



*Validación de la encuesta de satisfacción de servicios hospitalarios
(ESASERVISH)*

Validation of the hospital services satisfaction survey (ESASERVISH)

Validação da pesquisa de satisfação dos serviços hospitalares (ESASERVISH)

Walter Patricio Castelo Rivas ^I
wpcastelo@pucesd.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4276-0871>

Andrea Lisseth Pilamunga Torres ^{II}
alpilamungat@pucesd.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8493-3419>

Bruno Andres Cedeño Mendoza ^{III}
bacedenom@pucesd.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0801-5584>

Jesica Liliana Cueva Toaquiza ^{IV}
jesi_liliana.cueva@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5267-9762>

Correspondencia: wpcastelo@pucesd.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de agosto de 2022 * **Aceptado:** 12 de septiembre de 2022 * **Publicado:** 17 de octubre de 2022

- I. Magíster en Gerencia de la Salud para el desarrollo local, Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Profesor Auxiliar 2, Escuela de Enfermería, Ecuador.
- II. Estudiante de la carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo, Ecuador.
- III. Estudiante de la carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo, Ecuador.
- IV. Ingeniera en Finanzas, Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Profesora de Bioestadística a tiempo parcial de la Escuela de Enfermería, Ecuador.

Resumen

La satisfacción es un indicador que se debe medir de manera permanente en las entidades de salud para aplicar estrategia y enfocarse a la mejora continua. El objetivo de este estudio es desarrollar un nuevo instrumento de evaluación que nos permita conocer de manera más amplia y eficaz la satisfacción de usuarios que hayan recibido algún servicio de salud. En cuanto a su metodología se tomó un enfoque cuantitativo analítico descriptivo, trabajando con una muestra de 442 usuarios a encuestar, en el servicio de emergencia del centro clínico quirúrgico ambulatorio hospital del día santo domingo, inicialmente se realizó una encuesta piloto a 50 pacientes obteniendo un análisis estadístico favorable y aplicable para el resto de usuarios; las encuestas se obtuvieron en el lapso de un mes, cuyos datos fueron transcritos en el software IBM SPSS STATISTICS, para poder ser analizados. Se determinó la validez y fiabilidad del instrumento en estudio mediante los siguientes test: Análisis Factorial Descriptivo obteniendo 8 componentes donde los ítems mostraron cargas superiores a 0.5 y un alfa de Cronbach de 0,990, Se concluye que el instrumento desarrollado ESASERVISH es adecuado para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

Palabras Clave: Satisfacción; Instrumento; Validez.

Abstract

Satisfaction is an indicator that must be measured permanently in health entities to apply strategy and focus on continuous improvement. The objective of this study is to develop a new evaluation instrument that allows us to know more broadly and effectively the satisfaction of users who have received a health service. Regarding its methodology, a descriptive analytical quantitative approach was taken, working with a sample of 442 users to be surveyed, in the emergency service of the ambulatory clinical surgical center hospital of Santo Domingo, initially a pilot survey was carried out on 50 patients, obtaining a favorable and applicable statistical analysis for other users; the surveys were obtained within a month, whose data were transcribed in the IBM SPSS STATISTICS software, in order to be analyzed. The validity and reliability of the instrument under study was determined through the following tests: Descriptive Factor Analysis obtaining 8 components where the items showed loads greater than 0.5 and a Cronbach's alpha of 0.990. It is concluded that the instrument developed ESASERVISH is adequate to know the level satisfaction of patients treated.

Keywords: Satisfaction; Instrument; Validity.

