



## Yura: Relaciones internacionales

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Revista electrónica ISSN: 1390-938x

Nº 13: Enero - marzo 2018

Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas. pp. 1 - 20

Mena López, Vanessa; Soliz Aguayo, Nancy; Cando Loachamin, Luis

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE- Universidad Central del Ecuador

Sangolquí- Ecuador / Quito- Ecuador

Av. General Rumiñahui s/n; Av. Universitaria.

vmmena@espe.edu.ec, nasoliz@uce.edu.ec, lacando@espe.edu.ec

*Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas*

*Mena López, Vanessa; Soliz Aguayo, Nancy; Cando Loachamin, Luis  
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE- Universidad Central del Ecuador*

*vmmena@espe.edu.ec, nasoliz@uce.edu.ec, lacando@espe.edu.ec*

## **Resumen**

En un mundo competitivo y globalizado, las empresas deben ofertar productos o servicios a los clientes que les permitan percibir de manera clara las ventajas por el uso de esos bienes o servicio demandados, en este sentido la satisfacción es la percepción de superación de las expectativas del cliente frente a los beneficios recibidos. El objetivo de estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas- Sangolquí (SIS) aplicando el modelo Calidad de Servicio (SERVQUAL) adaptado para medir las expectativas y la percepción del servicio, la investigación fue de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, la encuesta estuvo dirigida a 73 pacientes que recibieron los servicios ofertados en el SIS: medicina general, fisioterapia, odontología y laboratorio de acuerdo con la muestra calculada, Los resultados revelaron que las expectativas obtuvieron una valoración promedio de 4,39 puntos sobre 5, mientras que las percepciones fueron de 3,87, las percepciones no superaron las expectativas de los pacientes existiendo una brecha de 0,52 que no dista mayormente del punto de equilibrio que es cero. Se concluye que el nivel de satisfacción alcanzó el 63%, el servicio que presta el SIS no está cubriendo totalmente las expectativas que tienen los usuarios debido a falencias en ciertas dimensiones y sub dimensiones.

## **Palabras clave**

Evaluación, nivel de satisfacción, expectativa, percepción, calidad.

### **Abstract**

In a competitive and globalized world, companies must offer products or services to customers that allow them to clearly perceive the advantages of using these goods or services demanded, in this sense satisfaction is the perception of overcoming the expectations of the customer against the benefits received. The objective of this study was to evaluate the level of satisfaction of users of the Integrated Health System of the Armed Forces University (Sangolquí) (SIS) applying the Quality of Service (SERVQUAL) model adapted to measure the expectations and perception of the service, the research was of non-experimental type, with a quantitative approach, descriptive and transversal, the survey was directed to 73 patients who received the services offered in the SIS: general medicine, physiotherapy, dentistry and laboratory according to the calculated sample, Los results showed that the expectations obtained an average valuation of 4.39 points out of 5, while the perceptions were of 3.87, the perceptions did not surpass the expectations of the patients existing a gap of 0.52 that does not distant much of the point of equilibrium that is zero. It is concluded that the level of satisfaction reached 63%, the service provided by the SIS is not fully covering the expectations of users due to failures in certain dimensions and sub dimensions.

### **Keywords**

Evaluation, level of satisfaction, expectation, perception, quality.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores determinantes para la permanencia de las organizaciones, por ello es importante conocer las expectativas y percepciones de los usuarios, evaluar la calidad del servicio que reciben y determinar si se están satisfaciendo sus expectativas para tomar los correctivos de ser necesarios. Para evaluar la satisfacción de los usuarios se puede utilizar el Modelo Servqual porque “El Modelo Servqual, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones que son; dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles” (Matsumoto, 2014, p. 181).

Ibarra-Morales (2014) en el estudio sobre aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora manifestaron que :

El Modelo (SERVQUAL, Service Quality) permite medir y evaluar la calidad en el servicio, mediante un constructo multidimensional que explica las percepciones de la calidad en el servicio, a través de una serie de diversas diferencias respecto a lo esperado y al servicio otorgado... Servqual posee características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los pacientes. (p. 98)

El Modelo Servqual es útil para evaluar calidad del servicio a través de sus respectivas dimensiones, las cuales están presentes en todo el proceso de prestación del servicio, identificando las brechas de satisfacción e insatisfacción resultantes de la comparación entre expectativas y percepciones del cliente. “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

Segùn Bou, JC ( 1997)

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan lo sujetos para evaluar los distintos objetos (p.251).

## Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

“La calidad de servicio percibido depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido” (Gronroos, 1978, p. 588). Según Rust & Oliver, (1994) “Los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado” (pp. 1-19).

Los autores Kotler & Keller (2006) definieron la satisfacción de cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144).

El “Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”. (Duque, 2005, p. 65). Se entiende por calidad del servicio a la diferencia entre lo esperado por el cliente y el servicio realmente recibido. Si el usuario recibe más o igual a lo esperado se produce la satisfacción caso contrario se ocasiona la insatisfacción. “Las expectativas se definen como los deseos de los consumidores o lo que ellos esperan de lo que sería un servicio ideal” (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988, pp. 12-40). “Las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un momento específico de tiempo” (Cronin, 1994, pp. 125-131).

Estudios preliminares han abordado la temática de satisfacción de los usuarios aportando información relevante entre ellos podemos citar:

En la investigación efectuada por Soliz N. M. (2017) sobre la Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador aplicando el Modelo Servqual, se evidenció que el promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó el 97% , sin embargo el nivel de calidad de la atención de la clínica en todas sus dimensiones no llega a satisfacer las percepciones del paciente se encuentra por debajo de la expectativa aunque muy cercano al nivel de satisfacción (p. 218).

De acuerdo al estudio realizado por Soliz N. M. (2017) relacionado sobre la Satisfacción de los Usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la Prestación de los Servicios de Salud , utilizando una escala de 0 a 10 el porcentaje de usuarios que valoraron entre 7 y 10 puntos como satisfactorio representa el 40% , pero no se realiza un análisis de la calidad de satisfacción entre lo esperado y recibido , los indicadores tiempo de asignación de cita médica, explicación del proceso y tratamiento son los que más aportan al nivel de satisfacción , los componentes: servicios y tiempo de atención logran los peores resultados lo que permite establecer que la expectativa de los usuarios prioriza la ampliación de servicios y el incremento del tiempo de atención en consulta. (p. 205)

En el artículo sobre la Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica Rivera Sotelo ( 2015) se obtuvo un nivel alto de expectativas( $x=6,23$ ) en sus dimensiones. Un nivel ( $x=4,48$ ) en la percepción de la atención recibida. Mostrando niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones: fiabilidad 69,9%, capacidad de respuesta 67,8%, seguridad 60,3%, empatía 59,7% y tangibilidad 82%, concluye que los usuarios mostraron un alto nivel de expectativa y esperan un mejor servicio para solucionar sus problemas de salud, pero se encontró un nivel medio de percepción debido a las falencias que observaron (p. 5). En el trabajo elaborado por Casalino-Carpio (2008) evidenciaron un 44,36% de satisfacción, las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones (p. 143).

En Art.362 de la Constitución Política de la República del Ecuador “La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.” (Asamblea Nacional, 2008, p. 166)

Además en Art. 32 Constitución Política de la República del Ecuador “La salud es un derecho que garantiza el Estado, La prestación de servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (Asamblea Nacional, 2008, p. 34)

## Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

La universidad de las Fuerzas Armadas( ESPE) al ser una institución educativa pública al servicio de la juventud ecuatoriana dentro de su decálogo manifiesta ser una Universidad dinámica que aplica el control de calidad en todos sus procesos académicos, de investigación y administración respetando los derechos fundamentales, socialmente responsable y de servicio público (Universidad de las Fuerzas Armadas, 2017), en tal virtud considera fundamental cuidar la salud de sus clientes internos y externos mediante una atención profesional, personalizada y de calidad a militares, familiares, estudiantes, docentes , servidores públicos, y público en general, con este fin ha establecido un Sistema Integrado de Salud ( SIS) para brindar atención eficiente en medicina general, odontología, fisioterapia y laboratorio clínico, para precautelar la salud de la comunidad (Universidad de las Fuerzas Armadas, 2017) cumpliendo con la normativa emitida por el órgano rector de la salud pública. (ESPE-HCU-OR-2017-026, 2017).

Fue necesario entonces evaluar la calidad del servicio que oferta el SIS a sus pacientes para ello se ha realizado un estudio con diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal. Para la recolección de la información se utilizó una encuesta estructurada dirigida a estudiantes, docentes, trabajadores, militares y personas particulares que acuden a recibir los servicios de: medicina general, fisioterapia, odontología y laboratorio, en base a la muestra calculada.

El objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud (SIS) de la Universidad de las Fuerzas Armadas en las diferentes dimensiones propuestas por el modelo servqual adaptado y subdimensiones planteadas identificando las expectativas y la percepción del servicio ofertado.

### **Materiales y Métodos**

Es una investigación con diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, orientada a evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a recibir el servicio de salud en SIS de la Universidad de las Fuerzas Armadas, Sede Sangolquí.

Para la recolección de la información se utilizó una encuesta estructurada dirigida a estudiantes, docentes, trabajadores, militares y personas particulares que acuden a recibir los servicios de: medicina general, fisioterapia, odontología y

laboratorio, en base a la muestra calculada, las encuestas fueron aplicadas por los investigadores en el lapso de una semana. La selección de las unidades muestrales se realizó a través de un muestreo aleatorio simple en las diferentes áreas de atención que reciben.

Para medir las expectativas y la percepción de los usuarios relativos a la satisfacción del servicio que ofrece SIS, se ha utilizado el modelo SERVQUAL Parasuraman, et al. (1988), “que constituye una de las herramientas más utilizadas para la evaluación de la calidad de los servicios”. El modelo está compuesto por cinco dimensiones o categorías como se muestra en Figura 1.

7

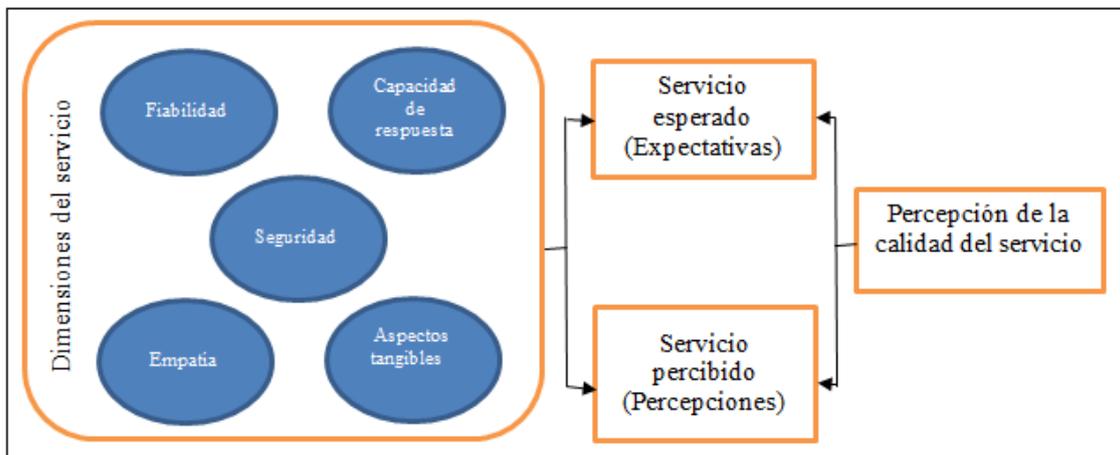


Figura 1. Modelo Servqual

Expectativas, percepciones y dimensiones tomados del Modelo Servqual tomado de Parasuraman, et al. (1988)

Para determinar el nivel de satisfacción del SIS se contrastó las expectativas requeridas por el usuario antes de recibir el servicio, frente a las percepciones que tiene el paciente después de recibir el servicio, determinado la brecha entre lo esperado y lo percibido en consideración de las cinco dimensiones del modelo Servqual adaptado.

El cuestionario consta de dos secciones, la primera hace referencia a expectativas y la segunda a percepciones, cada una con ítems agrupados en las cinco dimensiones del modelo y adecuadas a características propias del SIS, las mismas que están referidas en la figura 2.

## Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

Dimensiones	Definición	Subdimensiones Ítems de la encuesta.
<b>Elementos tangibles</b>	Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones física.	Aparatos utilizados en los consultorios y laboratorios  Instalaciones de la Clínica Señalética y carteles para orientarse, limpieza.  Presentación personal de empleados
<b>Capacidad de respuesta</b>	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	Tiempo que pasó hasta que le asignaron la cita.  Tiempo de espera desde que le dieron la cita hasta la consulta.  Tiempo de entrega de resultados en servicios de laboratorio
<b>Fiabilidad</b>	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.	Trámites que tuvo que hacer en admisión  Trámites que tuvo que hacer en recaudaciones.
<b>Seguridad</b>	Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad, competencia profesional confianza y garantía.	Información clínica recibida sobre el problema del paciente en medicina general, odontología, fisioterapia.  Claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir.
<b>Empatía</b>	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario	Trato por parte del personal de admisión.  Trato del personal de recaudación.  Trato por parte del personal médico de medicina general, odontología, fisioterapia y laboratorio  Duración de la consulta de medicina general, odontología, fisioterapia y laboratorio.  Conveniencia de los horarios de trabajo

*Figura 2.* Dimensiones e ítems de la satisfacción de los pacientes  
Dimensiones y subdimensiones adaptadas del Modelo SERVQUAL tomado de Parasuraman, et al. (1988)

Cada ítem se puntuó en una escala de Likert del 1 al 5 para las expectativas, uno representa fuertemente en desacuerdo y cinco fuertemente de acuerdo tal como muestra la figura 3.

Valoración	Valoración y Escala
1	Fuertemente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Fuertemente de acuerdo

Figura 3: Escala de Likert para expectativas

Para la percepción uno significa extremadamente insatisfecho y cinco extremadamente satisfecho tal como se presenta en la figura 4.

Valoración	Valoración y Escala	Nivel de Satisfacción
1	Extremadamente insatisfecho	Satisfacción baja
2	Muy insatisfecho	
3	Ni insatisfecho ni satisfecho	Indiferente
4	Muy satisfecho	Satisfacción alta
5	Extremadamente satisfecho	

Figura 4: Escala de Likert para medir la percepción del paciente

La información obtenida después de aplicar el cuestionario a la muestra objeto de estudio permitirá analizar el nivel de satisfacción global o índice de calidad de satisfacción (diferencia entre lo esperado y recibido), y también examinar cada una de dimensiones de acuerdo al modelo. “Si se logra eliminar o minimizar las brechas se obtiene mayor calidad del servicio” (Bernuy, 2005, p. 20), lo cual permitirá conocer los aspectos del proceso que generan mayor satisfacción. Para medir la confiabilidad interna del instrumento se estimó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un 0,93 para expectativas y para percepción 0,91; representando una consistencia interna del cuestionario muy alta.

### Población y Muestra

La población estuvo representada por 4.404 usuarios del SIS entre estudiantes, docentes, trabajadores, militares y personas particulares, atendidos en el segundo

Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

trimestre del año 2017 en todos los servicios que oferta como: medicina general, odontología, fisioterapia y laboratorio.

El tamaño de la muestra fue de 73 usuarios calculado mediante la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 qpN}{(N-1)e^2 + z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.88^2 * 0.7 * 0.3 * 4404}{(4404-1) * 0.10^2 + 1.88^2 * 0.7 * 0.3} = 73 \text{ usuarios}$$

Donde

e = 10% Error de estimación

z = 1.88, Representa el nivel de confianza del 94%

N = 4404 Pacientes atendidos en el segundo trimestre del año 2017

P = 0.7 Probabilidad de éxito (satisfacción), determinado según muestra piloto

q = (1-P) Probabilidad de fracaso

## Resultados

### Variabes Demográficas

El 52% de los usuarios atendidos en el SIS pertenecen al sexo femenino y el 48% a masculino, el 95% de los usuarios están en una edad comprendida entre 24 a 41 años. Con respecto al nivel de instrucción de los usuarios atendidos el 88% de los pacientes están cursando o tienen nivel superior y el 12% secundaria, esto se relaciona con los resultados de que la mayoría de usuarios son estudiantes en un 66%, profesores o empleados 12% y particulares 22%

Un 71% de los usuarios acuden al SIS por cercanía, el 12% por la calidad en el servicio, el 11% porque no poseen seguro, y el 7% por precios bajos.

## Tiempos de Espera

El 50% de usuarios esperan para la asignación de la cita por lo general 14 minutos, registrándose un tiempo mínimo de espera de 1 minuto y un máximo de 3 horas, dependiendo de la cantidad de usuarios.

El 50% de usuarios esperan desde que le asignan la cita hasta la consulta regularmente 29 minutos, registrándose un tiempo mínimo de hasta 4 minutos y un máximo de 4 horas en función de la demanda de pacientes.

