

**ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LOS SERVICIOS DE SALUD**

**SULLY KATHERINE OTERO GÓMEZ
MARÍA DEL ROSARIO CAMARGO ROSAS**

**UNIVERSIDAD DE SANTANDER “UDES”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN
SERVICIOS DE SALUD
BUCARAMANGA
2019**

**ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

**SULLY KATHERINE OTERO GÓMEZ, CÓDIGO: 18752008
MARÍA DEL ROSARIO CAMARGO ROSAS, CÓDIGO: 18752044**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN
SERVICIOS DE SALUD**

DIRECTOR:

**SANDRA YAZMIN MEJÍA BETANCOURTH
ESPC. EN AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD**

**UNIVERSIDAD DE SANTANDER “UDES”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN
SERVICIOS DE SALUD
BUCARAMANGA
2019**

 Universidad de Santander UNIVERSIDAD DE SANTANDER	VICERRECTORÍA DE POSGRADOS	
	ACTA SUSTENTACIÓN TESIS POS-FT-012-UDES	Fecha: 26/05/2018 Versión: 06

ACTA EVALUACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

En Bucaramanga, a los trece (13) días del mes de Junio del 2019, en cumplimiento de los requisitos exigidos para la culminación del trabajo de grado, se llevó a cabo la evaluación de:

RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO

ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LOS SERVICIOS DE SALUD.

NOMBRE DEL PROGRAMA: ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD

NOMBRES ESTUDIANTE	APELLIDOS	CÓDIGO ESTUDIANTE
SULLY KATHERINE	OTERO GÓMEZ	18752008
MARÍA DEL ROSARIO	CAMARGO ROSAS	18752044

	NOMBRES Y APELLIDOS	C.C. NO.
DIRECTOR	SANDRA YAZMÍN MEJÍA BETANCOURTH	63.360.314 de Bucaramanga
CALIFICADOR	LAURA VICTORIA JAIMES TOLOZA	37.860.490 de Bucaramanga

CONCEPTO EVALUADORES

APROBADO

CALIFICACIÓN: CUATRO, CINCO (4,5)

EN CONSTANCIA FIRMAN

DIRECTOR

SANDRA YAZMÍN MEJÍA BETANCOURTH

CALIFICADOR

LAURA VICTORIA JAIMES TOLOZA

ESTUDIANTE

SULLY KATHERINE OTERO GÓMEZ

MARÍA DEL ROSARIO CAMARGO ROSAS




Laura Victoria Jaimes Tolosa



María del Rosario Camargo Rosas

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios que nos permite cada día avanzar en nuestros proyectos de vida y que fue quien permitió que lleváramos a cabalidad el presente trabajo, también agradecemos a nuestras familias que nos brindaron su apoyo para salir adelante y que cada día nos llenaron de fortaleza para desempeñarnos de la mejor forma en nuestro estudio y a nuestra asesora que nos guio para la elaboración y culminación del proyecto.

RESUMEN

Título: Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud.

Autores: Sully Katherine Otero Gómez, María Del Rosario Camargo Rosas.

Palabras clave: Instrumentos, Servqhos, Servqual, Servperf, Satisfacción en salud, Calidad.

Descripción:

El presente estudio es una Monografía de Compilación de tipo descriptivo, que se elabora teniendo en cuenta que la atención en salud se ha convertido en el eje principal de las diferentes Instituciones prestadoras de servicios, y que la calidad que ofrecen está basada principalmente en el criterio de los usuarios según su experiencia en la atención, por lo tanto se ve reflejado en la satisfacción de los mismos frente a estos servicios; por lo cual la importancia de medir la satisfacción del usuario y para ello se cuenta con herramientas como Servqual, Servqhos y Servperf, que se catalogan como los instrumentos ideales para tal fin.

Para una mejor comprensión del presente trabajo, se ha dividido la información por capítulos, el Primer capítulo hace referencia a los antecedentes e historia de satisfacción del usuario, en el Segundo capítulo, Tercero y Cuarto se realizó una amplia descripción sobre cada uno de los instrumentos, en su orden Servqual, Servqhos y Servperf, donde se mencionan sus principales características, el enfoque de cada uno de ellos y los diferentes estudios tanto a nivel Internacional, Nacional y Regional que soportan su utilización en el sector salud.

De acuerdo al análisis de los instrumentos mencionados, se logró determinar que son de gran utilidad para las Instituciones de salud y además son de fácil comprensión por parte de los usuarios, lo que permite que su aplicación sea sencilla y muestre resultados óptimos en cuanto a la toma de decisiones para aumentar la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Title: Analysis of the instruments used to evaluate user satisfaction with health services.

Author: Sully Katherine Otero Gómez, María Del Rosario Camargo Rosas.

Key words: Instruments, Servqhos, Servqual, Servperf, Satisfaction in health, Quality.

Description:

This study is a compilation monograph of a descriptive type, which is elaborated taking into account that health care has become the main axis of the different institutions that provide these services, and that the quality they offer is based mainly on in the criterion of the users according to their experience in the care, and therefore, it is reflected in your satisfaction with said services; therefore, the importance of measuring user satisfaction and for that, tools such as Servqual, Servqhos and Servperf are available, which are considered the ideal instruments for this purpose.

For a better understanding of this work, the information has been divided into chapters, the first chapter refers to the background and history of user satisfaction, in the second chapter, third and fourth an extensive description was made on each of the instruments , in its order Servqual, Servqhos and Servperf, where its main characteristics are mentioned, the focus of each one of them and the different studies at International, National and Regional levels that support its use in the health sector.

According to the analysis of the aforementioned instruments, it was possible to determine that they are very useful for health institutions and they are also easy to understand by users, which allows their application to be simple and show optimal results in terms of decision making to increase customer satisfaction.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	10
GENERAL.....	10
ESPECÍFICOS.....	10
CAPÍTULO 1.....	11
ANTECEDENTES Y CONCEPTOS CLAVE EN SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD.....	11
CAPÍTULO 2.....	15
INSTRUMENTO SERVQUAL.....	15
ANÁLISIS DE ESTUDIOS ENCONTRADOS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL.....	18
CAPÍTULO 3.....	25
INSTRUMENTO SERVQHOS.....	25
ANÁLISIS DE ESTUDIOS ENCONTRADOS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL.....	26
CAPÍTULO 4.....	32
INSTRUMENTO SERVPERF.....	32

ANÁLISIS DE ESTUDIOS ENCONTRADOS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL.....	33
CONCLUSIONES.....	36
BIBLIOGRAFÍA	38

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se elabora teniendo en cuenta que en los últimos años la atención en salud se ha convertido en el eje principal de las diferentes Instituciones prestadoras de dichos servicios, evidenciando que los usuarios basan su nivel de satisfacción en la “buena o mala atención”, por tal razón las entidades territoriales de salud han posicionado a los usuarios como el principal auditor empírico de los servicios sanitarios, ya que a través del concepto de satisfacción percibida, ratifican y promulgan la aceptación o rechazo hacia determinada Institución de salud conllevando a que se ejerza mayor control en la atención que se brinda, respetando sus derechos en salud, por ende la importancia de medir la satisfacción del usuario y para ello se cuenta con herramientas como Servqual, Servqhos y Servperf, que se catalogan como los instrumentos ideales para tal fin.

