJCA
(Número de Usuarios y Porcentajes)

PREGUNTAS / DIMENSIONES	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisstecho (+)		Insatisstecho (-)	
	Numero	%	Numero	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	91	56,9%	69	43,1%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	91	56,9%	69	43,1%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	99	61,9%	61	38,1%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	101	63,1%	59	36,9%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	382	59,7%	258	40,3%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	102	63,8%	58	36,3%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	97	60,6%	63	39,4%



Universidad de Cuenca

Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	97	60,6%	63	39,4%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	96	60,0%	64	40,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	105	65,6%	55	34,4%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	497	62,1%	303	37,9%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	101	63,1%	59	36,9%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	97	60,6%	63	39,4%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	104	65,0%	56	35,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	103	64,4%	57	35,6%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	405	63,3%	235	36,7%
Confianza transmitida por el personal médico	100	62,5%	60	37,5%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	104	65,0%	56	35,0%
El personal médico es amable con los pacientes	102	63,8%	58	36,3%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	103	64,4%	57	35,6%



Universidad de Cuenca

DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	409	63,9%	231	36,1%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	95	59,4%	65	40,6%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	94	58,8%	66	41,3%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	99	61,9%	61	38,1%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	97	60,6%	63	39,4%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	94	58,8%	66	41,3%
DIMENSIÓN 5 - EMPATIA	479	59,9%	321	40,1%
PORCENTAJE TOTAL	2172	61,7%	1348	38,3%

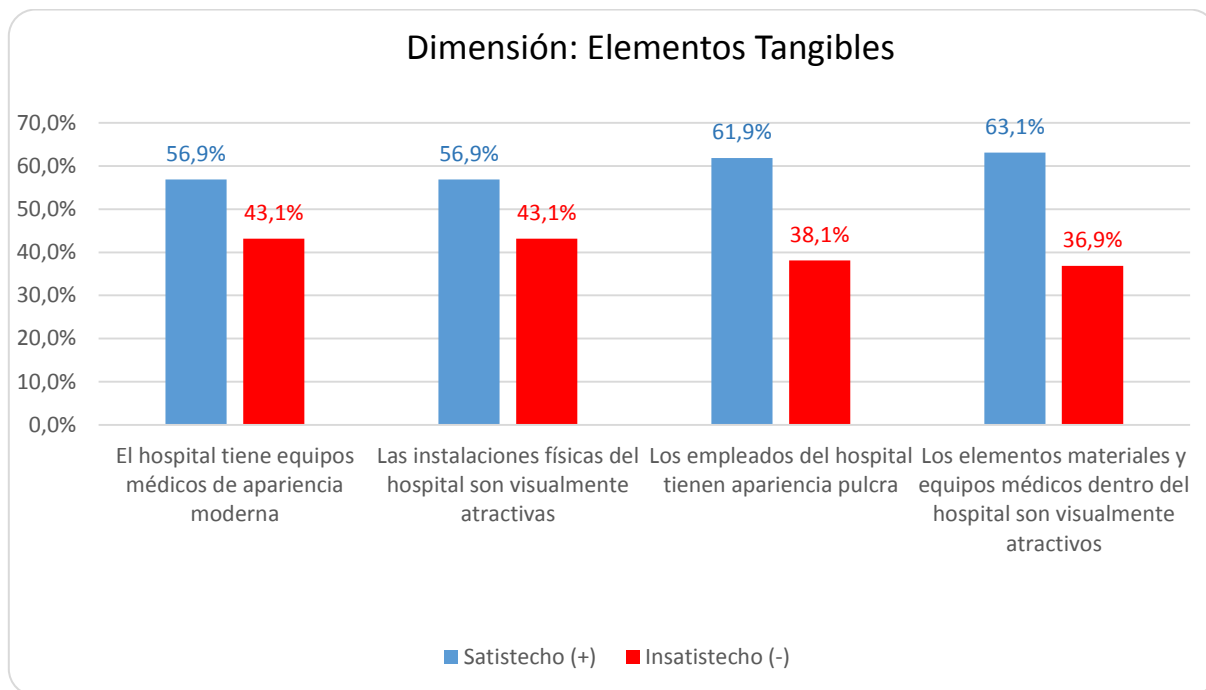
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 14



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Agustín Peña

En términos generales, en la Dimensión Elementos Tangibles, se puede notar que los porcentajes de satisfacción son superiores a los de insatisfacción, evidenciándose, sin embargo, que estos últimos tienen porcentajes importantes, sobrepasando el 38%, que es un porcentaje considerable.

En lo que a Satisfacción se refiere, el porcentaje más alto hace relación a “Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos”, en tanto que los porcentajes inferiores, en igual cantidad, hacen referencia a: “El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna” y “Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas”.

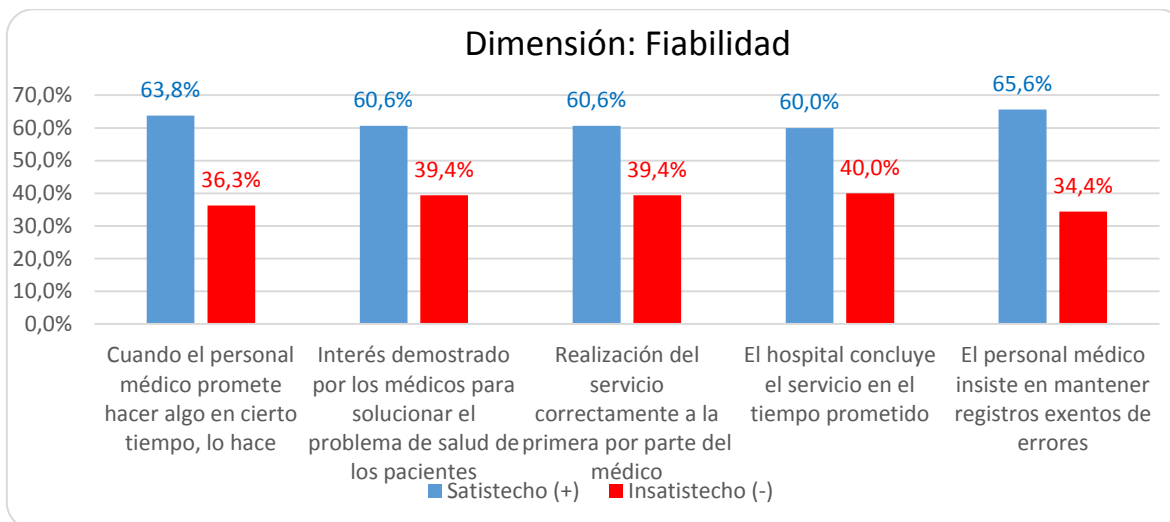


Universidad de Cuenca

En cuanto a Insatisfacción, el mayor porcentaje se ubica en dos indicadores: “El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna” y “Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas”, y, el menor porcentaje se relaciona con “Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos”.

En conclusión, el grado de percepción de Satisfacción e Insatisfacción, tanto en porcentajes inferiores como superiores, se ubican en casi todos los indicadores, dejando entrever que los Elementos Tangibles tienen que ser mejorados, tanto en equipos como en personal, pues, si bien es cierto que la apariencia no es un determinante en la calidad del servicio, sin embargo, si la percepción y expectativa no alcanzan niveles óptimos, esto puede causar un alejamiento de los usuarios y un desprestigio para el hospital.

Gráfico N° 15



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

En la Dimensión Fiabilidad, igualmente, tanto los porcentajes de Satisfacción como los de Insatisfacción, son considerables, siendo superiores, los de Satisfacción, en donde, el mayor porcentaje se ubica en “El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores”, en tanto que el porcentaje más bajo, aunque no muy distante, tiene que ver con “El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido”.

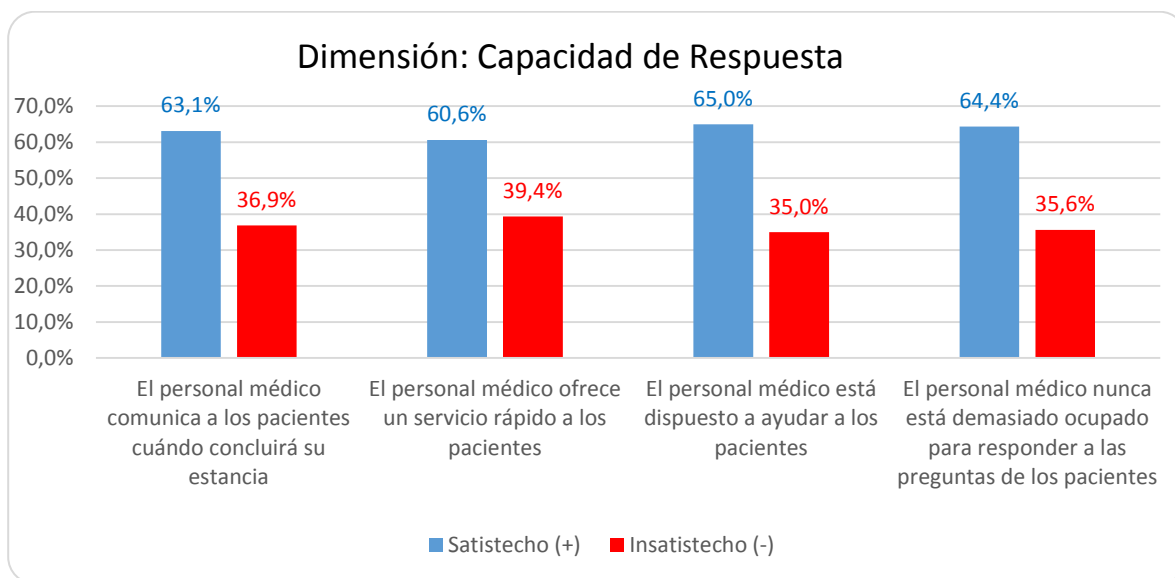
En lo que hace relación a Insatisfacción, el porcentaje más alto se ubica en “El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido”, y, los porcentajes más bajos, en idéntica cantidad, están en: “Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes” y “Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico”.

En conclusión, el grado de Satisfacción es superior al de Insatisfacción en la Dimensión Fiabilidad, pero los porcentajes de Insatisfacción son también considerables, al igual que la Dimensión Elementos Tangibles. Esta situación denota que el grado de Fiabilidad de los usuarios no alcanza valores óptimos, lo puede resultar una causa importante para el alejamiento de los pacientes.



Universidad de Cuenca

Gráfico N° 16



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Agustín Peña

La Dimensión Capacidad de Respuesta también denota porcentajes más altos en Satisfacción que en Insatisfacción, siendo, igualmente, los de Insatisfacción, también importantes, con porcentajes que van desde el 35%.

En cuanto a Satisfacción, el porcentaje más alto se ubica en “El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes”, mientras que el porcentaje más bajo se ubica en “El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes”.