Resumo

A satisfação é um indicador que deve ser medido permanentemente nas entidades de saúde para aplicar a estratégia e focar na melhoria contínua. O objetivo deste estudo é desenvolver um novo instrumento de avaliação que permita conhecer de forma mais ampla e efetiva a satisfação dos usuários que receberam um serviço de saúde. Quanto à sua metodologia, foi realizada uma abordagem quantitativa analítica descritiva, trabalhando com uma amostra de 442 usuários a serem pesquisados, no serviço de emergência do hospital ambulatorial centro cirúrgico de São Domingos, inicialmente foi realizado um levantamento piloto em 50 pacientes, obtendo-se uma análise estatística favorável e aplicável para outros usuários; as pesquisas foram obtidas no prazo de um mês, cujos dados foram transcritos no software IBM SPSS STATISTICS, para serem analisados. A validade e confiabilidade do instrumento em estudo foi determinada através dos seguintes testes: Análise Fatorial Descritiva obtendo 8 componentes onde os itens apresentaram cargas superiores a 0,5 e um alfa de Cronbach de 0,990. Conclui-se que o instrumento desenvolvido ESASERVISH é adequado para conhecer a nível de satisfação dos pacientes atendidos.

Palavras-chave: Satisfação; Instrumento; Validade.

Introducción

A lo largo de los años la calidad de atención, ha tomado mayor relevancia en las diferentes instituciones de salud, señalando que en su mayoría los pacientes catalogan el cuidado recibido como “bueno o malo”. Es por eso que desde el año 1985 se vienen desarrollando modelos que permiten conocer y evaluar la calidad de atención, en base al modelo de expectativa – brecha de percepción. (Bustamante; Zerda; Obando y Tello. 2019).

No obstante, Cronin y Taylor citados en Rojas et al (2018) crean un nuevo modelo llamado SERVPERF el cual se basa en la atención exclusiva que presta a la valoración de desempeño, ya que consideran que los otros instrumentos como el SERVQUAL, no son los más convenientes para conocer las perspectivas percibida por las personas sobre la calidad de atención.

La validación de instrumentos tiene una marcada relevancia a la hora del proceso de recolección de datos, mediante el cual es posible identificar el nivel de validez de la información obtenida por la herramienta planteada, en otras palabras, permite conocer la confiabilidad del estudio en base a

la calidad del instrumento, que ha sido utilizado para obtener los datos que representaran los resultados de la investigación. (Restrepo & Segovia, 2020)

Sin embargo, en ciertos casos la validez del instrumento no siempre suele cumplir con lo que se pretende medir inicialmente, esto debido usualmente al uso generalizado de la herramienta para diferentes tipos de casos, a diferencia de una idónea validez la cual va a depender de las adaptaciones que tenga el instrumento para cada población y situación específica lo cual ayuda a obtener datos lo más objetivos posibles. (Hernández & Pascual, 2018)

Generalmente los instrumentos que se utilizan, sobre todo en servicios de salud, que tienen el propósito calcular el nivel de satisfacción de un paciente, aquel propósito permite conocer cuál es el grado de calidad de uno o varios servicios prestados por ciertas instituciones dedicadas a ello y por lo que mediante los datos obtenidos ayuda a identificar si existe deficiencias o a su vez una excelencia del servicio que se brinda al usuario, de esta manera se llega a los resultados que se esperan saber en el objetivo de estudio. (Arteta & Palacio, 2018)

Por otra parte, uno de los aspectos más a tomar en cuenta durante un servicio es la atención dada y como este se logra desarrollar según las expectativas de los usuarios, esto se encuentra sujeto a la calidad del servicio que se espera de una institución, a una atención esmerada y/o oportuna se lo relaciona a una mayor eficacia de la asistencia prestada, por otro lado, si existe carencias que impidan que se cumpla de manera satisfactoria las necesidades requeridas por los usuarios esto demostrará una calidad insuficiente del servicio brindado. (García, Moreira & Portilla, 2020)

Algunos autores concuerdan con la definición de calidad de la atención en salud, como aquellos servicios brindados de manera efectiva y ecuánime a los pacientes, en buenos contextos tanto de la institución como de profesionales para la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que esta empieza con la perspectiva técnica por capacidad de lograr cumplir los objetivos establecidos, esto nos lleva a la perspectiva que tiene el usuario atendido en cuanto al servicio prestado, teniendo en cuenta que su perspectiva va a partir de las interacciones humanas como emociones agradables o desagradables que lleven a sentir satisfecho al paciente, determinando así el nivel de calidad de una institución de salud. (Heno Nieto, 2018)

Según Castro Serradle, E. (2020). El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos es el resultado de la relación que llega a ver entre un paciente y todo el personal de una institución, por lo cual es

indispensable contar con instrumentos de confiabilidad y validez para medir la satisfacción de los usuarios con el cuidado prestado.