11

## Tiempos de Atención

El tiempo de duración de las consultas dependen del tipo de enfermedad, es decir en medicina general el 50% de los usuarios demoran en su consulta hasta 15 minutos, mientras que el servicio de odontología hasta 18 minutos, fisioterapia hasta 30 minutos y la duración de los exámenes de laboratorio es de hasta 19 minutos.

## Expectativa y Percepción de los usuarios

La expectativa hace referencia a lo que espera el usuario del servicio del SIS, por lo general una atención de calidad, mientras que la percepción permite valorar el servicio efectivamente recibido por el paciente.

Las secciones del cuestionario (Anexo 1), referentes a expectativas y percepciones se han valorado sobre una escala de 5 puntos, donde uno corresponde a la respuesta peor valorada y cinco la mejor valorada.

Tabla 1

### *Expectativas y Percepciones de los Usuarios según Dimensiones*

DIMENSIONES	EXPECTATIVA-E		PERCEPCION-P		CALIDAD (E-P)
	MEDIA	DESVIACION TIPICA	MEDIA	DESVIACION TIPICA	
ELEMENTOS TANGIBLES	4,44	0,71	4,01	0,91	0,43
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,24	0,91	3,65	1,9	0,59
FIABILIDAD	4,4	0,8	4,03	1,06	0,37
EMPATIA	4,43	0,82	3,78	1,15	0,65
SEGURIDAD	4,43	0,78	3,86	1,16	0,57
PROMEDIO GENERAL	4,39	0,804	3,87	1,236	0,52

Resultados de las expectativas y percepciones de los usuarios en todas sus dimensiones.

## Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

La diferencia entre expectativas y percepciones generan un valor, en donde cero es el punto de equilibrio entre las expectativas y las percepciones, un valor positivo significa que las expectativas superan a las percepciones y un valor negativo que las percepciones superan a las expectativas.

En resumen:

Usuario satisfecho = valor cero o negativo

Usuario insatisfecho = valor positivo

La calificación promedio de las expectativas fue de 4,39 puntos sobre 5, con una variación baja 0,8; en razón de que los clientes en forma general esperan recibir un servicio de calidad. En cambio las percepciones promedio fueron de 3,87, con una variación mayor alrededor del promedio de 1,24, significa que hay un mayor grado de dispersión y que las percepciones no superaron las expectativas, sin embargo la brecha es de 0,52 que no es alta.

El nivel de satisfacción alcanzó el 63%, en donde 27% corresponden a pacientes satisfechos y el 36% a extremadamente satisfechos.

### Nivel de Calidad por Dimensiones

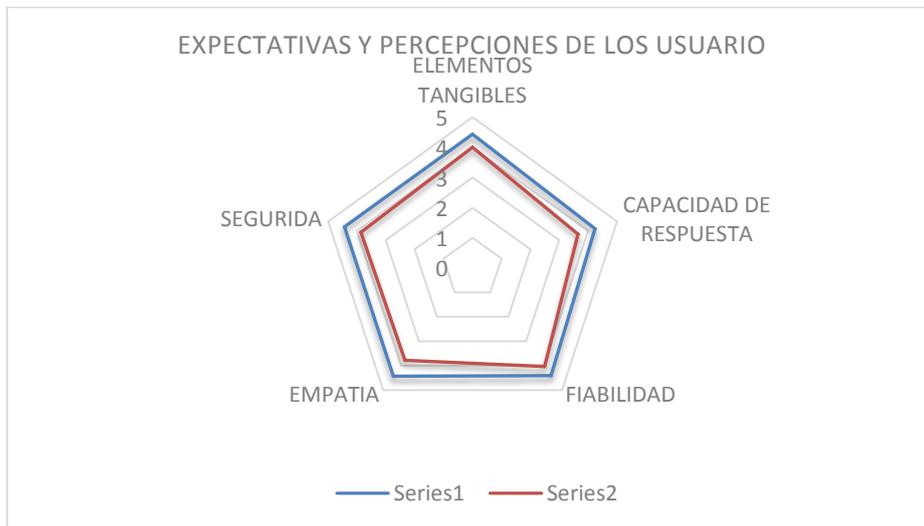


Figura 5: Nivel de Calidad por Dimensiones

Se muestra las brechas de las cinco dimensiones del modelo.