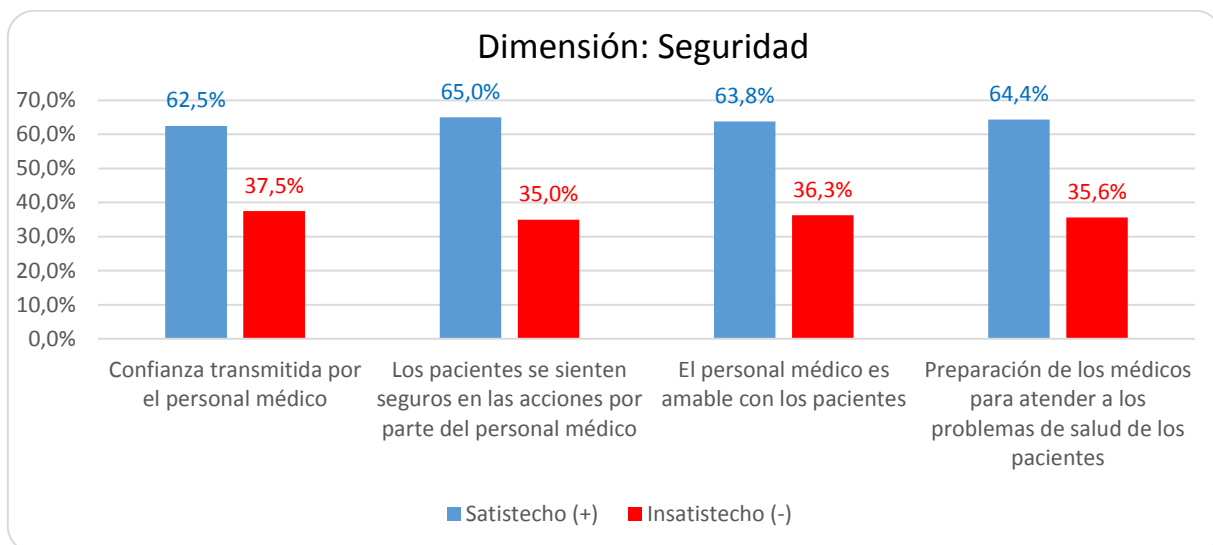
En relación a Insatisfacción, el porcentaje más alto se ubica en “El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes”, y, el nivel más bajo, tiene que ver con “El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes”.



Universidad de Cuenca

Se puede concluir que la Dimensión Capacidad de Respuesta también tiene indicadores de Insatisfacción que dejan entrever que el personal médico no responde, eficientemente, a las expectativas ni perspectivas de los pacientes, lo cual, de manera evidente, indica que el hospital tiene que mejorar en este aspecto.

Gráfico N° 17



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Agustín Peña

La Dimensión Seguridad, al igual que las Dimensiones anteriores, muestra porcentajes de Satisfacción superiores al de Insatisfacción.

En lo referente a Satisfacción, el porcentaje más elevado hace relación a “Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico”, y, el porcentaje más bajo se sitúa en “Confianza transmitida por el personal médico”.

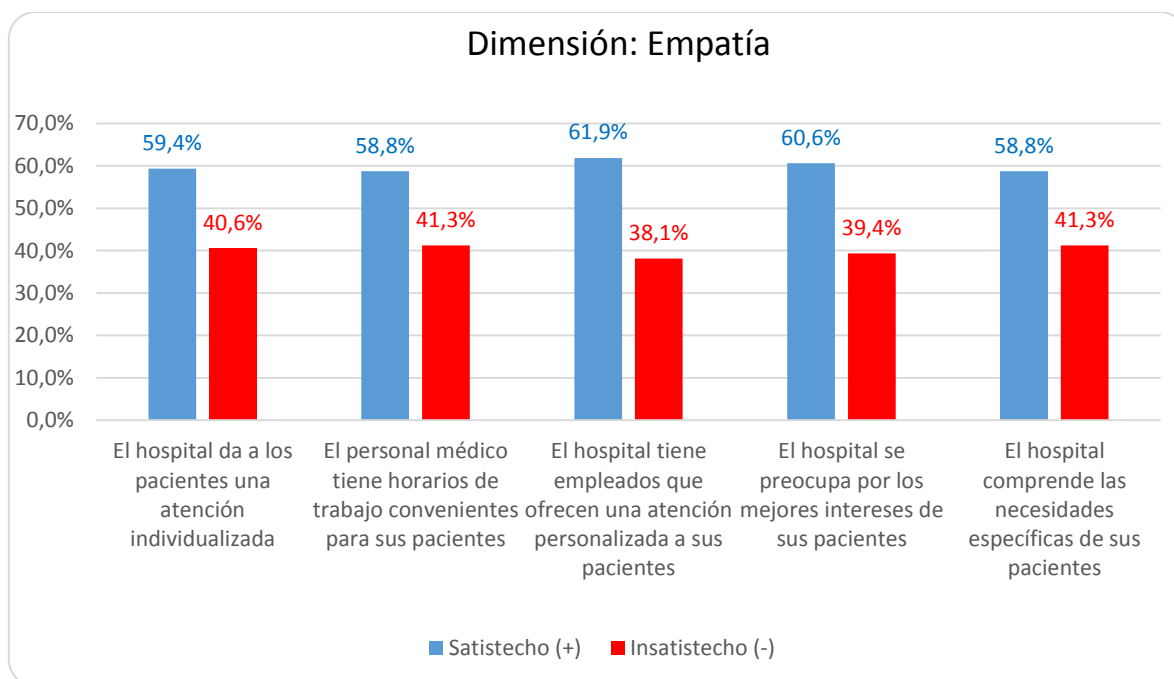


Universidad de Cuenca

En relación a Insatisfacción, el nivel más alto se sitúa en “Confianza transmitida por el personal médico”, en tanto que el porcentaje más bajo se ubica en “Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico”.

En conclusión, el nivel de Seguridad de los pacientes tampoco tiene porcentajes óptimos, lo cual deriva en un malestar de los mismos, pues no cubre al 100% sus expectativas y perspectivas.

Gráfico N° 18



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Agustín Peña

En la Dimensión Empatía, también los porcentajes de Satisfacción son superiores a los de Insatisfacción, aunque los de Insatisfacción sobrepasan el 41%, situación similar a las Dimensiones anteriormente analizadas.



Universidad de Cuenca

El porcentaje más alto se ubica en “El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes”, y, el porcentaje más bajo hace relación a dos indicadores, a saber: “El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes a sus pacientes” y “El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes”.

En cuanto a Insatisfacción, el porcentaje más alto se refiere a dos indicadores. “El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes” y “El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes”; el porcentaje más bajo se ubica en “El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes”.

En conclusión, la Dimensión Empatía, al ser una variable muy importante que permite medir la calidad del servicio, también registra porcentajes considerables de Insatisfacción, con lo cual, se deja entrever que los usuarios “marcan distancia” con los médicos y empleados porque éstos no muestran grados de empatía óptimos con los pacientes.



Universidad de Cuenca

3.3 Promedio general e Índice de Satisfacción

Cuadro N° 15

PROMEDIO GENERAL E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HJCA		
DIMENSIONES EVALUADAS	Expectativas	Perspectivas
ELEMENTOS TANGIBLES	4,65	4,88
FIABILIDAD	4,41	4,43
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,42	4,37
SEGURIDAD	4,49	4,51
EMPATIA	4,12	4,13
PROMEDIO GENERAL	4,40	4,45
INDICE DE SATISFACCION GENERAL	61,7%	

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

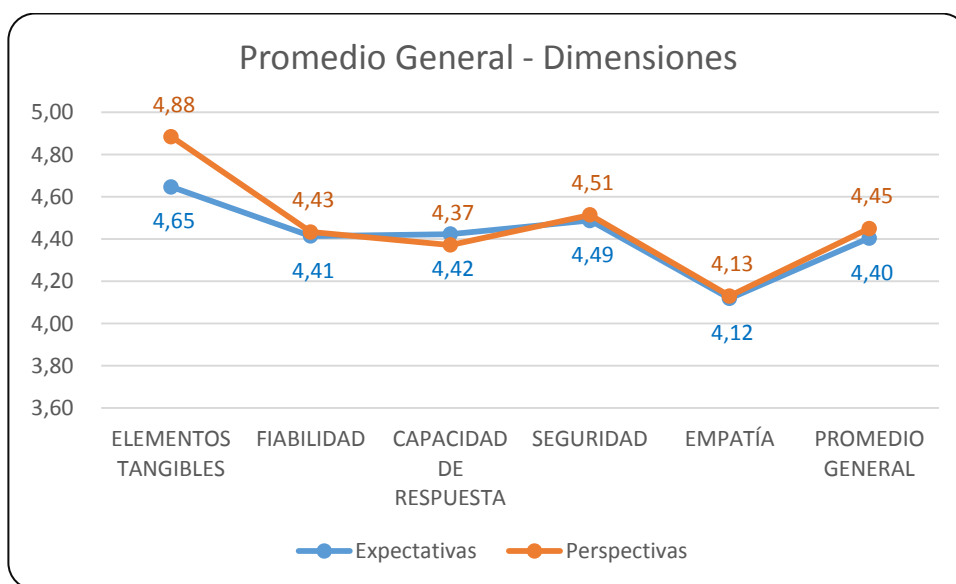
Como puede observarse, cada una de las Dimensiones Evaluadas, la mayor parte de valores concernientes a las Perspectivas son superiores a las Expectativas, salvo en la Dimensión Capacidad de Respuesta en que se produce lo contrario. En Promedio General también son superiores las Perspectivas que las Expectativas. El Índice de Satisfacción General alcanza el 61,7%, pudiendo analizarse como un índice importante pero no suficiente para lograr un nivel de eficiencia óptimo, pues, según el análisis individual realizado para cada una de las Dimensiones, el porcentaje de Satisfacción



Universidad de Cuenca

prácticamente bordea el 62%, en tanto que el de Insatisfacción el 38%, siendo este último, un porcentaje preocupante, pudiéndose establecer que en todos y cada uno de los indicadores el Hospital tiene que mejorar para alcanzar estándares de eficiencia internacionales.

Gráfico N° 19



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE DATOS CON LA METODOLOGÍA DEL MODELO SERVQUAL

Con el empleo del método establecido en el Modelo Servqual, a continuación se exponen las variables e indicadores primordiales, partiendo de las diversas respuestas que conformaron la Ficha de Encuesta estructurada para los servicios hospitalarios del HJCA, para poder diagnosticar la calidad de su servicio mediante la satisfacción o no de los usuarios, tomando en consideración las percepciones y expectativas generadas por ellos.

4.1 Información Sociodemográfica

Cuadro N° 16
Género y Edad de los Pacientes Encuestados
HJCA

GÉNERO	Valores		
	Pacientes	%	Edad Promedio
FEMENINO	80	50,00%	40,1
MASCULINO	80	50,00%	36,2
Total general	160	100,00%	38,2

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

El porcentaje del género femenino es igual al del género masculino, situación que fue preestablecida. La edad promedio es de 38,2 años, indicando que la “población objetivo” de este estudio es joven.



Universidad de Cuenca

4.2 Información sobre el Nivel de Instrucción

Cuadro N° 17
Nivel de Instrucción
de los Pacientes Encuestados del HJCA

Nivel Estudios	N°	
	Pacientes	%
ESCUELA	26	16,25%
COLEGIO	67	41,88%
UNIVERSIDAD	65	40,63%
NINGUNO	2	1,25%
Total general	160	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

El porcentaje de aquellos que no tienen ninguna instrucción es bajo, en tanto que de los que tienen solo Escuela alcanza el 16,25% y aquellos que tienen educación media y superior tienen porcentajes similares. Se trata, entonces, de una población joven y con un buen nivel de instrucción.

4.3 Información sobre Ocupación Actual

Cuadro N° 18
Ocupación Actual
de los Pacientes Encuestados del HJCA

Ocupación	N°	
	Pacientes	%
EMPLEADO	120	75,00%
EMPLEADOR	8	5,00%
ESTUDIANTE	9	5,63%
DESEMPLEADO	3	1,88%
AMA DE CASA	12	7,50%
JUBILADO	8	5,00%
Total general	160	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

El mayor porcentaje corresponde a empleados (75%), situación totalmente normal, pues el HJCA justamente está para dar servicio a la población asegurada que, en su mayoría, son los empleados, tanto públicos como privados, empero, también existe un porcentaje correspondiente a desempleados (3%), quienes, tienen acceso al HJCA por el denominado “aporte voluntario”.