Al revisar el estudio de Otero & Camargo (2019). Manifiesta que cuando se habla de calidad de salud podemos encontrar un sin número de definiciones. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad en salud como la educación, prevención y acción protectora de una población en específico de una manera única y exacta destinando todo lo necesario en cuanto a recursos para la satisfacción de las necesidades de una forma efectiva.

El estudio de Barba Bailón, P. (2019) refiere que a lo largo de los años la escala de evaluación SERVQHOS ha ido tomando mayor relevancia para conocer y evaluar la satisfacción en cuanto a la prestación de servicios de enfermería en Colombia, siendo en España el país en aplicar de forma continua para evaluar la satisfacción en los servicios de Oncología, urgencias, hemodiálisis y demás servicios recalando que a diferencia del modelo SERVQUAL que precisa la satisfacción en números, el modelo SERVQHOS se centra en variables relacionadas de los servicios siendo estos objetivos y subjetivos involucrando el confort del paciente, infraestructura, el trato por el personal y todo lo relacionado con la calidad subjetiva.

En los países subdesarrollados una atención de salud de baja calidad trae como consecuencias aproximadamente cinco millones de muertes cada año en países con ingresos bajos por la causa de una ineficiente atención médica, mientras que unos 3,6 millones se deben a un acceso insuficiente de atención de profesionales de salud. (Organización de las Naciones Unidas, 2019)

La pésima calidad de atención en salud es uno de los mayores problemas sanitarios que se tiene en el país de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2020), refiere que cada año entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren por resultado de una atención de mala calidad en los países bajos y medianos lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países.

Según un reporte realizado por Margaret et al (2018) el 60% de defunciones se deben a causa de la decadencia de calidad en la atención que se brinda en los servicios de salud; siendo este uno de los problemas para que la gente acuda a una atención medica temprana.

La pésima calidad de atención de salud no solo se debe a la mala atención asistencial de los médicos o enfermeras u otros profesionales de la salud, sino que también forma parte el déficit de personal de enfermería, falta de insumos médicos, deterioro de infraestructura de la institución pública. (Caicedo, 2022)

La identificación de los principales instrumentos utilizados para medir la satisfacción de pacientes y la estructuración de uno nuevo permitirá enfocarse a evaluar de una manera más amplia y detallada los diferentes componentes del proceso de atención; concibiendo a la atención como un todo y no solo como la atención en salud, teniendo presente que los pacientes interactúan con diversos miembros de la entidad de salud antes de ser atendido por el médico o la enfermera. Es ahí donde el presente estudio busca conseguir un instrumento más apropiado y eficaz para la valoración de la percepción de atención recibida en los servicios de salud. (Valls & Abad, 2018). La presente investigación está enfocada a crear un nuevo instrumento de evaluación de satisfacción del paciente que acuden a recibir atención en salud, a través de la recopilación de información detallada de trabajadores en las casas de salud abarcando distintas áreas de cuidado como: personal administrativo, profesionales de salud y servicios complementarios; y así poder servir como base para futuras investigaciones.

Metodología

La presente investigación toma un enfoque cuantitativo analítico con un alcance descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); Se trabajó con una población aproximada de 4.878 usuarios quienes acudieron a la institución en el primer semestre del 2022 a recibir atención médica en el servicio de emergencia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día IESS Santo Domingo, se determinó una muestra de 442 encuestas a aplicar las mismas que se realizaron a usuarios que cumplieren con los criterios de inclusión entre ellos; pacientes cuya edad comprenda entre los 18 a 88 años, además de que cuenten con más de 3 años de afiliación en servicio activo, que haya acabado de recibir asistencia médica y que desee participar de manera voluntaria en el estudio; por otra parte se excluyó del estudio aquellos usuarios que padecían de algún tipo de discapacidad mental, sensorial, comunicación, analfabetismo, y personas que se encuentren bajo estado étílico.