Para una mejor comprensión del presente trabajo, se ha dividido la información por capítulos, el Primer capítulo hace referencia a los antecedentes e historia de satisfacción del usuario, aclarando algunos conceptos clave sobre calidad y atención en servicios de salud; en el Segundo capítulo, Tercero y Cuarto se realizó una amplia descripción sobre cada uno de los instrumentos, en su orden Servqual, Servqhos y Servperf, donde se mencionan sus características, el enfoque de cada uno de ellos y los diferentes estudios tanto a nivel Internacional, Nacional y Regional que soportan su utilización en el sector salud.

De acuerdo al análisis de los instrumentos mencionados, se logró determinar que son de gran utilidad para las Instituciones de salud y además son de fácil comprensión por parte de los usuarios, lo que permite que su aplicación sea sencilla y muestre resultados óptimos en cuanto a la toma de decisiones para aumentar la satisfacción del cliente.

OBJETIVOS

GENERAL

Analizar los instrumentos Servqual, Servqhos y Servperf, como método de evaluación de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud.

ESPECÍFICOS

- Identificar las principales características y diferencias entre los instrumentos, por medio de una compilación científica de información.
- Determinar según la literatura revisada el ámbito de aplicación de cada uno de los instrumentos en el sector salud.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES Y CONCEPTOS CLAVE EN SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD

En Colombia el termino satisfacción de los usuarios está estipulada en el Segundo Libro de la ley 100 de 1993, en el que se reglamenta el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), donde determina que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua ¹.

Ahora bien **¿Que es Calidad en Salud?**, en la literatura existen varios conceptos aplicados al sector salud: La Organización Mundial de Salud (OMS) define la calidad en salud como Una atención sanitaria de alta calidad que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, protectoras y de mantenimiento) de los individuos o de la población de una forma total y precisa, y destina los recursos necesarios (humanos y de otros tipos) a estas necesidades de manera oportuna y efectiva².

La Norma ISO 9000, definen calidad como la capacidad de un conjunto de características intrínsecas para satisfacer requisitos³. El decreto 1011 de 2006 de Colombia define calidad en salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y

¹ EL Congreso de la Republica de Colombia. LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Recuperado en 27 de marzo de 2019, disponible en: https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf

² Garcia JA, Martinez E. et al. Tratado de Geriatria para Residentes, Calidad asistencial. Cap 8, pag 95. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://clea.edu.mx/biblioteca/Soc%20Esp%20De%20Geriatria%20-%20Tratado%20De%20Geriatria.pdf>:

³ Vargas González, V., & Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XIX (4), 663-671. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=28029474005>

costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios⁴. La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos⁵.

Actores como *Donabedian* dice que el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades⁶.

Tomando como base los conceptos anteriormente logrados se podría decir que calidad es el conjunto de características de aprovisionamiento de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, oportuna, segura, pertinente y continua por medio de tecnología y un profesional optimo que maximice los beneficios y disminuya los riesgo logrando la satisfacción de los usuarios en base a la atención recibida vs la atención esperada.

En el SGSSS también se estipulan los atributos de Calidad dentro de los cuales se encuentra satisfacción del usuario comprendido como Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas⁴. Motivo por el cual la opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información

⁴ Ministerio de la protección Social Colombia (2006). Decreto 1011de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud Recuperado en 25 de marzo de 2019.Disponible en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

⁵ Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183. Recuperado en 27 de marzo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es

⁶ Massip , C. Ortiz, RM, (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4) Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es

muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba⁷.

Satisfacción del usuario: hace referencia al conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios⁸. La satisfacción de los usuarios se expresa como el bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. No se puede construir excelencia de la calidad en la atención en instituciones sanitarias si no se garantiza la satisfacción.⁹

Motivo por el cual para poder evaluar la satisfacción de los usuarios es necesario utilizar instrumentos previamente validados como encuestas de satisfacción, como por ejemplo Servqhual, Servqhos entre otros y saber en qué momento se puede aplicar cada una de ellas, lo cual se explicara en detalle más adelante.

Encuesta de Satisfacción: es un estudio empírico a través del cual se obtiene de forma económica y eficiente la información de la mano del cliente. Las encuestas

⁷ Rey MC. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. [Ebook] (3rd ed., pp. 139-153). Universidad de Barcelona: Anales De Documentación. Recuperado en 04 de enero de 2019 Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

⁸ Arizmendi MD. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Enfermería Universitaria*, vol. 4, núm. 2, mayo-agosto, 2007, (pp. 34-38. Pag 35). Recuperado en 20 de octubre de 2018 Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741822009.pdf>

⁹ Revilla, H & González, D. (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN*, 18(6), 776-783. Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005&lng=es&tlng=es.

de satisfacción sirven para tomar decisiones en base a información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.¹⁰

Otros conceptos a tener en cuenta para evaluar la satisfacción en servicios de salud:

- **Atención en salud:** se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.³
- **Servicios de Salud:** son los prestados por médicos, odontólogos, enfermeras y el resto del personal de salud de hospitales, consultorios y clínicas, con el propósito de conservar o restablecer la salud.¹¹
- **Paciente:** es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.
- **Usuario:** es la persona que utiliza y elige los servicios de salud
- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:** grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud⁴.

¹⁰ CTMA Consultores. (2017). Encuesta de satisfacción del cliente: ¿Por qué llevar a cabo su estudio y certificación? Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en: <https://ctmaconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>

¹¹ Losada, M, & Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. Recuperado en 27 de marzo, 2019, Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000200011&lng=en&tlng=es

CAPÍTULO 2

INSTRUMENTO SERVQUAL

Como se menciona anteriormente, el presente estudio tiene como objetivo recoger y analizar los diferentes instrumentos que se pueden utilizar para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y la atención en salud, a continuación, se realiza una síntesis acerca de los diferentes cuestionarios, su descripción y utilidad tanto a nivel Internacional, Nacional como regional.

El Modelo **SERVQUAL**, mide la calidad de los servicios recibidos mediante el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles¹². Teniendo en cuenta que las encuestas de satisfacción de usuarios, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora.

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y poco tiempo después este modelo empezó a experimentar diferentes cambios, mejoras y revisiones, por parte de diferentes autores para lograr adaptar el instrumento a los diferentes campos y situaciones en que se requiere medir satisfacción. El presente instrumento consiste en una técnica de investigación en diferentes ámbitos, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los usuarios, y determinar cómo ellos aprecian el servicio que se les brinda.

¹² Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

Servqual permite analizar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de los clientes, además facilita conocer diferentes factores incontrolables e impredecibles de los clientes, evidenciando en sus resultados información detallada sobre: opiniones del cliente sobre el servicio de las instituciones, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en diferentes circunstancias o factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes, el cual es un ítem muy importante para desarrollar planes de mejora, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

Dando continuidad con el tema, se hace importante describir las Dimensiones del Modelo Servqual, (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009), que en su orden son:

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la institución cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal¹³.