4.4 Expectativas y Perspectivas de los usuarios

Cuadro N° 19
Expectativas y Perspectivas de los Usuarios del HJCA

Promedio General e Índice de Satisfacción		
Dimensiones Evaluadas	Expectativas	Perspectivas
Elementos Tangibles	4,65	4,88
Fiabilidad	4,41	4,43
Capacidad de Respuesta	4,42	4,37
Seguridad	4,49	4,51
Empatía	4,12	4,13
Promedio General	4,40	4,45
Índice de Satisfacción General	61,7%	

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña

Luego de obtener las brechas entre las percepciones y las expectativas del servicio brindado, por cada dimensión, se efectuó el cálculo del ICS (Índice de Calidad en el



Universidad de Cuenca

Servicio de Servqual), partiendo de la diferencia de los promedios de cada dimensión, para lo cual se empleó la fórmula siguiente:

$$\text{ICS} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

Es necesario puntualizar que se tomó en cuenta como un “usuario satisfecho” cuando la resta entre la percepción (P: perspectivas) y la expectativa (E), para la dimensión pertinente, tenía un resultado igual a cero o un valor positivo, y, un “usuario insatisfecho”, cuando la resta tenía un resultado negativo, tal como se indica en la siguiente Tabla:

4.5 Índice de Calidad del Servicio (ICS)

Cuadro N° 21
Índice de Calidad del Servicio a los Usuarios del HJCA
-ICS-

Dimensiones Evaluadas	Expectativas (E)	Perspectivas (P)	Diferencia (P – E)
Elementos Tangibles	4,65	4,88	0,23
Fiabilidad	4,41	4,43	0,02
Capacidad De Respuesta	4,42	4,37	-0,05
Seguridad	4,49	4,51	0,02
Empatía	4,12	4,13	0,01

Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016

Elaboración: Agustín Peña



Universidad de Cuenca

El ICS para el HJCA es de 0,023, lo cual muestra que las percepciones de los usuarios, en lo que tiene que ver con la calidad del servicio brindado, es superior a las expectativas que dichos usuarios han tenido, sin embargo, el valor obtenido, no tan distante de cero, indica que el servicio recibido es “un poco más de lo que esperaban”, por lo que puede deducirse que hay un nivel de satisfacción, pero dista mucho de ser un índice que implique “satisfacción completa”, o, expresado de otro modo, para toda la población usuaria.

Para todas las dimensiones, los valores no son tan distantes de cero, evidenciándose que para la dimensión “capacidad de respuesta” se registra un valor negativo, aunque no muy por debajo de cero. La dimensión que registra un valor mayor que todas es la referida a los elementos tangibles, dando cuenta esto de que, en los últimos años, el HJCA ha mejorado su infraestructura en lo que a edificio y equipamiento se refiere.

La toma de datos, mediante el cuestionario, respecto a las Perspectivas y Expectativas que cada usuario tiene del HJCA, facilitó la evaluación sobre la satisfacción global de los pacientes en lo que tiene que ver con la calidad del servicio recibido. Al englobar el análisis por el nivel de Satisfacción o Insatisfacción, se debe tener muy presente que, al hablar de Satisfacción se hace referencia, intrínsecamente, a la excelencia o calidad de un servicio, en donde, tratándose de “diagnosticarlo”, debe partirse, primeramente, de las consideraciones realizadas para que un servicio sea de calidad, por lo cual, es necesario que quien preste un servicio, tenga siempre presente (Pan American Health Organization-OPS/OMS-Ecuador, 2014):

- Conocer, exhaustivamente, sobre los requerimientos y expectativas de los beneficiarios.
- Proporcionar el servicio acorde a tales expectativas y requerimientos.

En el ámbito de la salud, este concepto de calidad engloba tres niveles, a saber:



Universidad de Cuenca

El primero, referido a la calidad en general, en donde se toman en cuenta los indicadores de satisfacción más la estructura en sí.

El segundo, hace relación a la calidad de los servicios de salud, en donde se toman en consideración los indicadores de satisfacción más los procesos involucrados en ellos.

El tercero, tiene que ver con la calidad de un servicio para un problema de salud específico, en donde se toman en cuenta los indicadores de satisfacción, más los procesos, más los resultados.

Los elementos tangibles son un aspecto muy importante para las casas de salud, pues los usuarios, actualmente, les prestan mucha atención, ya sea por su nivel de conocimientos y/o educación o por la disponibilidad de información e imágenes que se pueden visualizar en el internet acerca de distintas instituciones de salud alrededor del mundo, razón por la que, son parte esencial y necesaria para la garantía de la calidad de los servicios de salud para los usuarios; esta garantía hace relación a la obligación institucional de que cada individuo recibirá el servicio concretamente señalado para lograr el resultado exitoso en la atención de su situación de salud, concordante con la tecnología y recursos que se tengan a disposición, con el mínimo de riesgo posible de efectos colaterales o lesiones como producto del servicio recibido.

Al hablar de la calidad de los servicios de salud, también hay que hacer referencia a la continuidad que los mismos deben tener, empezando por la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, sobre todo en países en las que la tarea preventiva está recién dando sus primeros pasos.



Universidad de Cuenca

La Fiabilidad tiene que ver directamente con la seguridad del paciente. Existe, en la actualidad, la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, que es una organización de colaboración internacional entre los países integrantes, la Secretaría de la OMS (Organización Mundial de la Salud), usuarios, expertos, y grupos de profesionales y de la industria, que fue creado en el año 2004, siendo, su objetivo principal, coordinar, difundir y acelerar la mejoría en el tema de seguridad del paciente en todo el mundo; promueve la sensibilización y el compromiso político para mejorar la seguridad de los usuarios en la atención de salud, apoyando, a los países miembros, en la formulación de políticas y prácticas para tal efecto, teniendo, como base, seis líneas fundamentales de acción:

1. Desafíos globales
2. Pacientes por su propia seguridad
3. Disposición de la seguridad del paciente
4. Investigación en el tema de la seguridad del paciente
5. Nueve soluciones para la seguridad del paciente
6. Información y aprendizaje para mejorar la seguridad del paciente

Esta Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, dentro de la promoción de políticas y prácticas para alcanzar la Seguridad absoluta del paciente, los pasos señalados son:

1. Desafíos globales: partiendo de slogans grandes como “una atención limpia, es una atención más segura” y “una cirugía segura salva vidas”, cuyos objetivos se centran en aumentar la sensibilidad sobre la cirugía segura y reducir las muertes por problemas en cirugía, contando con las siguientes estrategias: incrementar la sensibilidad; instaurar estándares de práctica; desplegar y diseminar guías de práctica; y, precisar e implementar medidas.



Universidad de Cuenca

2. Pacientes por su propia seguridad: actualmente, se plantea que la intervención de los pacientes en actividades preventivas de las consecuencias adversas es una condición principal para lograr su decrecimiento. Existen más elementos que corroboran que los estilos de vida, el cumplimiento estricto del tratamiento y la utilización debida de medicamentos condicionan los resultados de las prácticas de los profesionales médicos. La Alianza promociona la estructuración de asociaciones de pacientes y consumidores y su intervención activa en programas en casas de salud; la implementación de modelos de políticas que coadyuven a la intervención activa de los consumidores y estructurar una red de consultores de apoyo a los estados; ejecución de estudios entre consumidores y proveedores sobre temas vinculados a la seguridad del paciente y las culturas diferenciadas entre grupos poblacionales.

En este mismo contexto, existe una Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente (CISP), que brinda un mecanismo de organización de los datos y la información acerca de la seguridad del paciente que admite agregarlos y analizarlos, con el fin de:

- Cotejar los datos sobre seguridad del paciente entre disciplinas, entre organizaciones, entre países y a lo largo del tiempo;
- Analizar los roles que juegan los factores humanos y de los sistemas en la seguridad del paciente;
- Auscultar probables problemas de seguridad del paciente; y,
- Establecer prioridades y adoptar soluciones vinculadas con la seguridad.

Por último, en base al diagnóstico que se ha hecho de la aplicación del Modelo Servqual en el área de la salud, podría sostenerse el criterio de que es un Modelo totalmente aplicable a la gestión hospitalaria en cualquiera de sus áreas, como por



Universidad de Cuenca

ejemplo, en el área Hotelera, en donde la satisfacción del cliente es uno de los principales objetivos, y, sería completamente aplicable la medición de dicha satisfacción mediante el Modelo Servqual, pues se tomarían en cuenta las dimensiones referidas a infraestructura física, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad, dimensiones que son fundamentales también en el quehacer hotelero.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico sobre la correcta aplicación del Modelo Servqual al HJCA, arroja como principal resultado que el Modelo no está siendo aplicado cabalmente, pues existe un porcentaje de Satisfacción del 62% y un 38% de Insatisfacción. Las carencias en la aplicación correcta del Modelo se refieren, fundamentalmente, a: desconocimiento parcial de las verdaderas necesidades de los usuarios; equipos e instalaciones físicas que no reflejan un aspecto excelente; los médicos no están tan a disposición de los pacientes; capacidad de respuesta no adecuada a la demanda del usuario.
- La seguridad y fiabilidad del paciente no alcanza niveles óptimos.
- La empatía también está distante de llegar al nivel deseado.
- La capacidad de respuesta del HJCA es la que más bajo porcentaje de Satisfacción registra.
- Los usuarios son cada vez más exigentes en demandar un servicio de calidad, independientemente de su nivel de instrucción, razón por la que hay que resaltar siempre el nuevo papel que desempeña el paciente como evaluador de los servicios sanitarios, en donde el concepto de percepción y expectativa puede ser diferente



Universidad de Cuenca

para cada usuario, tal como queda demostrado con el diagnóstico realizado mediante el Modelo Servqual.

- En todas las Dimensiones analizadas existe un nivel de Insatisfacción considerable, independientemente del género del paciente, lo cual implica que la calidad del servicio no es excelente.
- Para alcanzar un servicio de calidad excelente, el HJCA debe poner énfasis en mejorar en todos los aspectos para garantizar dicha calidad. Esto representa un reto para la sociedad misma, pues se han dado avances, pero todavía no se ha alcanzado estándares deseables y sostenidos que repercutan en el progreso sanitario, pues la ausencia de excelencia todavía se manifiesta de múltiples maneras: servicios inefectivos e ineficientes, acceso limitado a los servicios de salud, incremento de costos, quejas médicas, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de los servicios de salud por parte de los usuarios y lo peor, pérdidas humanas.
- El Modelo Servqual es un modelo que, si bien es cuestionado por utilizar percepción y expectativa a la vez, que puede dar lugar a un sobredimensionamiento de la insatisfacción, sin embargo, resulta eficaz para diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio, que llevaría, en el futuro inmediato, a aplicar los correctivos necesarios para alcanzar su excelencia.
- Es menester también evaluar el nivel de satisfacción de los proveedores del servicio (médicos, personales administrativos, auxiliares, técnicos y más personales involucrados en el funcionamiento diario del HJCA), pues, si en los diferentes espacios no existe un nivel óptimo de satisfacción, éste se refleja en los usuarios.



Universidad de Cuenca

- El HJCA dispone, para sus usuarios, el servicio de farmacia, restaurant, parqueo, alimentación para internos (pacientes, médicos y personal auxiliar) y algunos otros servicios adyacentes a sus actividades regulares, por lo cual, es necesario además que, para una evaluación íntegra, se aplique el Modelo también a estas áreas.