Para poder caracterizar a los participantes del estudio se elaboró preguntas que incluyeron la edad, género, lugar de domicilio, nivel de instrucción, ocupación, nacionalidad, zona de residencia y estado civil.

Previo a la recolección de los datos se realizó encuestas piloto; a una muestra de 50 personas, las cuales permitieron mejorar la redacción del instrumento y establecer una confiabilidad previa,

denominando al instrumento a aplicar “Encuesta de Satisfacción de los Servicios Hospitalarios” (ESASERVISH) busca medir el nivel de percepción de una persona en relación con la atención recibida según sus expectativas, a través de 66 ítems, asociados en 8 dimensiones, ocupando una escala de respuestas tipo Likert valorada en 5 puntos evaluados en: “Muy adecuado” que corresponde a 5 puntos y “Muy inadecuado” que corresponde a 1 punto, además existe una interrogante relacionada a la recomendación del servicio de salud a otras personas.

En base a la encuesta piloto se obtuvo un alfa de Combrach de 0.973, considerandola aplicable.

Además, para corroborar el valor de Alfa de Cronbach se aplica la prueba de las dos mitades de Guttman cuyo valor total fue de 0,909 indicándonos que ambos coeficientes confirman la alta confiabilidad de la encuesta ESASERVISH. (Alarcón, 2014)

Con respecto a la recopilación de información formal, esta fue llevada a cabo durante el mes de junio del 2022, ejecutada por los encuestadores debidamente capacitados que esperaban a las afueras del área de emergencia del servicio ambulatorio del IEES, a los usuarios que acababan de recibir atención. Logrando realizar alrededor de 98 encuestas por semana, consiguiendo finalizar los 480 cuestionarios durante la última semana de junio los mismos que fueron tamizados con el fin de eliminar aquellas que estén incompletas o que tengan más de dos respuestas por ítem. Una vez depurados los datos se consiguió un total de 442 encuestas válidas.

La validación final del cuestionario de investigación se realizó mediante el Test de Análisis Factorial Exploratorio conformado de 66 ítems, previo la aplicación de la rotación ortogonal de Varimax y KMO ratificando la viabilidad obtenida mediante criterios de expertos a través del valor agregado individual y aplicando nuevamente el alfa con el total de la muestra. Para lo cual se utilizó el Software IBM SPSS Statistics 21.0.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados y hallazgos de la percepción de la calidad del servicio de salud ambulatorio del IEES de la ciudad de Santo Domingo; se evidencio que la edad de los usuarios se encuentra entre los rangos de 18-25 años representando el 12%; 26-32 años el 26%; 33-39 años el 16,5%; 40-46 años el 13,6%; 47-53 años el 9,5%; 54-60 años el 7,2%; 61-67 años el

8,1%; 68-74 años el 3,6%; 75-81 años el 2% y de 82-88 años el 1,4% completando el 100% de encuestados.

Así mismo se conoció que el 46,8% de encuestados fueron del sexo masculino y el 53,2% de sexo femenino. Además, la escolaridad indico que 16,7% culminaron con sus estudios primarios el 55,2% el nivel secundario; un 25,1% portaban un título de tercer nivel y 2,3% de cuarto nivel y solo el 0,7% no tenían ningún nivel académico.

En cuanto a la nacionalidad de encuestados en su mayoría fueron ecuatorianos representando el 98% y extranjeros unicamente el 2%. De la misma forma el 91,4% de usuarios residían en una zona urbana mientras que 8,6% en una zona rural.