La figura 5 muestra como las expectativas (serie 1) difieren de las percepciones (serie2), en todas las dimensiones evaluadas, esto quiere decir que el servicio que presta el SIS no está cubriendo las expectativas que tienen los usuarios, hay una brecha o

diferencia conocido como índice global de 0,52 (Tabla 1) entre lo que espera el usuario y lo que realmente recibe, se evidencia que es muy cercano al nivel de satisfacción (cero).

Las dimensiones que registraron menor percepción de calidad fueron: empatía con 0,65, capacidad de respuesta 0,59 y seguridad 0,57; mientras que las dimensiones: elementos tangibles con 0,43 y fiabilidad 0,37 reconocieron mayor percepción de calidad (Tabla 1).

### Calidad del Servicio por Dimensiones

Para evaluar la calidad se analizó sobre la base de los promedios de las expectativas y de las percepciones. Cada dimensión se compone de subdimensiones, (figura 2) que dan origen a las preguntas planteadas en el cuestionario.

Tabla 2

#### *Dimensión: Elementos Tangibles*

DIMENSIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES						
SUBDIMENSIONES	Instalaciones del SIS	Señalización y carteles para orientarse en el SIS	Limpieza del SIS	Presentación del personal y empleados	Equipos utilizados en los consultorios y laboratorios	Los insumos utilizados para la atención al cliente	La cantidad de equipos utilizados para la atención al cliente
EXPECTATIVAS	4,60	4,51	4,62	4,44	4,34	4,22	4,37
PERCEPCIONES	4,25	3,95	4,29	4,05	3,81	3,82	3,90
CALIDAD	0,36	0,56	0,33	0,38	0,53	0,40	0,47

Resultados de las subdimensiones de Elementos Tangibles

La limpieza, las instalaciones, la presentación del personal y empleados del SIS son los elementos tangibles mejor valorados, mientras que la señalética, carteles para orientarse, equipos en los consultorios, cantidad de equipos para la atención al cliente y los insumos utilizados son los menos valorados.

En forma general esta dimensión alcanza un índice promedio de 0,43 (Tabla 1) lo que indica que la percepción del cliente está por debajo de sus expectativas.

Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

Tabla 3

**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

DIMENSIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
SUBDIMENSIONES	Calificación Tiempo de espera hasta que le asignaron la cita	Calificación Tiempo de espera desde que le dieron la cita hasta la consulta	Tiempo de entrega de los resultados
EXPECTATIVAS	4,29	4,08	4,34
PERCEPCIONES	4,19	3,52	3,22
CALIDAD	0,09	0,56	1,12

Resultados de las subdimensiones de Capacidad de Respuesta

Es una de las tres dimensiones que presenta mayor insatisfacción, siendo el tiempo de entrega de los resultados del servicio de laboratorio la que manifiesta una mayor brecha de insatisfacción alcanzando un índice de calidad de 1,12 ; mientras que tiempo de espera desde que le asignaron la cita hasta la consulta es de 0,56 y el tiempo de espera desde que ingresa al SIS hasta la asignación de la cita es de 0,09 constituyendo las subdimensiones mejor valoradas por que son cercanas a cero.

Tabla 4

**Dimensión: Fiabilidad**

DIMENSIÓN	FIABILIDAD	
SUBDIMENSIONES	Trámites que tuvo que hacer en admisión	Trámites que tuvo que hacer en recaudación
EXPECTATIVAS	4,37	4,44
PERCEPCIONES	4,06	4
CALIDAD	0,31	0,44

Resultados de las subdimensiones de Fiabilidad

Esta dimensión presenta menor brecha con un índice promedio de 0,37 (Tabla 1); indica que hay mayor calidad del servicio porque las subdimensiones: trámites del usuario en admisión y recaudación alcanzan un índice de calidad de 0,31 y 0,44 respectivamente, siendo próximos a cero.

Tabla 5

15

***Dimensión: Empatía***

DIMENSIÓN	EMPATIA											
	MEDICINA GENERAL				ODONTOLOGÍA		FISIOTERAPIA		LABORATORIO			
SUBDIMENSIONES	Trato del personal de admisión	Trato del personal de recaudación	Trato del personal de enfermería	Horario de atención del SIS	El trato por parte del personal médico	Calificación duración de la consulta	El trato por parte del personal médico	Calificación duración de la consulta	El trato por parte del personal médico	Calificación duración de la consulta	El trato por parte del personal del laboratorio	Calificación duración del o los exámenes
<b>EXPECTATIVAS</b>	4,55	4,36	4,38	4,37	4,54	4,35	4,54	4,35	4,54	4,35	4,54	4,35
<b>PERCEPCIONES</b>	3,89	3,92	3,90	3,54	4,27	4,14	3,56	2,86	4,36	4,33	3,33	3,22
<b>CALIDAD</b>	0,66	0,44	0,48	0,83	0,27	0,21	0,99	1,49	0,18	0,02	1,21	1,13

Resultados de las subdimensiones de Empatía en los servicios que oferta.