RECOMENDACIONES

- Para una correcta aplicación del Modelo Servqual, el HJCA, en función de alcanzar la excelencia en el servicio, debe poner énfasis en utilizar todos los instrumentos con los que cuenta el Modelo, a saber: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del enfermo.
- La seguridad y fiabilidad del paciente pueden ser reforzados con las sugerencias que proporcionan los organismos internacionales de salud, como la OMS o OPS, por ejemplo, mismas que, en este tema recomiendan: tener una identificación exhaustiva de pacientes; intercomunicación estricta durante el traspaso de pacientes; efectuar el procedimiento correcto en el lugar correcto del cuerpo; afianzar la precisión de la medicación en las transiciones asistenciales; no cometer errores de conexión de aparatos; asepsia adecuada de las manos; auscultar, exhaustivamente, la necesidad del paciente y proporcionarle un trato cálido y cordial.
- La empatía con el paciente no sólo implica un trato amable sino también la predisposición del médico de proporcionarle el tiempo que requiere y estar atento a sus necesidades.
- Debido a esto será muy importante que las autoridades pertinentes sepan seleccionar al personal adecuado conforme para cada área, ofreciendo a estos



Universidad de Cuenca

capacitaciones constantes en atención al cliente, no solo a personal de rangos bajos (seguridad o personal de información), sino también a enfermeras y personal médico.

- La capacidad de respuesta no significa responder al paciente a sus preguntas, sino más bien a su atención inmediata, con un diagnóstico y tratamiento adecuado y una posterior prevención de recaídas, lo que conlleva, si es necesario, a proporcionarle varias consultas o atenciones en el momento adecuado.
- Actualmente, al ser considerado el paciente como el evaluador principal de la calidad del servicio, es menester que siempre se tomen en consideración los conceptos de percepción y expectativa, tal como lo expone el Modelo Servqual, pues, si bien puede resultar, hasta cierto punto “sobredimensionado o subjetivo”, sin embargo, a medida que crece la población usuaria, existen más demanda y expectativas sobre la atención en las Casas de Salud.
- Se podrá aplicar también la Trilogía de Juran (1993); en donde la planificación, el control y la mejora serán los pilares fundamentales que servirán de guía para una correcta gestión de calidad dentro del hospital.
- La excelencia en el servicio implica considerar, a la vez, la seguridad del paciente, con las bases éticas pertinentes, observando los principios básicos de la bioética, para lo cual la OPS/OMS tiene diseñado diversas líneas estratégicas, mismas que deberían ser aplicadas por el HJCA, para dar un servicio con equidad, calidad y eficiencia.
- Fomentar programas para la incorporación de los valores institucionales y que sean compartidos con la sociedad.
- Utilización extensa de programas modernos de información y comunicación hacia los pacientes y sus familiares.



Universidad de Cuenca

- Creación de sistemas proactivos de toma de decisiones por parte del personal médico hacia el enfermo y sus familiares.
- Medir el cumplimiento constantemente de los objetivos planteados.
- Identificar indicadores y estándares de gestión hospitalaria.
- Para alcanzar la excelencia absoluta, existen todavía en nuestro sistema de salud algunos desafíos:
 - Optimizar la seguridad del paciente y la calidad de la atención
 - Agregar y diseminar protocolos y disminuir la variabilidad de la práctica médica
 - Potenciar y unificar el sistema de información
 - Mejorar la administración de suministro de medicamentos
 - Mejorar las redes integradas de provisión de servicios
 - Asignarle sostenibilidad al sistema de salud con acceso y cobertura universales
- Aplicar el Modelo Servqual en otras áreas, como por ejemplo, en Hotelería.



Universidad de Cuenca

ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO SERVQUAL EN EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA

1. Evaluación externa: Le evaluación externa será de vital importancia para este cumplimiento, dando seguridad al personal médico, pacientes y el público en general. Ayuda a subir el listón.
2. Gestión estratégica integral: Involucrar a todos los jefes departamentales en la optimización de la calidad en cada área.
3. Competencias claras y establecer responsabilidades para procesos asistenciales: No existirá calidad si no existe personal capacitado ni motivado, es por eso que la contratación, la retención y el desarrollo de profesionales con las competencias adecuadas será muy importante.
4. Guiar las intervenciones clínicas en base a la evidencia de calidad: No se deberá seguir solo las guías de práctica clínica; se trata de que se organice la atención acorde con la mejor evidencia.



Universidad de Cuenca

5. Sistemas de información al usuario: Si bien el IESS cuenta con los llamados “chalecos rojos” estos todavía no cuentan con la capacitación adecuada o la orientación al cliente óptimo que se requiere.
6. Evaluar el desempeño y premiar la excelencia: Cada semestre cada jefe departamental deberá ser el encargado de una auto evaluación con su personal.
7. Mejora continua: Cada año se deberá realizar nuevamente la encuesta del modelo Servqual para poder comparar los índices de calidad del servicio con los años anteriores.



Universidad de Cuenca

BIBLIOGRAFÍA

Alles, Martha Alicia. *Diccionario de comportamientos, gestión por competencias*. Buenos Aires, Granica, 2005.

Babakus, Emin y W. Glynn Mangold. "Adapting the Servqual scale to hospital services: an empirical investigation". *HSR: Health Services Research* (slid), 26.6 (1992):767-786.

Cabello, Emilio y Jesús Chirinos. "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud". *Revista Médica Herediana* (Lima), 23.2 (2012):88-95.

Cendales, Jaidy. *Gestión por procesos para la satisfacción de los consumidores de servicios*. Internet. <http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>. Acceso: 1 de Septiembre 2015.

Cronin, J.J y Taylor, S.A, "Measuring service quality: a re-examination and extension". *Journal of Marketing*, 20 (1992): 13-21.

Díaz, Roció. "La calidad percibida en la sanidad pública". *Revista de Calidad Asistencial* (Málaga), 20.01 (2005):35-42.



Universidad de Cuenca

Duque, Olivia y Edison Jair. “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* (Bogotá), 15.25 (2005):64-80.

Editorial Médica Panamericana. *Diccionario enciclopédico de enfermería*. Buenos Aires, Editorial Medica Panamericana, 1996.

Garau, Jaime. *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Internet. <http://www.oviedo.es/documents/12103/63cc5978-12c9-48e6-8461-03e891636f44>. Acceso: 9 de Septiembre 2015.

Hermida Bustos, Cesar. “Servicios de salud en Ecuador, entre lo biológico, cultural y social”. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas* (Quito), 31.03 (2013):6-17.

Hospital Universitario del Valle. *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, s. ed. 2010.

Ibarra, Luis y Belén Espinoza. “Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de calidad”. *Revista Iberoamericana de Ciencias* (Hermosillo), 1.4 (2014):107-120.

Juran, J.M. *Juran y la planificación para la calidad*. Juran Institute, 1988.

Kimmelman, Michael. “In Redesigned Room, Hospital Patients May Feel Better Already”. *The New York Times* (21 agosto 2014). Internet. <http://www.nytimes.com/2014/08/22/arts/design/in-redesigned-room->



Universidad de Cuenca

hospital-patients-may-feel-better-already.html?smid=tw-nytimes&_r=2.

Acceso. 9 de Noviembre de 2015.

Losada, Mauricio y Augusto Rodríguez. “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”. *Cuadernos de Administración* (Bogotá), 20.34 (2007), 237-258.

Mas MP et al. “Gestión de la calidad”. *Farmacia Hospitalaria* (Madrid), 3.0 (2002), 237-254.

Maldonado, José Ángel. *Gestión de procesos*. Internet. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/index.htm>. Acceso: 16 de Noviembre 2015.

Ministerio de Salud Pública. *Se crea agencia para la promoción y el control de la calidad, y la protección de usuarios y profesionales de la salud: ACCESS*. Internet. <http://www.salud.gob.ec/se-crea-agencia-para-la-promocion-y-el-control-de-la-calidad-y-la-proteccion-de-usuarios-y-profesionales-de-la-salud-access/>. Acceso: 15 de Diciembre de 2015.

Ministerio de Salud Pública. *I Foro Internacional de la Calidad en Salud*. Internet. <http://www.salud.gob.ec/i-foro-internacional-de-la-calidad-en-salud/>. Acceso: 26 de Septiembre 2016

Ministerio de Salud Pública. *Hospitales del ministerio de salud inician proceso de acreditación internacional*. Internet. <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditacion-internacional/>. Acceso: 27 de Septiembre 2016.



Universidad de Cuenca

Moreno, José Antonio. *Modelo Servqual de calidad asistencial*. Internet. <http://www.sedisa.net/archivosweb/files/26NEWSLETTER.pdf>. Acceso: 16 de Diciembre 2015.

Peresson, Lory. *Sistemas de la gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Internet. <http://es.scribd.com/doc/55028887/calidad-enfocada-cliente#scribd>. Acceso: 10 de Octubre 2015.

Ramseook-Munhurrun, Prabha, Lukea-Bhiwajee, Soolakshna y Perunjodi Naidoo. "Service quality in the public service". *International Journal of Management and Marketing Research (Mauritius)*, 3.1 (2010): 37-50.

Reidenbach, R Eric y Beverly Sandifer-Smallwood. "Exploring perceptions of hospital operations by a modified Servqual approach". *Journal of Health Care Marketing (sl)*, 10.4 (1990): 47-55.

Romero, Arturo Luis. *Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad*. Internet. <http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>. Acceso: 27 de Agosto 2015.

Secretaria de Salud. *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia*. México D.F, s. ed. 2012.

"Servqual". Internet. <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html>. Acceso: 1 de Noviembre 2015.

Victor Lorin Puncarea et al. "The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the Servqual scale". *International*



Universidad de Cuenca

Economic Conference of Sibiu 2013 Post Crisis Economy. Challenges and Opportunities (Sibiu), 6.1 (2013): 573-585.



Universidad de Cuenca
ANEXOS

ANEXO 1. DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Diagnóstico del cumplimiento del modelo Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga - 2016.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE Y CORREO ELECTRÓNICO

Daniel Agustín Peña Brito: agucho_pena13@hotmail.com

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación plantea evaluar el grado de cumplimiento del modelo Servqual por parte del Hospital José Carrasco Arteaga, a partir de la percepción de los usuarios, es decir, en función de sus expectativas y perspectivas. El modelo Servqual contribuirá mediante el diagnóstico de sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) a señalar las áreas de mejora y de oportunidad para poder brindar un mejor servicio a los pacientes.

La perspectiva del trabajo será tanto de carácter cualitativo y cuantitativo, debido a que se quiere conocer aspectos que son de carácter no medible y a su vez se necesitará también de parámetros cuantitativos para la investigación. La técnica de recolección de información para esta investigación, se basará mediante la aplicación del cuestionario de las cinco dimensiones del modelo Servqual.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La importancia de desarrollar este proyecto de investigación radica en que los servicios hospitalarios en general deben tener un grado de calidad. La calidad del servicio hospitalario implica su certificación, por tanto aplicar el modelo Servqual, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio, será de enorme importancia para la institución y grandes beneficios para sus pacientes.

La responsabilidad y el compromiso social de que los hospitales brinden una atención de calidad es de interés público, de gran importancia para la sociedad. En este contexto hay que tener en cuenta que el Gobierno Nacional a través del



Universidad de Cuenca

Decreto 703, del 25 de junio de 2015, creó la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS), y uno de sus enfoques se basara en el control de la calidad de los servicios, eliminando la subjetividad en estos y realizando evaluaciones externas (Ministerio de Salud Pública, 2015).