Para determinar la viabilidad y fiabilidad del instrumento se procedió al desarrollo de los siguientes cálculos:

Tabla 1. KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,959
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	60936,584
	aproximado	
	gl	2145
	Sig.	0,000

El valor obtenido a través del test Keiser-Meyer-Olkin KMO fue de 0,959 lo que permite sustentar que las variables obtenidas en la encuesta son adecuadas para aplicar un análisis factorial. Además, el valor de 0,000 obtenido mediante la prueba de esfericidad de Bartlett corrobora la aplicabilidad del análisis factorial descriptivo.

Tabla 2. Visualización de las preguntas del cuestionario ESASERVISH, según sus dimensiones.

Estrato Infraestructura

- P1** Espacio físico atendido a usuarios
- P2** Mantenimiento de las instalaciones
- P3** Señales de orientación dentro de la institución

P4 Infraestructura para discapacitados

P5 Área de estacionamiento para usuarios

Estrato Ambiente

P6 Limpieza de las instalaciones para usuarios

P7 Consideraciones del ruido en el ambiente

Estrato Confort

P8 Muebles de espera de los usuarios

P9 Medios de entretenimiento para los usuarios

Estrato Buen Trato

P10 Amabilidad por parte del personal médico

P11 Amabilidad por parte del personal de enfermería

P12 Amabilidad por parte del personal auxiliar

P13 Amabilidad por parte del personal administrativo

P14 Amabilidad por parte del personal de guardias de seguridad

P15 Amabilidad por parte del personal de servicios complementarios

P16 Interés por parte del personal médico

P17 Interés por parte del personal de enfermería

P18 Interés por parte del personal auxiliar

P19 Interés por parte del personal administrativo

P20 Interés por parte del personal de guardias de seguridad

P21 Interés por parte del personal de servicios complementarios

P22 Contacto visual por parte del personal de salud médico

P23 Contacto visual por parte del personal de enfermería

P24 Contacto visual por parte del personal de auxiliares

P25 Contacto visual por parte del personal administrativo

P26 Contacto visual por parte del personal guardias de seguridad

P27 Contacto visual por parte del personal de servicios complementarios

P28 Trato recibido por parte del personal médico

- P29** Trato recibido por parte del personal de enfermería
- P30** Trato recibido por parte del personal auxiliar
- P31** Trato recibido por parte del personal administrativo
- P32** Trato recibido por parte del personal de guardias de seguridad
- P33** Trato recibido por parte del personal de servicios complementarios
- P34** Paciencia del personal médico durante la atención
- P35** Paciencia del personal de enfermería durante la atención
- P36** Paciencia del personal auxiliar durante la atención
- P37** Paciencia del personal administrativo durante la atención
- P38** Paciencia del personal de guardias de seguridad durante la atención
- P39** Paciencia del personal de servicios complementarios durante la atención

Estrato Atención y Seguridad

- P40** Destreza percibida por el usuario del médico
- P41** Destreza percibida por el usuario de los enfermeros
- P42** Destreza percibida por el usuario de los auxiliares
- P43** Comunicación con el médico
- P44** Comunicación con los enfermeros
- P45** Comunicación con los auxiliares
- P46** El médico escuchó el problema
- P47** El momento que el médico examinó
- P48** El médico protege su privacidad íntima
- P49** Privacidad de la consulta
- P50** Información que recibió fue detallada por parte del médico
- P51** Información que recibió fue detallada por parte de los enfermeros
- P52** Información que recibió fue detallada por parte de los auxiliares
- P53** Tiempo de espera para ser atendidos los usuarios

- P54** Tiempo que duró la atención médica para los usuarios
- P55** Equipamiento que posee la institución lo considera
- P56** Cantidad de personal para la atención de usuarios
- P57** Material empleado en su atención para los usuarios
- P58** Atención recibida por parte del personal de laboratorio
- P59** Atención recibida por parte del personal de farmacia
- P60** Atención recibida por parte del personal de rayos x
- P61** Atención recibida por parte del personal de estadística
- P62** Atención recibida por parte del personal de administrativo

Estrato Fiabilidad

-
- P63** Apariencia y presencia del personal de salud
- P64** Cumplimiento de expectativas a la atención recibida del personal de salud

Estrato Grado de Satisfacción

-
- P65** En general la atención brindada por la institución la considera
- P66** Recomendaría el servicio de la institución a otras personas
-

Tabla 3. Fiabilidad de los ítems para el constructor de satisfacción de los servicios.