En concordancia, existe un modelo adscrito al instrumento Servqual, el Modelo de las brechas, las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman,

¹³ Zeithaml, B., & Bitner, M. J. (2009). Gremler. Marketing de Servicios. Editorial Mc Graw Hill. Disponible en:
[https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true)

Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes; Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio¹⁴.

A continuación, se mencionan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual, las cuales tienen una gran importancia en el momento de realizar la aplicación y el análisis de la información recaudada en el cuestionario, Brecha 1: Implica analizar la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza altera las expectativas de los usuarios. Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos¹⁵.

¹⁴ Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, (34), 181-209. Recuperado en 27 de marzo de 2019, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.

¹⁵ Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003.

La encuesta Servqual en forma general permite realizar estudios para la medición de la calidad de los servicios en salud y en otras áreas, dicha medición se logra realizar con profundidad, utilizando la herramienta del Modelo Servqual, ya que permite analizar las expectativas y percepciones de los clientes de las instituciones prestadoras de servicios de salud, a través de sus cinco dimensiones que abarcan de forma global tanto necesidades, expectativas y resultados permitiendo así la elaboración de planes de mejora en pro de la satisfacción y por ende de la calidad de los usuarios.

ANÁLISIS DE ESTUDIOS ENCONTRADOS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL.

En cuanto al Instrumento SERVQUAL, la literatura Internacional indica que la definición y medición de la calidad de un servicio como una construcción de cinco dimensiones, como se precisa en el cuestionario, opinan que al parecer presenta una serie de “deficiencias metodológicas”; que en el tiempo se han venido evidenciando como problemas potenciales que mediante los hallazgos de un estudio sugieren que la dimensionalidad de la calidad del servicio puede depender del tipo de servicios que se quiera estudiar. El uso de la redacción de elementos mixtos y la operatividad actual de la calidad del servicio sobre la base de las puntuaciones de brecha aparecen en el proceso de uso de SERVQUAL; los resultados de este estudio sugieren tener mucha precaución al momento de utilizarlo, para evitar errores en su análisis¹⁶.

Mientras que en otro estudio se relata que para definir y medir la calidad de los servicios de salud se ha pasado por un gran desafío por parte de los profesionales de la salud, pero se logró construir una escala de medición de calidad de servicio

¹⁶ Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(4), 491-504. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378201900410>

integral, como lo hizo SERVQUAL, que se evalúa empíricamente por su utilidad potencial en un entorno de servicio hospitalario; pero se insiste en que la participación activa de la gerencia del hospital es de suma importancia al momento de aplicar el instrumento ya que al abordar aspectos prácticos y relacionados con el usuario de la evaluación es más fácil si se cuenta con esta ayuda. En general la escala cumple con varios criterios de confiabilidad y validez y por lo que se recomienda su uso¹⁷.

En México, la calidad de los servicios de salud se ha convertido en una prioridad para todos los profesionales del área de enfermería, por lo que se considera que la escala SERVQUAL apoyara al profesional de enfermería en la monitorización y mejora de su práctica profesional y, así, en la manutención y garantía de estándares de calidad del servicio proporcionado. Por lo que realizaron una validación semántica y cultural del cuestionario, la cual fue realizada por cuatro expertos del área de enfermería, quienes analizaron la escala en cuanto a los aspectos semánticos y culturales con pequeñas sugerencias que fueron retomadas y testadas en la prueba piloto, que demostró no tener necesidad de otras modificaciones. Para verificar su confiabilidad, se realizó alfa de Cronbach, dando como resultado en la subescala expectativa $\mu=0,66$, subescala percepción $\mu=0,76$ y, para la escala total $\mu= 0,74$. Estos resultados corroboran también que la escala SERVQUAL puede ser usada en diferentes culturas e idiomas, considerando su previa validación para cada cultura^{18 19}.

¹⁷ Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, 24(3), 253-268. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>

¹⁸ Calixto-Olalde, M. G., Okino Sawada, N., Hayashida, M., Costa Mendes, I. A., Trevizan, M. A., & Godoy, S. D. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto & Contexto Enfermagem*, 20(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/714/71421157014/>

¹⁹ Orrego SS, Ortiz ZA. Calidad del cuidado de enfermería. *Rev Invest Educ Enferm* [online]. 2001; 9:78-83. [acceso 2005 ±eb 4]. Disponible en: <http://enfermeria.udea.edu.co/revista/sep2001/calidad%20del%20cuidado.htm>

En Chile se encuentra un estudio realizado por estudiantes de la Universidad Austral, donde tuvieron como propósito identificar los componentes principales de gestión orientados al usuario, que tienen incidencia en sus percepciones de calidad; como también los elementos del servicio que influirían en su satisfacción global, para tal fin aplicaron el cuestionario SERVQUAL, el cual les fue de gran ayuda y manifiestan que es un instrumento muy completo y que muestra resultados rápidos por su fácil aplicación, los resultados que obtuvieron, representaron una base útil para la puesta en marcha de aspectos de gestión en especial asociados al marketing que ayudaran a mejorar la calidad de atención al usuario del centro hospitalario y por ende les permita elevar el nivel de satisfacción de los usuarios con el mismo²⁰.

Como se observa en la literatura estudiada, el Instrumento Servqual ha sido ampliamente utilizado a nivel Internacional por varios países, en donde se menciona que el cuestionario a pesar de ser muy criticado por algunos autores y de haber sido publicado hace más de 25 años, aún es considerado un referente importante, siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones para medir la calidad de diversos tipos de servicios. Una de las principales críticas del cuestionario es que su aplicación evalúa la calidad del servicio basada sólo en las percepciones del cliente, mientras que hay otros que emplean las diferencias entre percepciones y expectativas, lo que indican que permite mayor análisis al momento de realizar programas de mejoramiento de la calidad de los servicios.

El instrumento en mención a nivel nacional ha tenido una buena acogida en el sector salud evaluando la calidad de los servicios basados en sus cinco dimensiones. Si bien fue creado para ser aplicado por empresas, este modelo se suele aplicar en el

²⁰Riveros S, Jorge, & Berné M, Carmen. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Revista médica de Chile, 135(7), 862-870. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006>

sector salud²¹. Revisando la literatura, artículos científicos y trabajos realizados en Colombia se encuentran estudios como el de Lezcano y Cardona 2018, en donde analizaron la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del Servqual en un hospital de Colombia, realizando un estudio transversal con una muestra de 59 usuarios de una IPS. Se concluyó que en el puntaje global del Servqual se identificó mayor puntaje en las expectativas frente a las percepciones, lo que representa una calidad del servicio insatisfactoria. Adicionalmente, considerando las dimensiones del instrumento Servqual, éste aporta mayor capacidad diagnóstica, de seguimiento y evaluación de diferentes intervenciones que orienten la toma de decisiones gerenciales.²²

En el año 2017 se realizó una investigación descriptiva en la ciudad de Villavicencio sobre *“Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL”* con una muestra 256 usuarios del servicio de hospitalización ofrecida por los hospitales de la ciudad de Villavicencio, concluyendo que desde la perspectiva de las cinco dimensiones a los usuarios en general les parece bueno el servicio ofrecido por la clínicas de la ciudad teniendo los elementos tangibles la puntuación más alta. Sin embargo, en cuanto a la dimensión de capacidad de repuesta, obtuvo la valoración más baja respecto a las otras dimensiones, los resultados corresponden principalmente al pensamiento colectivo de las personas en la tardanza o demora a la hora de atender a los pacientes que se debía a factores externos como la superación del 250% de capacidad funcional dl Hospital²³.