5. MARCO TEÓRICO

La calidad en la prestación de servicios de un hospital sin duda es una de las mayores preocupaciones de todo responsable de la salud, no solo para la satisfacción del cliente o la mejora organizacional; sobre todo porque en estos procesos muchas veces se encuentra en juego la vida de los pacientes.

El modelo Servqual es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollado en 1988 por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry del Marketing Science Institute y fué creado en un principio para instituciones financieras, partiendo de dos premisas fundamentales que son: la consideración de que los servicios son intangibles y heterogéneos, y la idea de que el consumo y la producción de los servicios son inseparables.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas un indicador para la mejora.

La Constitución ecuatoriana de 2008 propone, en su marco de garantía de derechos incluye dos exigencias: los principios ancestrales del “Sumak Kawsay” o Buen Vivir y un Sistema Nacional de Salud de cobertura universal y gratuita, sumando a esto la creación de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud en donde se basara el control de la calidad de los servicios, será de vital importancia para todo establecimiento público y privado el velar por sus pacientes y elevar la calidad del servicio ofrecido.

Al evaluar el grado de servicio que recibe el paciente dentro del Hospital José Carrasco Artega, se elevará la imagen de la institución, demostrando una intención de mejora, esto se fundamenta en el modelo Servqual, (Zeithaml, Parasuraman y Berry), quienes explican que las expectativas de los clientes se componen, entre otras fuentes, de la comunicación que reciben de la empresa y de sus experiencias previas.



Universidad de Cuenca

Según la American Health Information Management Association en el Diccionario Enciclopédico de Enfermería, paciente hospitalario es “un individuo que recibe en persona los servicios médicos basados en el hospital o coordinados por el de los cuales el hospital es responsable”. A su vez indica que servicios médicos “son actividades relacionadas con asistencia realizadas por médicos, enfermera y otro personal profesional y técnico bajo las directivas de un médico” (1465).

Servqual es un método de evaluación de factores claves que mediante un cuestionario constituido por una escala de respuesta múltiple, su objetivo será mejorar la calidad de servicio ofrecido por la organización.

Lozada y Rodríguez en su proyecto de investigación señalan que:

La calidad del servicio en salud se ha abordado desde, por lo menos, dos enfoques: Donabedian (1980 y 1988) define como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos, y (Grönroos, 1984; Vandamme y Leunis, 1993), que sostienen que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma definitiva, su nivel de calidad (241).

Si hablamos de calidad, la Real Academia Española define como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie, para la ISO 9000 calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

El modelo Servqual permitirá conocer los puntos débiles y como los fuertes del hospital y así planificar y desarrollar una estrategia que posibilite conseguir la calidad total en sus servicios. El modelo también calculará un indicador que se denomina el Índice de Satisfacción del Cliente con el objetivo nuevamente de conseguir la calidad total de los servicios.

El cuestionario Servqual se iniciará con una breve explicación al paciente para que puntué en una escala entre 1 a 7 sus expectativas y su percepción que ha tenido del servicio. La escala Lykert es usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando un grado entre 1 y 7.

Reidenbach en su libro nos indica que la calidad de los servicios es medida según el modelo de las discrepancias que existen entre las expectativas y percepciones de los usuarios, una vez recibido dicho servicio. Según lo escrito por Parasuraman, Zeithaml y Berry (48).



Universidad de Cuenca

6. OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar el grado de servicio que recibe el paciente del Hospital José Carrasco Arteaga de acuerdo al modelo Servqual.

ESPECÍFICOS

1. Constatar la situación de los elementos tangibles (infraestructura, equipos) en el Hospital José Carrasco Arteaga.
2. Comprobar cómo se presta el servicio prometido en el Hospital José Carrasco Arteaga.
3. Evaluar la eficiencia en el trato al paciente del Hospital José Carrasco Arteaga.
4. Verificar el conocimiento, habilidad y cortesía para transmitir confianza al paciente del Hospital José Carrasco Arteaga.
5. Valorar la atención individualizada al paciente del Hospital José Carrasco Arteaga.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El método aplicado para esta investigación será el cualitativo y cuantitativo, cualitativo debido a la complejidad en el tema de calidad y sus distintas interpretaciones. Mediante el modelo Servqual nos basaremos en medir las expectativas y perspectivas de los pacientes del hospital José Carrasco Arteaga, y cualitativo porque dicho modelo utiliza la escala Likert para la ponderación de estos resultados.

Nos basaremos también en el desarrollo de los sucesos dentro del hospital y en las interpretaciones de los entrevistados, los cuales serán encuestados mediante el cuestionario Servqual en distintos horarios y turnos para un correcto análisis de la situación tanto del hospital como del personal que labora en el mismo.

Otra técnica aplicada será la de observación de campo no participativa, en donde se verificara los procesos de atención a los pacientes por parte del personal del Hospital José Carrasco Arteaga.



Universidad de Cuenca

8. BIBLIOGRAFÍA

Alles, Martha Alicia. *Diccionario de comportamientos, gestión por competencias*. Buenos Aires, Granica, 2005.

Babakus, Emin y W. Glynn Mangold. "Adapting the Servqual scale to hospital services: an empirical investigation". *HSR: Health Services Research* (sld), 26.6 (1992):767-786.

Cabello, Emilio y Jesús Chirinos. "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud". *Revista Médica Herediana* (Lima), 23.2 (2012):88-95.

Cendales, Jaidy. *Gestión por procesos para la satisfacción de los consumidores de servicios*. Internet. <http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>. Acceso: 1 de Septiembre 2015.

Cronin, J.J y Taylor, S.A, "Measuring service quality: a re-examination and extension". *Journal of Marketing*, 20 (1992): 13-21.

Díaz, Roció. "La calidad percibida en la sanidad pública". *Revista de Calidad Asistencial* (Málaga), 20.01 (2005):35-42.



Universidad de Cuenca

Duque, Olivia y Edison Jair. "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición". *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* (Bogotá), 15.25 (2005):64-80.

Editorial Médica Panamericana. *Diccionario enciclopédico de enfermería*. Buenos Aires, Editorial Medica Panamericana, 1996.

Garau, Jaime. *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Internet. <http://www.oviedo.es/documents/12103/63cc5978-12c9-48e6-8461-03e891636f44>. Acceso: 9 de Septiembre 2015.

Hermida Bustos, Cesar. "Servicios de salud en Ecuador, entre los biológico, cultural y social". *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas* (Quito), 31.03 (2013):6-17.

Hospital Universitario del Valle. *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, s. ed. 2010.

Ibarra, Luis y Belén Espinoza. "Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de calidad". *Revista Iberoamericana de Ciencias* (Hermosillo), 1.4 (2014):107-120.

Juran, J.M. *Juran y la planificación para la calidad*.sld. Juran Institute, 1988.

Kimmelman, Michael. "In Redesigned Room, Hospital Patients May Feel Better Already". *The New York Times* (21 agosto 2014). Internet. http://www.nytimes.com/2014/08/22/arts/design/in-redesigned-room-hospital-patients-may-feel-better-already.html?smid=tw-nytimes&_r=2. Acceso. 9 de Noviembre de 2015.



Universidad de Cuenca

Losada, Mauricio y Augusto Rodríguez. “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”. *Cuadernos de Administración* (Bogotá), 20.34 (2007), 237-258.

Mas MP et al. “Gestión de la calidad”. *Farmacia Hospitalaria* (Madrid), 3.0 (2002), 237-254.

Maldonado, José Ángel. *Gestión de procesos*. Internet. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/index.htm>. Acceso: 16 de Noviembre 2015.

Ministerio de Salud Pública. *Se crea agencia para la promoción y el control de la calidad, y la protección de usuarios y profesionales de la salud: ACCESS*. Internet. <http://www.salud.gob.ec/se-crea-agencia-para-la-promocion-y-el-control-de-la-calidad-y-la-proteccion-de-usuarios-y-profesionales-de-la-salud-access/>. Acceso: 15 de Diciembre de 2015.

Ministerio de Salud Pública. *I Foro Internacional de la Calidad en Salud*. Internet. <http://www.salud.gob.ec/i-foro-internacional-de-la-calidad-en-salud/>. Acceso: 26 de Septiembre 2016

Ministerio de Salud Pública. *Hospitales del ministerio de salud inician proceso de acreditación internacional*. Internet. <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditacion-internacional/>. Acceso: 27 de Septiembre 2016.



Universidad de Cuenca

Moreno, José Antonio. *Modelo Servqual de calidad asistencial*. Internet. <http://www.sedisa.net/archivosweb/files/26NEWSLETTER.pdf>. Acceso: 16 de Diciembre 2015.

Peresson, Lory. *Sistemas de la gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Internet. <http://es.scribd.com/doc/55028887/calidad-enfocada-cliente#scribd>. Acceso: 10 de Octubre 2015.

Ramseook-Munhurrun, Prabha, Lukea-Bhiwajee, Soolakshnna y Perunjodi Naidao. "Service quality in the public service". *International Journal of Management and Marketing Research* (Mauritius), 3.1 (2010): 37-50.

Reidenbach, R Eric y Beverly Sandifer-Smallwood. "Exploring perceptions of hospital operations by a modified Servqual approach". *Journal of Health Care Marketing* (sld), 10.4 (1990): 47-55.

Romero, Arturo Luis. *Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad*. Internet. <http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>. Acceso: 27 de Agosto 2015.

Secretaria de Salud. *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia*. México D.F, s. ed. 2012.

"Servqual". Internet. <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html>. Acceso: 1 de Noviembre 2015.

Victor Lorin Puncarea et al. "The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the Servqual scale". *International*



Universidad de Cuenca

Economic Conference of Sibiu 2013 Post Crisis Economy. Challenges and Opportunities (Sibiu), 6.1 (2013): 573-585.

9. TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 12 meses	600
Daniel Agustín Peña Brito	20 horas semana / 12 meses	5.760
Total		6.360

10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor Total \$
1	Laptop	800
1	Impresora	250
2	Resmas de papel bond	12
2	Tintas de repuesto impresora	40
1	Engrapadora	5
2	Cuadernos	4
8	Esferos	5
1	Pen drive 4GB	15
200	Copias b/n	4
100	Horas Internet	100
50	Transporte	100
Total		1.335



Universidad de Cuenca

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cumplimiento del modelo Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga - 2016.

ACTIVIDAD	MES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Revisión del diseño del proyecto de investigación	X	X											
2. Trabajo de campo, aplicación de la encuesta		X	X	X									
3. Tabulación de datos					X	X							
4. Discusión y análisis de la información							X	X					
5. Integración de la información de acuerdo a los objetivos									X				
6. Redacción del trabajo										X	X	X	
7. Revisión final											X	X	X

12. PRESUPUESTO

Cumplimiento del modelo Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga - 2016.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total \$
Recursos Humanos			
Director Daniel Agustín Peña Brito		600	600 5.760
Gastos de Movilización			
Transporte			100
Gastos de la investigación			
Insumos			185
Material de escritorio Bibliografía Internet			85 100
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Laboratorios Computador y accesorios Máquinas			1.050 800 250
Total		600	7.095 7.695



Universidad de Cuenca

13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO 1 El modelo Servqual

- Antecedentes
 - Características
- 1.2 Importancia del momento de aplicación

CAPÍTULO 2 Elementos tangibles: situación

- 2.1 Equipos hospitalarios
- 2.2 Instalaciones
- 2.3 Empleados
- 2.4 Materiales visuales

CAPÍTULO 3 Fiabilidad: comprobación del servicio prometido

- 3.1 Cumplimiento de tareas del personal médico
- 3.2 Interés por parte del personal médico
- 3.3 Realización del servicio por parte del personal médico
- 3.4 Cumplimiento de tiempos establecidos por el hospital
- 3.5 Cumplimiento de registros sin errores

CAPÍTULO 4 Capacidad de respuesta: Evaluación de la eficiencia

- 4.1 Comunicación
- 4.2 Servicio rápido
- 4.3 Disponibilidad a brindar ayuda
- 4.4 Disponibilidad a preguntas

CAPÍTULO 5 Seguridad: transmisión de confianza al paciente



Universidad de Cuenca

- 5.1 Confianza transmitida
- 5.2 Seguridad en las acciones del personal
- 5.3 Preparación profesional

CAPÍTULO 6 Empatía: atención individualizada al paciente

- 6.1 Atención del hospital
- 6.2 Horarios de personal
- 6.3 Atención del personal
- 6.4 Interés del hospital
- 6.5 Comprensión de necesidades por parte del hospital

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ANEXOS



Universidad de Cuenca

ANEXO 2. FICHA DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

ENCUESTA PARA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO SERVQUAL EN EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA - 2016.