Empatía significa dar una atención individualizada, acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión al usuario por lo tanto responde a las preguntas relativas al trato del personal: de admisión, recaudación, enfermería, medicina general, odontología, fisioterapia, laboratorio, duración de la consulta y horarios de atención; esta dimensión registra la mayor insatisfacción en relación a la calidad del servicio con una brecha promedio de 0,65 (Tabla 1) producto de la insatisfacción en casi todas sus subdimensiones,.

Los servicios de laboratorio y odontología son los menos valorados porque su índice de calidad va de 0,99 a 1,49 calificación insatisfactoria, a diferencia de medicina general y fisioterapia que alcanzan 0,02 a 0,27 en donde la percepción es muy cercana a la expectativa en lo concerniente a trato por parte del personal y duración de la consulta.

Tabla 6

***Dimensión: Seguridad***

DIMENSIÓN	SEGURIDAD					
	MEDICINA GENERAL		ODONTOLOGÍA		FISIOTERAPIA	
SUBDIMENSIONES	La información Clínica recibida sobre el problema del paciente	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir	La información Clínica recibida sobre el problema del paciente	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir	La información Clínica recibida sobre el problema del paciente	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir
EXPECTATIVAS	4,46	4,40	4,46	4,40	4,46	4,40
PERCEPCIONES	4,07	4,09	3,56	3,33	4,07	4,07
CALIDAD	0,39	0,31	0,90	1,07	0,39	0,34

Resultados de las subdimensiones de Seguridad

Responde a las habilidades para inspirar credibilidad, confianza, garantía, competencia profesional por parte del personal de salud, en los servicios de medicina general, odontología y fisioterapia; el índice de calidad del servicio fue de 0,57 (Tabla 1) indica que la percepción del cliente no supera las expectativas, por lo tanto los usuarios obtienen menos de lo que esperan del servicio,

El resultado se ve influido principalmente por el servicio de odontología donde se visualiza las mayores brechas de insatisfacción, pues en la pregunta sobre la

información clínica recibida del problema del paciente el resultado fue de 0,9 y la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir fue de 1,1, valores distan del punto de equilibrio.

Los servicios en medicina general y fisioterapia registraron menor grado de insatisfacción con valores que oscilan entre 0,31 y 0,39.

## Discusión

Para medir la calidad del servicio que oferta el SIS se identificaron las dimensiones y subdimensiones como recomienda Bou, JC. (1997), se comparó las expectativas con la percepción del paciente de acuerdo a lo señalado por Gronroos, (1978) y se obtuvo la diferencia o brecha que permitió identificar el nivel de satisfacción o insatisfacción tal como sostienen Rust & Oliver (1994) y Kotler & Keller (2006).

Se evidenció que las expectativas del nivel de satisfacción de los usuarios del SIS obtuvieron una valoración de 4,39 puntos sobre 5, mientras que las percepciones fueron de 3,87, es decir que las percepciones no superaron las expectativas de los pacientes, sin embargo la brecha entre expectativa y percepción fue de 0,52 que no dista mayormente del punto de equilibrio que es cero. El nivel de satisfacción alcanzó el 63%, en donde 27% corresponden a pacientes satisfechos y el 36% a extremadamente satisfechos, se comprobó que no se logró equipar las expectativas y percepciones porque existen falencias en las dimensiones y subdimensiones. Las dimensiones según el Modelo Servqual de Parasuraman, et al. (1988) que contribuyeron en mayor grado a lograr el nivel de satisfacción fueron: fiabilidad con 0,37 y elementos tangibles con un índice de calidad (E-P) de 0,43, en cambio las dimensiones que menos aportaron fueron: empatía con 0,65, capacidad de respuesta 0,59 y seguridad 0,57,

Las subdimensiones mejor puntuadas para conseguir el nivel de satisfacción fueron: El tiempo de duración de la consulta en fisioterapia (0,02), tiempo de espera hasta que le asignaron la cita (0,09), trato por parte del personal médico fisioterapia (0,18), tiempo de duración de la consulta en Medicina General (0,21), trato por parte del personal médico en medicina general (0,27). Las subdimensiones peor puntuadas fueron: tiempo de duración de la consulta en odontología (1,49), trato por parte del

Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

personal del laboratorio (1,21), tiempo de duración de los exámenes de laboratorio (1,13), tiempo de entrega de los resultados (1,12).