²¹ Numpaque-Pacabaque, Adriana, & Rocha-Buelvas, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

²² Cardona Arias J. & Lezcano Tobon L. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *MedPub Journals Vol. 14 No. 4:4*. Disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>

²³ Garcia, L. (2017). Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL (Trabajo de Pregrado).

Servqual ha demostrado que también se puede implementar en los servicios de consulta externa de acuerdo a un descriptivo con enfoque cuantitativo en el municipio de Samaniego Nariño “*Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital lorencita villegas de santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño*”, se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes que acudieron a consulta externa, donde se tuvieron en cuenta la calidad en el proceso de asignación de citas médicas y aceptación de la atención médica brindada, en donde concluye que existe una insatisfacción global de las personas encuestadas de sesenta y seis por ciento (66%), los paciente no siente confianza con su médico tratante, no hay comodidad en los espacios de consulta externa, entre otros. Fue importante aplicar la encuesta modificada bajo la metodología Servqual, dada su valiosa utilidad para conocer la percepción del servicio prestado y la expectativa que se tiene del servicio en consulta externa.²⁴

Este cuestionario, permite identificar problemas que se presentan de insatisfacción con los usuarios y en base a ellos tomar decisiones en planes de mejora, como se puede observar en un estudio realizado en el Hospital de San Alberto, Cesar, cuyo objetivo era analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial, tuvieron en cuenta servicio de consulta externa y urgencias con una muestra de 220 pacientes y cuyo resultado dio que los pacientes manifiestan una baja percepción de la calidad en servicios de salud recibidos. Ello

Universidad de los Llanos. Villavicencio-Meta. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/jspui/bitstream/001/562/1/TRABAJO%20FINAL.pdf>

²⁴ Cotes, Z. Tapie, S. Cabrera, E. Achicanoy. J. (2016) .Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital lorencita villegas de santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño (Trabajo de Posgrado). Universidad CES Medellín – Universidad Mariana Pasto. San Juan de Pasto-Nariño. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad_%20Atencion_Medica.pdf

permite recomendar a las directivas del hospital revisar los procesos relacionados con la calidad de los servicios prestados, y proponer políticas de mejoramiento²⁵

Analizando diferentes estudios en donde se ha implementado el instrumento Servqual en la recolección de datos y análisis de los mismos basados en sus cinco dimensiones y la relación entre la percepción y expectativas del servicio, se podría decir que es un instrumento completo que a nivel del sector salud puede ser utilizado en cualquier ámbito es decir urgencias, hospitalario o en consulta externa y que además de ellos permite identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios con el servicio permitiendo a las juntas directivas de las instituciones tomar decisiones al respecto.

A nivel regional en el Departamento de Santander-Colombia, se ha encontrado estudios donde han implementado el instrumento Servqual para medir la calidad de atención de los usuarios con respecto a los servicios de salud de diferentes IPS; dichos estudios se han realizado por medio de los programas de especialización y maestría de la Universidad de Santander. Algunas de estas investigaciones son: *“Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud”* donde concluye como el uso del instrumento modificado para medir la satisfacción de los usuarios muestra validez, confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en servicios de salud²⁶. Estos estudios también se han realizado en programas de salud ambulatorios como el *“Estudio de la Percepción de los Pacientes Inscritos al*

²⁵ Pérez Pulido, M., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública, 44(2). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>

²⁶ Garzón Ariza G. Ariza Pardo Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud.(Trabajo de posgrado).Universidad de Santander. Bucaramanga, Santander. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>

Programa de Riesgo Cardiovascular en la ESE Hospital Juan Pablo II de Aratoca, en el Mes de Agosto de 2016” realizado con una muestra de 150 pacientes donde se evaluaron las cinco dimensiones y donde se evidencia que el instrumento puede utilizado en cualquier ámbito de salud no solo en la parte hospitalaria.²⁷. en el año 2017 realizan una prueba piloto con un instrumento modificado de Servquos y Servqual en la empresa IMHOTEP IPS que buscó conocer el grado de satisfacción de los usuarios por cada servicio habilitado de la empresa y determinar su asociación con las dimensiones de oportunidad, accesibilidad, seguridad, satisfacción, calidad, atención humanizada, pertinencia y continuidad del servicio²⁸.

Como se puede observar y luego de varias revisiones, no se evidencia un alto uso a nivel regional la implementan el instrumento Servqual en el sector salud; se evidencian más en investigaciones del sector industrial. No obstante se resalta que los estudios encontrados fueron propios de la Universidad de Santander en su mayoría de la Especialización de Gerencia de la Calidad y Auditoria en Servicios de Salud. También podemos resaltar que el instrumento Servqual puede ser modificado y ajustado con otro instrumento siempre y cuando se tenga una previa validación para su uso y que logran demostrar la calidad del servicio evaluando las cinco dimensiones viendo reflejado su resultado en el grado de satisfacción de los usuarios.

²⁷ Valderrama Mendoza, M.(2016). Estudio de la Percepción de los Pacientes Inscritos al Programa de Riesgo Cardiovascular en la ESE Hospital Juan Pablo II de Aratoca, en el Mes de Agosto de 2016. .(Trabajo de posgrado).Universidad de Santander. Bucaramanga, Santander. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/864/1/Estudio%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20inscritos%20al%20programa%20de%20riesgo%20cardiovascular%20en%20la%20ESE%20Hospital%20Juan%20Pablo%20II%20de%20Aratoca%2c%20en%20el%20mes%20de%20Agosto%20de%202016..pdf>

²⁸ Morales S. Ruiz M. Villate J. (2017). Medición de satisfacción del usuario para cada uno de los servicios habilitados por la empresa imhotep ips sas. 2017. (trabajo de posgrado).universidad de santander. Bucaramanga, Santander. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/688/1/Medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20para%20cada%20uno%20de%20los%20servicios%20habilitados%20para%20la%20empresa%20IMHOTEP%20IPS%20S.A.S%202017.pdf>

CAPÍTULO 3

INSTRUMENTO SERVQHOS

El Instrumento **SERVQHOS**, permite evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, una vez haya recibido la atención hospitalaria en cualquier área es decir pos-egreso.

El cuestionario SERVQHOS es una adaptación al ámbito hospitalario en España de la encuesta SERVQUAL (instrumento para evaluar la calidad percibida en empresas de servicios). El cuestionario principal consta de 19 preguntas, El paciente puntúa cada una de estas preguntas en una escala de Likert, que va desde el 1 (“la asistencia ha sido mucho peor de lo que esperaba”) al 5 (“mucho mejor de lo que esperaba”). En la segunda parte se pregunta al usuario sobre la satisfacción global respecto a la unidad y al hospital. La tercera parte recoge características sociodemográficas (edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral, etc)²⁹.