La información es absolutamente confidencial y no involucra al encuestado

Encuestador _____ Fecha _____

GÉNERO	SEÑALE CON UNA X
MASCULINO	
FEMENINO	

EDAD	

NIVEL DE ESTUDIOS	SEÑALE CON UNA X
ESCUELA	
COLEGIO	
UNIVERSIDAD	
NINGUNO	

OCUPACIÓN ACTUAL	SEÑALE CON UNA X
ESTUDIANTE	
EMPLEADO	
EMPLEADOR	
JUBILADO	
AMA DE CASA	
DESEMPLEADO	



Universidad de Cuenca

EXPECTATIVAS							
Las expectativas se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir dentro del hospital. Califique utilizando una escala numérica del 1 al 7, considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta.							
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna							
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas							
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra							
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos							
DIMENSIÓN 2 – FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace							
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes							
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico							
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido							
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores							
DIMENSIÓN 3 – CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	6	7
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia							
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes							
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes							
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes							
DIMENSIÓN 4 – SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7
Confianza transmitida por el personal médico							
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico							
El personal médico es amable con los pacientes							
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes (conocimientos, habilidad y experiencia)							
DIMENSIÓN 5 – EMPATÍA	1	2	3	4	5	6	7
El hospital da a los pacientes una atención individualizada							
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para							



Universidad de Cuenca

todos sus pacientes							
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes							
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes							
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes							



Universidad de Cuenca

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERIA

ENCUESTA PARA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO SERVQUAL EN EL HOSPITAL
JOSÉ CARRASCO ARTEAGA - 2016.**

PERSPECTIVAS							
Por último, califique las perspectivas, que se refieren al servicio que usted ha recibido dentro del hospital. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta.							
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna							
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas							
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra							
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos							
DIMENSIÓN 2 – FIABILIDAD							
DIMENSIÓN 2 – FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace							
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes							
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico							
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido							
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores							
DIMENSIÓN 3 – CAPACIDAD DE RESPUESTA							
DIMENSIÓN 3 – CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	6	7
El personal médico comunica a los pacientes cuando concluirá su estancia							
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes							
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes							
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes							



Universidad de Cuenca

DIMENSIÓN 4 – SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7
Confianza transmitida por el personal médico							
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico							
El personal médico es siempre amable con los pacientes							
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes (conocimientos, habilidad y experiencia)							
DIMENSIÓN 5 – EMPATÍA	1	2	3	4	5	6	7
El hospital da a los pacientes una atención individualizada							
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes							
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes							
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes							
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes							

Muchas gracias por su colaboración.



Universidad de Cuenca

		ESCUELA		COLEGIO		UNIVERSIDAD		NINGUNO					
PREGUNTAS / DIMENSIONES	SATISFACCION	INSATISFACCION	SATISFACCION	INSATISFACCION	SATISFACCION	INSATISFACCION	SATISFACCION	INSATISFACCION					
	Satisfecho (+) Número	Insatisfecho (-) Número	Satisfecho (+) Número	Insatisfecho (-) Número	Satisfecho (+) Número	Insatisfecho (-) Número	Satisfecho (+) Número	Insatisfecho (-) Número					
	%	%	%	%	%	%	%	%					
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	13	13	42	25	34	34	52,30%	31	47,70%	2	100,00%	0	0,00%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	15	11	39	28	36	36	55,40%	29	44,60%	1	50,00%	1	50,00%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	18	8	45	22	35	35	53,80%	30	46,20%	1	50,00%	1	50,00%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	16	10	45	22	39	39	60,00%	26	40,00%	1	50,00%	1	50,00%
DIMENSION 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	62	42	171	97	144	144	55,40%	116	44,60%	5	62,50%	3	37,50%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	17	9	47	20	38	38	58,50%	27	41,50%	0	0,00%	2	100,00%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	15	11	44	23	37	37	56,90%	28	43,10%	1	50,00%	1	50,00%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	14	12	45	22	37	37	56,90%	28	43,10%	1	50,00%	1	50,00%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	13	13	44	23	38	38	58,50%	27	41,50%	1	50,00%	1	50,00%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	12	14	54	13	38	38	58,50%	27	41,50%	1	50,00%	1	50,00%
DIMENSION 2 - HABILIDAD	71	59	234	101	188	188	57,80%	137	42,20%	4	40,00%	6	60,00%
El personal médico comunica a los pacientes cuando concluirá su estancia	13	13	45	22	41	41	63,10%	24	36,90%	2	100,00%	0	0,00%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	14	12	41	26	41	41	63,10%	24	36,90%	1	50,00%	1	50,00%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	16	10	44	23	43	43	66,20%	22	33,80%	1	50,00%	1	50,00%
El personal médico nunca está demorado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	15	11	44	23	43	43	66,20%	22	33,80%	1	50,00%	1	50,00%
DIMENSION 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	58	46	174	94	168	168	64,60%	92	35,40%	5	62,50%	3	37,50%
Confianza transmitida por el personal médico	15	11	43	24	40	40	61,50%	25	38,50%	2	100,00%	0	0,00%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	13	13	50	17	39	39	60,00%	26	40,00%	2	100,00%	0	0,00%
El personal médico es amable con los pacientes	13	13	46	21	42	42	64,60%	23	35,40%	1	50,00%	1	50,00%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	14	12	47	20	41	41	63,10%	24	36,90%	1	50,00%	1	50,00%
DIMENSION 4 - SEGURIDAD	55	49	186	82	162	162	62,30%	98	37,70%	6	75,00%	2	25,00%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	16	10	41	26	37	37	56,90%	28	43,10%	1	50,00%	1	50,00%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	14	12	43	24	36	36	55,40%	29	44,60%	1	50,00%	1	50,00%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	17	9	43	24	38	38	58,50%	27	41,50%	1	50,00%	1	50,00%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	15	11	41	26	40	40	61,50%	25	38,50%	1	50,00%	1	50,00%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	16	10	40	27	37	37	56,90%	28	43,10%	1	50,00%	1	50,00%
DIMENSION 5 - EMPATIA	78	52	208	127	188	188	57,80%	137	42,20%	5	50,00%	5	50,00%
PONCENTAJE TOTAL	324	248	1033	501	850	850	59,40%	580	40,60%	25	56,80%	19	43,20%

Fuente: Encuestas realizadas en el HUCA, 2016
Elaboración: Agustín Peña

ANEXO N° 3
DIMENSIONES SEGUN EL NIVEL DE ESTUDIO
- SATISFACCION E INSATISFACCION -
(Número de Usuarios y Porcentajes)



Universidad de Cuenca

ANEXO N° 4								
DIMENSIONES POR GÉNERO								
-SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN-								
(Número de Usuarios y Porcentajes)								
PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)		SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	47	58,0%	34	42,0%	44	55,7%	35	44,3%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	48	59,3%	33	40,7%	43	54,4%	36	45,6%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	51	63,0%	30	37,0%	48	60,8%	31	39,2%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	54	66,7%	27	33,3%	47	59,5%	32	40,5%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	200	61,7%	124	38,3%	182	57,6%	134	42,4%
PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)		SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	49	60,5%	32	39,5%	53	67,1%	26	32,9%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	45	55,6%	36	44,4%	52	65,8%	27	34,2%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	46	56,8%	35	43,2%	51	64,6%	28	35,4%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	48	59,3%	33	40,7%	48	60,8%	31	39,2%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	52	64,2%	29	35,8%	53	67,1%	26	32,9%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	240	59,3%	165	40,7%	257	65,1%	138	34,9%
PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)		SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	49	60,5%	32	39,5%	52	65,8%	27	34,2%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	49	60,5%	32	39,5%	48	60,8%	31	39,2%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	56	69,1%	25	30,9%	48	60,8%	31	39,2%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	50	61,7%	31	38,3%	53	67,1%	26	32,9%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	204	63,0%	120	37,0%	201	63,6%	115	36,4%
PREGUNTAS / DIMENSIONES	MASCULINO				FEMENINO			
	SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)		SATISFACCIÓN Satisfecho (+)		INSATISFACCIÓN Insatisfecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Confianza transmitida por el personal médico	52	64,2%	29	35,8%	48	60,8%	31	39,2%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	51	63,0%	30	37,0%	53	67,1%	26	32,9%
El personal médico es amable con los pacientes	51	63,0%	30	37,0%	51	64,6%	28	35,4%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	49	60,5%	32	39,5%	54	68,4%	25	31,6%



Universidad de Cuenca

DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	203	62,7%	121	37,3%	206	65,2%	110	34,8%
	MASCULINO				FEMENINO			
PREGUNTAS / DIMENSIONES	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	44	54,3%	37	45,7%	51	64,6%	28	35,4%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	45	55,6%	36	44,4%	49	62,0%	30	38,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	49	60,5%	32	39,5%	50	63,3%	29	36,7%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	49	60,5%	32	39,5%	48	60,8%	31	39,2%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	48	59,3%	33	40,7%	46	58,2%	33	41,8%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	235	58,0%	170	42,0%	244	61,8%	151	38,2%
PORCENTAJE TOTAL	1082	60,7%	700	39,3%	1090	62,7%	648	37,3%
Fuente: Encuestadas realizadas en el HJCA, 2016								
Elaboración: Agustín Peña								



Universidad de Cuenca

ANEXO N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN POR MOTIVO DE CONSULTA Y POR DIMENSIONES
(Número de Usuarios y Porcentajes)