Los resultados del presente estudio son similares a los obtenidos por Rivera Sotelo(2015) en su artículo Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica, donde se obtuvo un nivel alto de expectativas( $x=6,23$ ) en sus dimensiones y un nivel ( $x=4,48$ ) en la percepción de la atención recibida mostrando un alto nivel de expectativa pero un nivel medio de percepción debido a las falencias que producen niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones.

Difiere de la investigación efectuada por Soliz, et al. (2017) sobre la Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador (UCE), donde se demostró que el promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó el 97% , sin embargo es similar a los resultados alcanzados en sus dimensiones porque no llegan a satisfacer las percepciones del paciente que se encuentran por debajo de la expectativa aunque muy cercano al nivel de satisfacción.

Dista también del estudio realizado por Soliz, et al. (2017) relacionado con la Satisfacción de los Usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la Prestación de los Servicios de Salud 2015, utilizando una escala de 0 a 10 el porcentaje de usuarios que valoraron entre 7 y 10 puntos como satisfactorio representa el 40%, pero no se realizó un análisis de la calidad de satisfacción entre lo esperado y lo recibido.

Se distingue también del estudio efectuado Casalino-Carpio (2008) en donde se presentó un 44,36% de satisfacción, las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones.

Toda organización tiene como propósito la satisfacción del cliente buscando siempre equipar e incluso superar sus expectativas tal como lo declara Duque (2005) de igual manera el Sistema Integrado de Salud ( SIS) de la Universidad de las Fuerzas Armadas, tiene como finalidad la atención a los miembros de la Comunidad Universitaria siendo su prioridad los estudiantes, personal de servidores públicos incluidos los docentes.

## Lista de Referencias

- Asamblea Nacional. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador de bolsillo.pdf*. Obtenido de [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec):  
[http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional. (20 de octubre de 2008). *Constitucion Política de la República del Ecuador de bolsillo.pdf*. Obtenido de [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec):  
[http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Bernuy, L. (2005). Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Tesis*, 1-66. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bou, JC. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: análisis de los efectos "vía demanda". *Tesis*, 251. Castellón, España: Universitat Jaume I.
- Casalino-Carpio, G. E. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Sevqual. *Rev Soc Peru Med Interna*, 143-152.
- Cronin, J. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80.
- ESPE-HCU-OR-2017-026, O. D. (5 de ABRIL de 2017). *POLITICAS -DEL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-SALUD2.PDF-Adobe Acrobat Reader DC*. Recuperado el 30 de JULIO de 2017, de *POLITICAS -DEL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-SALUD2.PDF-Adobe Acrobat Reader DC*: <http://sege.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/08/POLITICAS-DEL-SISTEMA-INTEGRADO-DE-SALUD2.pdf>
- Gronroos, C. (1978). *A Service-Orientated Approach to Marketing of Services*. Europea: Journal of Marketing.
- Ibarra-Morales, L. E.-G.-M. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia-Economía y Administración*, 98-108.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México, España: Pearson Educación.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181-209.
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.

## Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas

- Parasuraman, A., Berry, I., & Zeithaml, V. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rivera Sotelo, G. T. (2015). Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica. *Diagnóstico Vol. 54(1)*, 5-9.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service Quality: New Directions in Theory and practice*. California: Sage Publications.
- Soliz, N. M. (2017). Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015. *Publicando*, 4(10(2)), 205-222.
- Soliz, N. M. (2017). Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Publicando*, 4(11(2)), 218-237.
- Universidad de las Fuerzas Armadas, E. (2017). *www.espe.edu.ec*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2017, de ESPE: <http://espe-el.espe.edu.ec/?q=node/17>
- Universidad de las Fuerzas Armadas, E. (2017). *www.espe.edu.ec*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2017, de ESPE: <http://espe-el.espe.edu.ec/?q=node/24>