El cuestionario, SERVQHOS gira en torno a dos dimensiones, que son, la Calidad Subjetiva: difícil de ser comprobada, es la opinión del paciente, el trato recibido, la amabilidad y el interés del personal, y la Calidad Objetiva: susceptible de ser comprobada, como es el estado de las habitaciones, la accesibilidad, la información al paciente, entre otros.

Es decir el cuestionario tiene una distribución dentro de las 19 preguntas en donde 10 preguntas valoran la calidad subjetiva (referente a la cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional) y 9 preguntas valoran la calidad

²⁹ Hernández M, M^a Encarnación, Ochando, A, Mora, J, Lorenzo, S, & López K. (2005). Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 8(2), 90-96. Recuperado en 06 de enero de 2019, avaliable from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es&tlng=es.

objetiva (referentes a aspectos más tangibles, tales como el estado de las habitaciones o la fiabilidad de los horarios).

SERVQHOS ha demostrado su capacidad para discriminar entre los pacientes satisfechos e insatisfechos, basándose en diferentes criterios habitualmente considerados de buena práctica (conocer el nombre del médico y de la enfermera/o, considerar haber estado ingresado el tiempo suficiente, o responder afirmativamente a la pregunta sobre si recomendaría el hospital a otras personas). Del mismo modo, las puntuaciones SERVQHOS han demostrado suficiente interrelación con una medida global de la satisfacción del paciente. Una ventaja adicional de este tipo de instrumentos es que permite identificar oportunidades de mejora y, por tanto, capacita para la toma de decisiones a la Dirección³⁰.

ANÁLISIS DE ESTUDIOS ENCONTRADOS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL

A nivel Internacional se observan estudios sobre validación del cuestionario denominado SERVQHOS el cual fue diseñado en base al instrumento SERVQUAL, este cuestionario fue diseñado pensando en el medio hospitalario que en los últimos años ha acarreado una serie de inconvenientes con los usuarios que tienen siempre una inconformidad con los productos y servicios que se les ofrece, de ahí el interés por elaborar un instrumento que permita identificar estas inconformidades y por ende un proceso de mejora para que tal situación no se siga presentando³¹.

³⁰ Monteagudo, O, Navarro, C., Alonso, P., Rodriguez, L., Gracia, J., Garcia, J., & Heruzo, R. (2003). Aplicación hospitalaria del Servqhohs: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Recuperado 6 enero, 2019, available from <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X03776192>

³¹ Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378001700405>

En España, se encontró un estudio acerca de la validez y el origen del cuestionario, donde aclara que ha sido específicamente diseñado para el ámbito hospitalario público de su país, pero que aun así al realizar pequeños cambios en su estructura, podría utilizarse en otros países de habla hispana, evidencia también que el cuestionario reúne la ventaja de poseer una pequeña cantidad de ítems ya que solo cuenta con diecinueve, lo que permite una mayor facilidad y rapidez de dar respuesta por parte de los usuarios, además que abarca los elementos básicos en la evaluación de la calidad percibida, incluyendo la calidad de la atención sanitaria y contiene un punto importante que lo hace diferente a otros elementos de su estilo ya que combina expectativas y percepciones para obtener un resultado más confiable e integral³².

Además en países como Chile y Perú, se evidencia que el instrumento SERVQHOS ha sido utilizado por diferentes organizaciones para medir la satisfacción de sus clientes en cuanto a los productos o servicios que ofrecen, lo anterior debido a que los cambios organizativos en el sistema sanitario han aumentado el interés por medir la calidad percibida por el paciente^{33 34}. En un estudio realizado en Alicante España, se analizó el comportamiento métrico del cuestionario Servqhohs en cuanto a consistencia (Alfa Cronbach 0.92), validez de construcción (2 factores que explicaban el 65.3% de la varianza), capacidad discriminante (entre un 58.8% y un 76.67% de correctas clasificaciones en los diferentes criterios analizados) y su

³² Cadotte, E. R., Woodruff, R. B., & Jenkins, R. L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing Research*, 24(3), 305-314. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378702400307>.

³³ Rodriguez JR. La gestión por actuaciones en el hospital. Consecuencias sobre el modelo organizativo. *Gestión de cuidados orientados al paciente. Gestión Hospitalaria* 1997;4:22-26. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EOegPPJHoAYJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3998085.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>

³⁴ Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and program planning*, 6(3-4), 185-210. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0149718983900022>

capacidad predictiva con respecto a una medida global de satisfacción del paciente ($R=0.70$)^{35 36}.

Analizando la literatura consultada, se concluye que SERVQHOS reúne suficientes condiciones psicométricas para ser utilizado como medida de la calidad percibida por el paciente en el medio hospitalario ya que desde esta perspectiva, conocer las expectativas del paciente reviste especial importancia, tanto para los gestores como para los clínicos. Además es de tener en cuenta que se sugiere en algunos estudios, que existen diferentes razones para aconsejar explorar nuevas formas de medir la perspectiva del paciente, especialmente motivada por las numerosas críticas que la medida de la satisfacción del paciente ha recibido en los últimos años.

A nivel nacional en Colombia el Instrumento SERVQHOS, se ha utilizado con mayor relevancia para medir la calidad percibida de la atención del servicio de enfermería por los pacientes hospitalizados³⁷. Dichos estudios se han centrado en departamentos como Boyacá y atlántico según varias revisiones de artículos como: *“Validez y Confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia”* el cual es un estudio metodológico, descriptivo y transversal que incluyó pruebas de validez de contenido, se encuestó a un total de 350 personas, los usuarios diligenciaron el cuestionario tras la alta hospitalaria o en la consulta de control postquirúrgico. Concluyeron que el cuestionario SERVQHOS demuestra tener

³⁵ Mira, J. J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina preventiva*, 4(4), 12-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Rodriguez-Marin/publication/239610052_SERVQHOS_Un_cuestionario_para_evaluar_la_calidad_percibida_de_la_atencion_hospitalaria/links/00b49528ba4d53d5a1000000.pdf

³⁶ Rodríguez JR. La gestión por actuaciones en el hospital. Consecuencias sobre el modelo organizativo. *Gestión de cuidados orientados al paciente. Gestión Hospitalaria* 1997;4:22-26. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EOegPPJHoAYJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3998085.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>

³⁷ Numpaque-Pacabaque, Adriana, & Rocha-Buelvas, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

validez y confiabilidad para medir el constructo de la calidad percibida. La confiabilidad del cuestionario en Colombia de 0.96, lo cual supera el coeficiente alfa estandarizado obtenido por los autores de la escala (0.87), en todos los casos los valores reflejan una confianza aceptable³⁸.

En el año 2011 en la ciudad de Tunja, Boyacá se encuentra un nuevo estudio sobre “*Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011*”, cuya metodología se basó en un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 183 pacientes en un Hospital de Tunja en los servicios de Medicina Interna y Quirúrgicas, a través del instrumento SERVQHOS-E. En el presente estudio se concluye evaluar desde la percepción de los usuarios, la calidad de la atención brindada por profesionales de enfermería en aspectos objetivos y subjetivos, los cuales son predictores de la satisfacción. El estudio reportó puntuaciones con medias de 4,08 para amabilidad y 3,98 para preparación del personal de enfermería y un nivel de satisfacción global del 92,9%³⁹.