PREGUNTAS / DIMENSIONES	ODONTOLOGÍA		OTORRINO				GINECO				DERMATO					
	S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	5	83,3%	1	16,7%	2	66,7%	1	33,3%	5	83,3%	1	16,7%	2	40,0%	3	60,0%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	3	50,0%	3	50,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	50,0%	3	50,0%	2	40,0%	3	60,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	4	66,7%	2	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	4	66,7%	2	33,3%	2	40,0%	3	60,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	5	83,3%	1	16,7%	3	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	2	40,0%	3	60,0%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	17	70,8%	7	29,2%	9	75,0%	3	25,0%	16	66,7%	8	33,3%	8	40,0%	12	60,0%
Quando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	4	66,7%	2	33,3%	3	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	3	60,0%	2	40,0%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	3	50,0%	3	50,0%	3	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	2	40,0%	3	60,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	3	50,0%	3	50,0%	3	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	0	0,0%	3	60,0%	2	40,0%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	3	50,0%	3	50,0%	3	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	0	0,0%	3	60,0%	2	40,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	4	66,7%	2	33,3%	3	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	0	0,0%	3	60,0%	2	40,0%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	17	56,7%	13	43,3%	15	100,0%	0	0,0%	28	93,3%	2	6,7%	14	56,0%	11	44,0%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	2	33,3%	4	66,7%	3	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	3	60,0%	2	40,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	4	66,7%	2	33,3%	3	100,0%	0	0,0%	3	50,0%	3	50,0%	3	60,0%	2	40,0%
El personal medico está dispuesto a ayudar a los pacientes	5	83,3%	1	16,7%	2	66,7%	1	33,3%	5	83,3%	1	16,7%	2	40,0%	3	60,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	4	66,7%	2	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	5	83,3%	1	16,7%	2	40,0%	3	60,0%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	62,5%	9	37,5%	10	83,3%	2	16,7%	18	75,0%	6	25,0%	10	50,0%	10	50,0%
Confianza transmitida por el personal médico	5	83,3%	1	16,7%	2	66,7%	1	33,3%	3	50,0%	3	50,0%	3	60,0%	2	40,0%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	3	50,0%	3	50,0%	2	66,7%	1	33,3%	5	83,3%	1	16,7%	3	60,0%	2	40,0%
El personal médico es amable con los pacientes	5	83,3%	1	16,7%	2	66,7%	1	33,3%	3	50,0%	3	50,0%	3	60,0%	2	40,0%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	4	66,7%	2	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	3	50,0%	3	50,0%	2	40,0%	3	60,0%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	17	70,8%	7	29,2%	8	66,7%	4	33,3%	14	58,3%	10	41,7%	11	55,0%	9	45,0%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	2	33,3%	4	66,7%	3	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	1	20,0%	4	80,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	3	50,0%	3	50,0%	2	66,7%	1	33,3%	6	100,0%	0	0,0%	2	40,0%	3	60,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	3	50,0%	3	50,0%	2	66,7%	1	33,3%	2	33,3%	4	66,7%	1	20,0%	4	80,0%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	2	33,3%	4	66,7%	2	66,7%	1	33,3%	3	50,0%	3	50,0%	1	20,0%	4	80,0%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	3	50,0%	3	50,0%	2	66,7%	1	33,3%	2	33,3%	4	66,7%	1	20,0%	4	80,0%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	13	43,3%	17	56,7%	11	73,3%	4	26,7%	17	56,7%	13	43,3%	6	24,0%	19	76,0%
PORCENTAJE TOTAL	79	59,8%	53	40,2%	53	80,3%	13	19,7%	93	70,5%	39	29,5%	49	44,5%	61	55,5%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	EMERGENCIA				TRAUMATOLOGIA				OPERACIÓN RODILLA				DOLOR DE OÍDO			
	S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	23	54,8%	19	45,2%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	26	61,9%	16	38,1%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	22	52,4%	20	47,6%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	24	57,1%	18	42,9%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	95	56,5%	73	43,5%	15	53,6%	13	46,4%	4	100,0%	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	21	50,0%	21	50,0%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	27	64,3%	15	35,7%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	24	57,1%	18	42,9%	2	28,6%	5	71,4%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	25	59,5%	17	40,5%	2	28,6%	5	71,4%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	27	64,3%	15	35,7%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	124	59,0%	86	41,0%	15	42,9%	20	57,1%	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	26	61,9%	16	38,1%	5	71,4%	2	28,6%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	25	59,5%	17	40,5%	5	71,4%	2	28,6%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	27	64,3%	15	35,7%	5	71,4%	2	28,6%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	27	64,3%	15	35,7%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	105	62,5%	63	37,5%	18	64,3%	10	35,7%	4	100,0%	0	0,0%	1	25,0%	3	75,0%
Confianza transmitida por el personal médico	24	57,1%	18	42,9%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	26	61,9%	16	38,1%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El personal médico es amable con los pacientes	27	64,3%	15	35,7%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	28	66,7%	14	33,3%	5	71,4%	2	28,6%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	105	62,5%	63	37,5%	16	57,1%	12	42,9%	4	100,0%	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	23	54,8%	19	45,2%	4	57,1%	3	42,9%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	27	64,3%	15	35,7%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	27	64,3%	15	35,7%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	29	69,0%	13	31,0%	3	42,9%	4	57,1%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	28	66,7%	14	33,3%	2	28,6%	5	71,4%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	134	63,8%	76	36,2%	15	42,9%	20	57,1%	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%
PORCENTAJE TOTAL	563	60,9%	361	39,1%	79	51,3%	75	48,7%	22	100,0%	0	0,0%	17	77,3%	5	22,7%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	CITA MÉDICA		APENDICITIS		LABORATORIO		CIRUGIA									
	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)								
	# %	# %	# %	# %	# %	# %	# %	# %								
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	4	80,0%	1	20,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	19	79,2%	5	20,8%	16	80,0%	4	20,0%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	5	100,0%	0	0,0%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	4	80,0%	1	20,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%	24	80,0%	6	20,0%	21	84,0%	4	16,0%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	3	60,0%	2	40,0%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	20	83,3%	4	16,7%	15	75,0%	5	25,0%
Confianza transmitida por el personal médico	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El personal médico es amable con los pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	4	80,0%	1	20,0%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	19	79,2%	5	20,8%	16	80,0%	4	20,0%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	3	50,0%	3	50,0%	4	80,0%	1	20,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	3	60,0%	2	40,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	5	83,3%	1	16,7%	4	80,0%	1	20,0%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	3	60,0%	2	40,0%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	4	66,7%	2	33,3%	3	60,0%	2	40,0%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%	21	70,0%	9	30,0%	17	68,0%	8	32,0%
PORCENTAJE TOTAL	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%	0	0,0%	103	78,0%	29	22,0%	85	77,3%	25	22,7%
Fuente: Encuestas realizadas en el HUCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	GASTROENTEROLOGIA				ONCOLOGIA				PARTO				REHABILITACION			
	S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	4	44,4%	5	55,6%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	3	33,3%	6	66,7%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	6	66,7%	3	33,3%	3	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	18	50,0%	18	50,0%	9	75,0%	3	25,0%	8	100,0%	0	0,0%	21	65,6%	11	34,4%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	4	44,4%	5	55,6%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	4	44,4%	5	55,6%	2	66,7%	1	33,3%	1	50,0%	1	50,0%	4	50,0%	4	50,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	23	51,1%	22	48,9%	10	66,7%	5	33,3%	9	90,0%	1	10,0%	21	52,5%	19	47,5%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	2	25,0%	6	75,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	6	66,7%	3	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	1	50,0%	1	50,0%	3	37,5%	5	62,5%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	6	66,7%	3	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	2	25,0%	6	75,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	7	77,8%	2	22,2%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	24	66,7%	12	33,3%	8	66,7%	4	33,3%	7	87,5%	1	12,5%	11	34,4%	21	65,6%
Confianza transmitida por el personal médico	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%
El personal médico es amable con los pacientes	7	77,8%	2	22,2%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	22	61,1%	14	38,9%	8	66,7%	4	33,3%	8	100,0%	0	0,0%	21	65,6%	11	34,4%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	3	33,3%	6	66,7%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	3	37,5%	5	62,5%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	6	66,7%	3	33,3%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	5	55,6%	4	44,4%	2	66,7%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	24	53,3%	21	46,7%	10	66,7%	5	33,3%	10	100,0%	0	0,0%	25	62,5%	15	37,5%
PORCENTAJE TOTAL	111	56,1%	87	43,9%	45	68,2%	21	31,8%	42	95,5%	2	4,5%	99	56,3%	77	43,8%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	CONSULTA INTERNA		CARDIOLOGÍA				NEUROLOGIA				PSICOLOGIA					
	S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	5	45,5%	6	54,5%	3	50,0%	3	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	3	50,0%	3	50,0%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	6	54,5%	5	45,5%	2	33,3%	4	66,7%	2	50,0%	2	50,0%	3	50,0%	3	50,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	8	72,7%	3	27,3%	2	33,3%	4	66,7%	2	50,0%	2	50,0%	3	50,0%	3	50,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	6	54,5%	5	45,5%	3	50,0%	3	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	4	66,7%	2	33,3%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	25	56,8%	19	43,2%	10	41,7%	14	58,3%	8	50,0%	8	50,0%	13	54,2%	11	45,8%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	8	72,7%	3	27,3%	3	50,0%	3	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	5	83,3%	1	16,7%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	6	54,5%	5	45,5%	2	33,3%	4	66,7%	1	25,0%	3	75,0%	3	50,0%	3	50,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	6	54,5%	5	45,5%	2	33,3%	4	66,7%	1	25,0%	3	75,0%	4	66,7%	2	33,3%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	6	54,5%	5	45,5%	3	50,0%	3	50,0%	1	25,0%	3	75,0%	4	66,7%	2	33,3%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	7	63,6%	4	36,4%	2	33,3%	4	66,7%	2	50,0%	2	50,0%	4	66,7%	2	33,3%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	33	60,0%	22	40,0%	12	40,0%	18	60,0%	7	35,0%	13	65,0%	20	66,7%	10	33,3%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	8	72,7%	3	27,3%	4	66,7%	2	33,3%	2	50,0%	2	50,0%	3	50,0%	3	50,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	4	36,4%	7	63,6%	2	33,3%	4	66,7%	2	50,0%	2	50,0%	5	83,3%	1	16,7%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	5	45,5%	6	54,5%	3	50,0%	3	50,0%	3	75,0%	1	25,0%	5	83,3%	1	16,7%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	6	54,5%	5	45,5%	3	50,0%	3	50,0%	3	75,0%	1	25,0%	5	83,3%	1	16,7%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	23	52,3%	21	47,7%	12	50,0%	12	50,0%	10	62,5%	6	37,5%	18	75,0%	6	25,0%
Confianza transmitida por el personal médico	6	54,5%	5	45,5%	3	50,0%	3	50,0%	3	75,0%	1	25,0%	3	50,0%	3	50,0%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	6	54,5%	5	45,5%	3	50,0%	3	50,0%	3	75,0%	1	25,0%	3	50,0%	3	50,0%
El personal médico es amable con los pacientes	7	63,6%	4	36,4%	3	50,0%	3	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	3	50,0%	3	50,0%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	7	63,6%	4	36,4%	3	50,0%	3	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	4	66,7%	2	33,3%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	26	59,1%	18	40,9%	12	50,0%	12	50,0%	10	62,5%	6	37,5%	13	54,2%	11	45,8%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	8	72,7%	3	27,3%	1	16,7%	5	83,3%	3	75,0%	1	25,0%	3	50,0%	3	50,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	7	63,6%	4	36,4%	1	16,7%	5	83,3%	2	50,0%	2	50,0%	3	50,0%	3	50,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	8	72,7%	3	27,3%	1	16,7%	5	83,3%	3	75,0%	1	25,0%	4	66,7%	2	33,3%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	6	54,5%	5	45,5%	1	16,7%	5	83,3%	3	75,0%	1	25,0%	4	66,7%	2	33,3%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	7	63,6%	4	36,4%	1	16,7%	5	83,3%	1	25,0%	3	75,0%	4	66,7%	2	33,3%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	36	65,5%	19	34,5%	5	16,7%	25	83,3%	12	60,0%	8	40,0%	18	60,0%	12	40,0%
PORCENTAJE TOTAL	143	59,1%	99	40,9%	51	38,6%	81	61,4%	47	53,4%	41	46,6%	82	62,1%	50	37,9%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	OFTALMOLOGIA		NEUMOLOGIA		UROLOGIA		PEDIATRIA									
	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)								
	#	%	#	%	#	%	#	%								
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	1	25,0%	3	75,0%	3	42,9%	4	57,1%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	1	25,0%	3	75,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	1	25,0%	3	75,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	4	100,0%	0	0,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	1	25,0%	3	75,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	4	25,0%	12	75,0%	16	57,1%	12	42,9%	0	0,0%	4	100,0%	13	81,3%	3	18,8%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	3	75,0%	1	25,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	2	50,0%	2	50,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	3	75,0%	1	25,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	2	50,0%	2	50,0%	3	42,9%	4	57,1%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	3	75,0%	1	25,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	13	65,0%	7	35,0%	21	60,0%	14	40,0%	0	0,0%	5	100,0%	15	75,0%	5	25,0%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	0	0,0%	4	100,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	1	25,0%	3	75,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	1	25,0%	3	75,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	1	25,0%	3	75,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	3	18,8%	13	81,3%	19	67,9%	9	32,1%	0	0,0%	4	100,0%	12	75,0%	4	25,0%
Confianza transmitida por el personal médico	1	25,0%	3	75,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	2	50,0%	2	50,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El personal médico es amable con los pacientes	2	50,0%	2	50,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	2	50,0%	2	50,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	7	43,8%	9	56,3%	17	60,7%	11	39,3%	0	0,0%	4	100,0%	12	75,0%	4	25,0%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	2	50,0%	2	50,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	3	75,0%	1	25,0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	2	50,0%	2	50,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	2	50,0%	2	50,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	2	50,0%	2	50,0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	11	55,0%	9	45,0%	24	68,6%	11	31,4%	0	0,0%	5	100,0%	15	75,0%	5	25,0%
PORCENTAJE TOTAL	38	43,2%	50	56,8%	97	63,0%	57	37,0%	0	0,0%	22	100,0%	67	76,1%	21	23,9%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	RX		CIRUGIA GENERAL		FISIOTERAPIA		NUTRICIÓN									
	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)	S (+)	I (-)								
	# %	# %	# %	# %	# %	# %	# %	# %								
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	1	33,3%	2	66,7%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	7	58,3%	5	41,7%	10	50,0%	10	50,0%	4	100,0%	0	0,0%	6	75,0%	2	25,0%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	3	100,0%	0	0,0%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	3	100,0%	0	0,0%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	12	80,0%	3	20,0%	13	52,0%	12	48,0%	5	100,0%	0	0,0%	5	50,0%	5	50,0%
El personal médico comunica a los pacientes cuándo concluirá su estancia	2	66,7%	1	33,3%	4	80,0%	1	20,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	2	66,7%	1	33,3%	4	80,0%	1	20,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	8	66,7%	4	33,3%	14	70,0%	6	30,0%	4	100,0%	0	0,0%	8	100,0%	0	0,0%
Confianza transmitida por el personal médico	3	100,0%	0	0,0%	4	80,0%	1	20,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	3	100,0%	0	0,0%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El personal médico es amable con los pacientes	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	10	83,3%	2	16,7%	11	55,0%	9	45,0%	4	100,0%	0	0,0%	7	87,5%	1	12,5%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	2	66,7%	1	33,3%	1	20,0%	4	80,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	2	66,7%	1	33,3%	2	40,0%	3	60,0%	1	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	10	66,7%	5	33,3%	10	40,0%	15	60,0%	5	100,0%	0	0,0%	10	100,0%	0	0,0%
PORCENTAJE TOTAL	47	71,2%	19	28,8%	58	52,7%	52	47,3%	22	100,0%	0	0,0%	36	81,8%	8	18,2%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016																
Elaboración: Agustín Peña																