Borre y Vega 2014, publican un estudio sobre “*Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados*” en una institución de salud de Barranquilla en donde se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E) de Barragán y Manrique, en el alta hospitalaria. Concluyendo de su estudio que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se

³⁸ JAB BECERRA, FG MANRIQUE-ABRIL. (2010). Validez y confiabilidad del Servqhós para enfermería en Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería* 28 (2), 48-61. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376>

³⁹ Barragán B, Julián A., Pedraza A, Yeni D., & Rincón R, Magda R.. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 31(2), 187-193. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2013000200004&lng=en&tlng=es.

sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. El cuestionario SERVQHOS-E es de reciente validación en Colombia y éste es uno de los primeros estudios que lo utiliza como instrumento para la recolección de la información⁴⁰. No obstante en ese mismo año Borre realiza un nuevo estudio sobre *“Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería”* en el que realizó prueba piloto del cuestionario SERVQHOS-E con 32 pacientes que egresaron de los servicios de hospitalización y concluyo que SERVQHOS-E se considera un cuestionario útil para medir el fenómeno de calidad percibida de la atención de Enfermería en la región caribe, debido a la similitud cultural característica de la zona norte de Colombia⁴¹.

Como se puede evidenciar la mayoría de estudios que se han realizado sobre el instrumento SERVQHOS aplicable al sector salud ha sido en el departamento de Boyacá-Colombia por medio de diversas investigaciones en especial por Barragan y Manrique quienes demostraron la validez y confiabilidad para utilizar el instrumento servqhos en los servicios de hospitalización y que a raíz de ello el instrumento es validado en Colombia para ser utilizado en la medición de la calidad percibida de la atención de enfermería por los usuarios denominado como SERVQHOS-E, evaluando sus definiciones teóricas como la calidad subjetiva y objetiva. Es de aclarar que Servqhos sirve para evaluar la calidad post Hospitalización.

A nivel Regional, se ha encontrado algunos estudios donde se ha utilizado el instrumento SERVQHOS, es el caso del estudio elaborado por Patricia Serrano, en el que encontró que el nivel de satisfacción de pacientes en cuanto a la atención es

⁴⁰ Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y enfermería, 20(3), 81-94. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>

⁴¹ Borré-Ortiz, Y., Lenis-Victoria, C., & González.Ruíz, G. (2014). Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de Enfermería. CES Salud Pública, 5(2), 127-136. Disponible en: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3016/2234

del 95%, El 74,5% de los pacientes estaban completamente satisfechos en el momento de la aplicación del cuestionario; y solo el 62.4% tenía la misma opinión 30 días después de la cirugía. Los principales factores que influyeron en la satisfacción del paciente fueron: el control del dolor postoperatorio; la espera en el momento para la cirugía y las condiciones de la sala. Otros factores que tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del paciente fueron, los resultados clínicos, información clínica y el postoperatorio, dolor y control y el resultado clínico fue fuertemente relacionado con la satisfacción del paciente a los 30 días después de la cirugía⁴².

Por otra parte el estudio titulado, *Influencia de la satisfacción de los pacientes de una unidad de diálisis en la adherencia terapéutica*, también utilizo el cuestionario SERVQHOS para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, donde se encontró que la satisfacción media global obtuvo una puntuación de 3,33 en los pacientes de Hemodialisis y de 3,65 en los pacientes de Diálisis Peritoneal, los autores concluyen que no existe correlación entre el grado de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis y la adherencia al tratamiento farmacológico, aun así existe un alto grado de satisfacción en los pacientes en hemodiálisis y diálisis peritoneal de nuestra unidad, afirmando que el cuestionario es apto para medir satisfacción y es fácil de aplicar⁴³

⁴² Vega Serrano, A. (2014). Simulación y rediseño de los procesos del servicio asistencial de urgencias Fundación Oftalmológica de Santander-Clínica Carlos Ardilla Lulle-Foscal. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/2847/1/Niveles%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20Usuarios%20del%20C%C3%A1rea%20de%20Cirug%C3%ADa%20Ambulatoria%20de%20la%20Fundaci%C3%B3n%20Oftalmol%C3%B3gica%20de%20Santander%20%28FOSCAL%20Internacional%29%20Floridablanca%2c%202015.pdf>

⁴³ Ochando García, Antonio, Royuela García, Catalina, Hernández Meca, M^a Encarnación, Lorenzo Martínez, Susana, & Paniagua, Fernando. (2008). Influence of dialysis patient satisfaction on therapeutic adherence. Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica, 11(4), 271-276. Recuperado en 08 de abril de 2019. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752008000400005&lng=es&tlng=en.

CAPÍTULO 4

INSTRUMENTO SERVPERF

El instrumento **SERVPERF**, fue elaborado por Cronin y Taylor en 1992, dicha escala al igual que las anteriores ha sido diseñada para medir la calidad de los servicios por medio de la satisfacción percibida por los usuarios, es claro que según la literatura y los diferentes casos buscan un instrumento ideal que no solo sea psicométricamente sólida, sino que también sea lo suficientemente robusta para proporcionar información a los gerentes sobre acciones correctivas en caso de que existan deficiencias de calidad, es decir que no se cumpla con las expectativas de los clientes o que ellos no se encuentren satisfechos con los servicios que reciben⁴⁴.

La importancia de este modelo, radica en su capacidad de medición, ya que es una escala clara y concisa, basada exclusivamente en el desempeño y tomando directamente los ítems del modelo SERVQUAL, el cual a diferencia del este, sólo se enfoca en las percepciones de los clientes sobre el servicio que se les ha brindado⁴⁵.

Este cuestionario, se utiliza para evaluar el desempeño de un establecimiento o servicio, el cual arroja en sus resultados la medición de la efectividad de un servicio. Se fundamenta en las percepciones del encuestado, ya que expresa el nivel de efectividad en lo que se desea analizar. Con esto se puede arrojar la eficacia de que los clientes o personas que usan el servicio, expresan su valoración sobre el servicio recibido⁴⁶.

⁴⁴ Sociedad Española de Enfermería Nefrológica, 11(4), 271-276. Recuperado en 08 de abril de 2019. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752008000400005&lng=es&tlng=en.

⁴⁵ Mestanza, J. G., & Muñoz, R. D. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *Esic market*, (130), 27-97. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2666972>

⁴⁶ A. Dion, P., Javalgi, R., & Dilorenzo-Aiss, J. (1998). An empirical assessment of the Zeithaml, Berry and Parasuraman service expectations model. *Service Industries Journal*, 18(4), 66-86. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069800000042>

Cronin y Taylor (1992) y (1994), llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry no era el más adecuado para evaluar la calidad del servicio, ya que este evaluaba a su vez las expectativas y la percepción del servicio, cuya diferencia significarían las distancias entre lo que espera recibir el cliente y lo que finalmente recibe, por lo que crearon una escala más concisa para medir solamente la satisfacción del servicio o lo que se conoce como la percepción del servicio producto de la experiencia obtenida, retomando los mismos ítems propuestos por el modelo Servqual ⁴⁷.

ANÁLISIS DE ESTUDIOS ENCONTRADOS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL.

En estudios a nivel Internacional se describe como este cuestionario se convierte en una escala similar a la del Servqual por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso⁴⁸. Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico (Duque, 2005), además de su superioridad psicométrica frente al modelo Servqual probada por diversos estudios empíricos (Martínez y Martínez, 2007)⁴⁹.

⁴⁷ Torres Samuel, M., & Vásquez Stanesco, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35). Disponible en: https://www.academia.edu/33142228/MODELOS_DE_EVALUACION_DE_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO_CARACTERIZACION_Y_ANALISIS

⁴⁸ Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality

⁴⁹ Zeithaml, B., & Bitner, M. J. (2009). *Gremler. Marketing de Servicios*. Editorial Mc Graw Hill. Disponible en:

Otro estudio encontrado en literatura Internacional, es el elaborado en un hospital de México, que evidencia la aplicación del cuestionario SERVPERF, es en el Servicio de Urgencias de un Hospital Público, donde al aplicarlo se encontró que la percepción del servicio que se proporciona en el área de urgencias del hospital es homogéneo, no influyendo el día y hora de atención, rechazando la hipótesis de que influye el día y la hora de atención del servicio⁵⁰. De acuerdo a las dimensiones del servicio que se analizaron en el estudio, existen mayores niveles de satisfacción que insatisfacción en los pacientes atendidos en el área de urgencias, sin embargo se deben desarrollar procesos de mejora en lo que respecta a las instalaciones y la atención que puede brindar el personal de recepción, por lo que concluyen que este instrumento es una buena herramienta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos⁵¹.

A nivel nacional no se documenta demasiada información sobre estudios realizados con el instrumento SERVPERF aplicado al sector salud; se encuentran estudios en otras áreas como la industria, comercio internet, educación entre otros. No obstante se identificó un artículo de investigación de la Universidad de Boyacá titulado *“Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria”*, se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo con un diseño de corte transversal, con una muestra de 40 personas que recibieron atención de fisioterapia en una institución universitaria de Boyacá, utilizando el cuestionario Servperf, dando como resultados aspectos por mejorar, como la accesibilidad al servicio y la demarcación de la ruta que deben seguir los usuarios para llegar a él.

[https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f\\$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true)

⁵⁰ <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0256090920040203>. Disponible en: Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. Vikalpa, 29(2), 25-38.

⁵¹ Riveros S, Jorge, & Berné M, Carmen. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Revista médica de Chile, 135(7), 862-870. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006>

El 71 % de los pacientes refirieron satisfacción total y, el 27 %, satisfacción, lo que indicó conformidad con el servicio, por lo cual en la discusión refiere que el modelo Servperf permite medir la calidad percibida de un servicio⁵².

En base a la información consultada se observa que el modelo Servperf ha sido utilizado en muy pocas ocasiones por el área de salud, esto puede deberse a que es el más reciente de todos los modelos, pero según los estudios consultados en los que ha sido utilizado, lo recomiendan como una buena herramienta para medir satisfacción, teniendo en cuenta que es una escala más concisa para medir solamente la satisfacción del servicio o lo que se conoce como la percepción del servicio y/o producto de la experiencia obtenida.

⁵² Cobo-Mejía, E., Archila-León, L., Gutiérrez- Barrera, E., & Araque-Sepúlveda, I. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(1), 48-67. Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/305>

CONCLUSIONES

- De acuerdo al análisis de los instrumentos Servqual, Servqhos y Servperf, como método de evaluación de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud, se logró determinar que son de gran utilidad para las Instituciones de salud y además son de fácil comprensión por parte de los usuarios, lo que permite que su aplicación sea sencilla y muestre resultados óptimos en cuanto la satisfacción del cliente, permitiendo así tomar decisiones y acciones oportunas en pro de la calidad de los servicios.
- Se identificó que los tres instrumentos se desarrollan en base a cinco principales dimensiones, las cuales son, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles, sin embargo cada uno de los instrumentos las adapta de acuerdo a su enfoque es decir, Servqual evalúa la satisfacción del usuario en base a las expectativas y la percepción de la atención; Servqhos se inclina por la medición tangible e intangible en sus dimensiones; mientras que Servperf encamina su enfoque en base únicamente a la percepción del usuario.
- De acuerdo a los estudios encontrados en la literatura consultada, cada uno de los instrumentos se utiliza de acuerdo al enfoque que cada Institución tenga acerca de la satisfacción del usuario, es decir, el instrumento Servqual en salud puede ser utilizado en el ámbito hospitalario y consulta externa, mientras que Servqhos se utiliza para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud recibidos pos egreso hospitalario y Servperf ha sido utilizado en menor medida en el sector salud, frente a la atención hospitalaria, se espera que en próximos estudios se determine su efectividad y aplicabilidad es salud.

- En general se evidencio que el Instrumento Servqual ha sido el más utilizado en el sector salud para medir la satisfacción del usuario, debido al abordaje integral de las cinco dimensiones nombradas de las cuales se generan los otros instrumentos; por ende, Servqual es el instrumento que permite con mayor certeza realizar acciones de mejora y seguimiento en las instituciones de salud.

BIBLIOGRAFÍA

1. EL Congreso de la Republica de Colombia. LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Recuperado en 27 de marzo de 2019, disponible en: https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf
2. Garcia JA, Martinez E. et al. Tratado de Geriatria para Residentes, Calidad asistencial. Cap 8, pag 95. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://clea.edu.mx/biblioteca/Soc%20Esp%20De%20Geriatria%20-%20Tratado%20De%20Geriatria.pdf>:
3. Vargas González, V., & Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XIX (4), 663-671. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=28029474005>
4. Ministerio de la protección Social Colombia (2006). Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud Recuperado en 25 de marzo de 2019. Disponible en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
5. Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 30(2), 179-183. Recuperado en 27 de marzo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es
6. Massip, C. Ortiz, RM, (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4) Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es

7. Rey MC. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. [Ebook] (3rd ed., pp. 139-153). universidad de barcelona: Anales De Documentación. Recuperado en 04 de enero de 2019 Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
8. Arizmendi MD. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Enfermería Universitaria, vol. 4, núm. 2, mayo-agosto, 2007, (pp. 34-38. Pag 35). Recuperado en 20 de octubre de 2018 Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741822009.pdf>
9. Revilla, H & González, D. (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN, 18(6), 776-783. Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005&lng=es&tlng=es.
10. CTMA Consultores. (2017). Encuesta de satisfacción del cliente: ¿Por qué llevar a cabo su estudio y certificación? Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en: <https://ctmaconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>
11. Losada, M, & Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración, 20(34), 237-258. Recuperado en 27 de marzo, 2019, Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000200011&lng=en&tlng=es
12. Hernández M, M^a Encarnación, Ochando, A, Mora, J, Lorenzo, S, & López K. (2005). Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica, 8(2), 90-96. Recuperado en 06 de enero de 2019, available from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es&tlng=es.