Universidad de Cuenca

ANEXO N° 6												
NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN POR OCUPACIÓN Y POR DIMENSIONES												
(Número de Usuarios y Porcentajes)												
PREGUNTAS / DIMENSIONES	ESTUDIANTE				AMA DE CASA				EMPLEADO			
	S(+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	6	66,70%	3	33,30%	7	58,30%	5	41,70%	70	58,30%	50	41,70%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	4	44,40%	5	55,60%	8	66,70%	4	33,30%	69	57,50%	51	42,50%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	5	55,60%	4	44,40%	8	66,70%	4	33,30%	75	62,50%	45	37,50%
Los elementos materiales y equipos medicos dentro del hospital son visualmente atractivos	5	55,60%	4	44,40%	9	75,00%	3	25,00%	79	65,80%	41	34,20%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	20	55,60%	16	44,40%	32	66,70%	16	33,30%	293	61,00%	187	39,00%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	6	66,70%	3	33,30%	10	83,30%	2	16,70%	76	63,30%	44	36,70%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	3	33,30%	6	66,70%	11	91,70%	1	8,30%	75	62,50%	45	37,50%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	6	66,70%	3	33,30%	10	83,30%	2	16,70%	74	61,70%	46	38,30%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	6	66,70%	3	33,30%	10	83,30%	2	16,70%	72	60,00%	48	40,00%
El personal medico insiste en mantener registros exentos de errores	9	100,00%	0	0,00%	11	91,70%	1	8,30%	75	62,50%	45	37,50%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	30	66,70%	15	33,30%	52	86,70%	8	13,30%	372	62,00%	228	38,00%
El personal médico comunica a los pacientes cuando concluire su estancia	8	88,90%	1	11,10%	8	66,70%	4	33,30%	79	65,80%	41	34,20%
El personal médico ofrece un servicio rapido a los pacientes	7	77,80%	2	22,20%	9	75,00%	3	25,00%	75	62,50%	45	37,50%
El personal medico esta dispuesto a ayudar a los pacientes	7	77,80%	2	22,20%	6	50,00%	6	50,00%	81	67,50%	39	32,50%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	7	77,80%	2	22,20%	9	75,00%	3	25,00%	77	64,20%	43	35,80%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	29	80,60%	7	19,40%	32	66,70%	16	33,30%	312	65,00%	168	35,00%
Confianza transmitida por el personal médico	6	66,70%	3	33,30%	6	50,00%	6	50,00%	80	66,70%	40	33,30%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	6	66,70%	3	33,30%	10	83,30%	2	16,70%	76	63,30%	44	36,70%
El personal médico es amable con los pacientes	7	77,80%	2	22,20%	9	75,00%	3	25,00%	77	64,20%	43	35,80%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	8	88,90%	1	11,10%	10	83,30%	2	16,70%	77	64,20%	43	35,80%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	27	75,00%	9	25,00%	35	72,90%	13	27,10%	310	64,60%	170	35,40%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	4	44,40%	5	55,60%	10	83,30%	2	16,70%	72	60,00%	48	40,00%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	6	66,70%	3	33,30%	8	66,70%	4	33,30%	72	60,00%	48	40,00%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	6	66,70%	3	33,30%	8	66,70%	4	33,30%	77	64,20%	43	35,80%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	3	33,30%	6	66,70%	9	75,00%	3	25,00%	77	64,20%	43	35,80%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	5	55,60%	4	44,40%	9	75,00%	3	25,00%	72	60,00%	48	40,00%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	24	53,30%	21	46,70%	44	73,30%	16	26,70%	370	61,70%	230	38,30%
PORCENTAJE TOTAL	130	65,70%	68	34,30%	195	73,90%	69	26,10%	1657	62,80%	983	37,20%
Fuente: Encuestas realizadas en el HUCA, 2016												
Elaboración: Agustín Peña												



Universidad de Cuenca

PREGUNTAS / DIMENSIONES	DESEMPLEADO				JUBILADO				EMPLEADOR			
	S (+)		I (-)		S (+)		I (-)		S (+)		I (-)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
El hospital tiene equipos médicos de apariencia moderna	1	33,30%	2	66,70%	4	50,00%	4	50,00%	3	37,50%	5	62,50%
Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas	1	33,30%	2	66,70%	5	62,50%	3	37,50%	4	50,00%	4	50,00%
Los empleados del hospital tienen apariencia pulcra	2	66,70%	1	33,30%	5	62,50%	3	37,50%	4	50,00%	4	50,00%
Los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital son visualmente atractivos	1	33,30%	2	66,70%	4	50,00%	4	50,00%	3	37,50%	5	62,50%
DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES	5	41,70%	7	58,30%	18	56,30%	14	43,80%	14	43,80%	18	56,30%
Cuando el personal médico promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1	33,30%	2	66,70%	5	62,50%	3	37,50%	4	50,00%	4	50,00%
Interés demostrado por los médicos para solucionar el problema de salud de los pacientes	2	66,70%	1	33,30%	3	37,50%	5	62,50%	3	37,50%	5	62,50%
Realización del servicio correctamente a la primera por parte del médico	1	33,30%	2	66,70%	3	37,50%	5	62,50%	3	37,50%	5	62,50%
El hospital concluye el servicio en el tiempo prometido	1	33,30%	2	66,70%	4	50,00%	4	50,00%	3	37,50%	5	62,50%
El personal médico insiste en mantener registros exentos de errores	2	66,70%	1	33,30%	3	37,50%	5	62,50%	5	62,50%	3	37,50%
DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD	7	46,70%	8	53,30%	18	45,00%	22	55,00%	18	45,00%	22	55,00%
El personal médico comunica a los pacientes cuando concluya su estancia	2	66,70%	1	33,30%	3	37,50%	5	62,50%	1	12,50%	7	87,50%
El personal médico ofrece un servicio rápido a los pacientes	1	33,30%	2	66,70%	3	37,50%	5	62,50%	2	25,00%	6	75,00%
El personal médico está dispuesto a ayudar a los pacientes	2	66,70%	1	33,30%	4	50,00%	4	50,00%	4	50,00%	4	50,00%
El personal médico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los pacientes	2	66,70%	1	33,30%	5	62,50%	3	37,50%	3	37,50%	5	62,50%
DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	58,30%	5	41,70%	15	46,90%	17	53,10%	10	31,30%	22	68,80%
Confianza transmitida por el personal médico	2	66,70%	1	33,30%	3	37,50%	5	62,50%	3	37,50%	5	62,50%
Los pacientes se sienten seguros en las acciones por parte del personal médico	3	#####	0	0,00%	5	62,50%	3	37,50%	4	50,00%	4	50,00%
El personal médico es amable con los pacientes	1	33,30%	2	66,70%	3	37,50%	5	62,50%	5	62,50%	3	37,50%
Preparación de los médicos para atender a los problemas de salud de los pacientes	1	33,30%	2	66,70%	3	37,50%	5	62,50%	4	50,00%	4	50,00%
DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD	7	58,30%	5	41,70%	14	43,80%	18	56,30%	16	50,00%	16	50,00%
El hospital da a los pacientes una atención individualizada	2	66,70%	1	33,30%	4	50,00%	4	50,00%	3	37,50%	5	62,50%
El personal médico tiene horarios de trabajo convenientes para sus pacientes	2	66,70%	1	33,30%	2	25,00%	6	75,00%	4	50,00%	4	50,00%
El hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes	2	66,70%	1	33,30%	3	37,50%	5	62,50%	3	37,50%	5	62,50%
El hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes	2	66,70%	1	33,30%	3	37,50%	5	62,50%	3	37,50%	5	62,50%
El hospital comprende las necesidades específicas de sus pacientes	1	33,30%	2	66,70%	4	50,00%	4	50,00%	3	37,50%	5	62,50%
DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA	9	60,00%	6	40,00%	16	40,00%	24	60,00%	16	40,00%	24	60,00%
PORCENTAJE TOTAL	35	53,00%	31	47,00%	81	46,00%	95	54,00%	74	42,00%	102	58,00%
Fuente: Encuestas realizadas en el HJCA, 2016												
Elaboración: Agustín Peña												