13. Monteagudo, O, Navarro, C., Alonso, P., Rodriguez, L., Gracia, J., Garcia, J., & Heruzo, R. (2003). Aplicación hospitalaria del Servqhos: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Recuperado 6 enero, 2019, available from <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X03776192>
14. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378001700405>
15. Cadotte, E. R., Woodruff, R. B., & Jenkins, R. L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing Research*, 24(3), 305-314. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378702400307>.
16. Rodriguez JR. La gestión por actuaciones en el hospital. Consecuencias sobre el modelo organizativo. *Gestión de cuidados orientados al paciente. Gestión Hospitalaria* 1997; 4:22-26. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EOegPPJHoAYJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3998085.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>
17. Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and program planning*, 6(3-4), 185-210. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0149718983900022>
18. Mira, J. J., Aranaz, J., Rodriguez-Marín, J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina preventiva*, 4(4), 12-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Rodriguez-Marin/publication/239610052_SERVQHOS_Un_cuestionario_para_evaluar_la_calidad_percibida_de_la_asistencia_hospitalaria/links/00b49528ba4d53d5a1000000.pdf

19. Rodríguez JR. La gestión por actuaciones en el hospital. Consecuencias sobre el modelo organizativo. Gestión de cuidados orientados al paciente. Gestión Hospitalaria 1997; 4:22-26. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EOegPPJHoAYJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3998085.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>
20. Numpaque-Pacabaque, Adriana, & Rocha-Buelvas, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina, 64(4), 715-720. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
21. JAB BECERRA, FG MANRIQUE-ABRIL. (2010). Validez y confiabilidad del Servqhoh para enfermería en Boyacá, Colombia. Avances en Enfermería 28 (2), 48-61. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376>
22. Barragán B, Julián A., Pedraza A, Yeni D., & Rincón R, Magda R. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 31(2), 187-193. Disponible en; http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2013000200004&lng=en&tlng=es.
23. Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y enfermería, 20(3), 81-94. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
24. Borré-Ortiz, Y., Lenis-Victoria, C., & González.Ruíz, G. (2014). Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de Enfermería. CES Salud Pública, 5(2), 127-136. Disponible en: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3016/2234

25. Vesga Serrano, A. (2014). Simulación y rediseño de los procesos del servicio asistencial de urgencias Fundación Oftalmológica de Santander-Clínica Carlos Ardilla Lulle-Foscal. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/2847/1/Niveles%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20Usuarios%20del%20%C3%A1rea%20de%20Cirug%C3%ADa%20Ambulatoria%20de%20la%20Fundaci%C3%B3n%20Oftalmol%C3%B3gica%20de%20Santander%20%28FOSCAL%20Internacional%29%20Floridablanca%2c%202015.pdf>
26. Ochando García, Antonio, Royuela García, Catalina, Hernández Meca, M^a Encarnación, Lorenzo Martínez, Susana, & Paniagua, Fernando. (2008). Influence of dialysis patient satisfaction on therapeutic adherence. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 11(4), 271-276. Recuperado en 08 de abril de 2019. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752008000400005&lng=es&tlng=en.
27. Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
28. Zeithaml, B., & Bitner, M. J. (2009). *Gremler. Marketing de Servicios*. Editorial Mc Graw Hill. Disponible en: [https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true)
29. Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 27 de marzo de 2019, de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.

30. Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003.
31. Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(4), 491-504. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378201900410>
32. Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, 24(3), 253-268. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>
33. Calixto-Olalde, M. G., Okino Sawada, N., Hayashida, M., Costa Mendes, I. A., Trevizan, M. A., & Godoy, S. D. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto & Contexto Enfermagem*, 20(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/714/71421157014/>
34. Orrego SS, Ortiz ZA. Calidad del cuidado de enfermería. *Rev Invest Educ Enferm* [online]. 2001; 9:78-83. [acceso 2005 ±eb 4]. Disponible en: <http://enfermeria.udea.edu.co/revista/sep2001/calidad%20del%20cuidado.htm>
35. Riveros S, Jorge, & Berné M, Carmen. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista médica de Chile*, 135(7), 862-870. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006>
36. Numpaque-Pacabaque, Adriana, & Rocha-Buelvas, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los

servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina, 64(4), 715-720.
<https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

37. Cardona Arias J. & Lezcano Tobon L. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. MedPub Journals Vol. 14 No. 4:4. Disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
38. Garcia, L. (2017). Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el modelo SERVQUAL (Trabajo de Pregrado). Universidad de los Llanos. Villavicencio-Meta. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/jspui/bitstream/001/562/1/TRABAJO%20FINAL.pdf>
39. Cotes, Z. Tapie, S. Cabrera, E. Achicanoy, J. (2016) .Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital lorencita villegas de santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño (Trabajo de Posgrado). Universidad CES Medellín – Universidad Mariana Pasto. San Juan de Pasto-Nariño. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad_%20Atencion_Medica.pdf
40. Pérez Pulido, M., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública, 44(2). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
41. Garzón Ariza G. Ariza Pardo Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud.(Trabajo de posgrado).Universidad de Santander. Bucaramanga, Santander. Disponible en:

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>

42. Valderrama Mendoza, M.(2016). Estudio de la Percepción de los Pacientes Inscritos al Programa de Riesgo Cardiovascular en la ESE Hospital Juan Pablo II de Aratoca, en el Mes de Agosto de 2016. .(Trabajo de posgrado).Universidad de Santander. Bucaramanga, Santander. Disponible en:

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/864/1/Estudio%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20inscritos%20al%20programa%20de%20riesgo%20cardiovascular%20en%20la%20ESE%20Hospital%20Juan%20Pablo%20II%20de%20Aratoca%2c%20en%20el%20mes%20de%20Agosto%20de%202016..pdf>

43. Morales S. Ruiz M. Villate J. (2017). MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS HABILITADOS POR LA EMPRESA IMHOTEP IPS SAS. 2017. (Trabajo de posgrado).Universidad de Santander. Bucaramanga, Santander. Disponible en:

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/688/1/Medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20para%20cada%20uno%20de%20los%20servicios%20habilitados%20para%20la%20empresa%20IMHOTEP%20IPS%20S.A.S%202017.pdf>

44. Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, 18(35). Disponible en:

https://www.academia.edu/33142228/MODELOS_DE_EVALUACION_DE_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO_CARACTERIZACION_Y_ANALISIS

45. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations

- measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality
46. Zeithaml, B., & Bitner, M. J. (2009). *Gremler. Marketing de Servicios*. Editorial Mc Graw Hill. Disponible en: [https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:318454/ada?qu=Zeithaml%2C+Valarie+A.&ic=true)
 47. Mestanza, J. G., & Muñoz, R. D. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *Esic market*, (130), 27-97. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2666972>
 48. A. Dion, P., Javalgi, R., & Diloranzo-Aiss, J. (1998). An empirical assessment of the Zeithaml, Berry and Parasuraman service expectations model. *Service Industries Journal*, 18(4), 66-86. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/026420698000000042>
 49. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0256090920040203>. Disponible en: Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38.
 50. Riveros S, Jorge, & Berné M, Carmen. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista médica de Chile*, 135(7), 862-870. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006>