Primer Factore	Segundo Factor	Tercer Factor	Cuarto Factor	Quinto Factor	Sexto Factor	Séptimo Factor	Octavo factor						
Pre gunt a	Car ga	Preg unta	Car ga	Preg unta	Car ga	Preg unta	Car ga	Preg unta	Car ga	Preg unta	Car ga	Preg unta	Car ga

12	,810	47	,772	39	,751	2	,786	61	,772	64	,592	54	,736	53	,399
19	,809	48	,770	37	,742	4	,749	62	,769	65	,571				
13	,808	49	,763	38	,727	5	,748	60	,764	63	,558				
14	,803	50	,757	33	,723	3	,742	59	,747	56	,557				
21	,802	46	,754	31	,717	1	,731	58	,731	66	,543				
18	,801	51	,752	32	,714	8	,710			57	,524				
20	,799	52	,717	36	,714	7	,666			55	,519				
15	,796	43	,708	30	,711	9	,666								
11	,792	44	,707	35	,683	6	,601								
17	,790	40	,686	29	,676										
16	,781	41	,677	34	,663										
10	,770	45	,671	28	,657										
26	,759	42	,646												
25	,759														
27	,753														
24	,745														
23	,732														
22	,717														

Nota: La pregunta 53 sigue siendo parte del instrumento, aunque su aporte sea menor a 0,5.

Tabla 4. Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	66

Se corroboró la fiabilidad del instrumento final mediante el test de Alfa de Cronbach arrojando un valor de 0,990 demostrando que la encuesta de estudio es eficaz para medir la satisfacción.

Discusión

En el instrumento ESASERVISH se obtuvo un valor significativo en los estadísticos KMO y Bartlett, lo que avaló desarrollar el análisis factorial para determinar la validación del mismo, donde se observó valores superiores a 0,5 en el aporte de cada uno de sus ítems, resultando 8 componentes, 7 de los cuales los ítems aportan una mayor carga y en uno no, valores similares se encuentran en el estudio de Febres & Mercado (2020), donde sus pruebas realizadas como KMO y Bartlett permiten la aplicación del análisis factorial generando 5 componentes todos los ítems aportan con un valor mayor a 0,5 considerando su instrumento aplicable.

En el análisis factorial se puede apreciar que existe una pregunta (P53) que su aporte fue menor a 0,5 en comparación con los otros ítems; para el cual se generó un nuevo componente y se lo mantuvo dentro del instrumento, decisión que estuvo sustentada por la revisión bibliográfica del trabajo; donde el tiempo de espera, lo consideran un factor trascendental en la satisfacción de los pacientes.

El Alfa de Cronbach, obtenido con el total de la muestra, permitió determinarlo al instrumento como excelente, considerándolo como tal aplicable; resultados similares se observa en el trabajo de García et al, (2021) donde busca validar su instrumento denominado ERSAPUR donde se obtiene de igual manera valores altos en el Alfa de Cronbach considerandoló aplicable.

Existe una variada y vasta cantidad de instrumentos enfocados a la evaluación de la satisfacción del paciente, sean estas adaptaciones o desarrollados en base a diferentes criterios; todos estos buscan contribuir a detectar las falencias cometidas no con el propósito de juzgar de manera negativa la gestión de autoridades de turno, estos tienen el fin de presentar el sustento para mejorar de manera continua y llegar a obtener en algún momento la satisfacción de la totalidad de los atendidos. Pero si es necesario llegar a optar por un modelo genérico que cubra la mayoría de las expectativas y que evalúe de manera minuciosa e integral a la estructura y recurso humano institucional, teniendo como filosofía la razón de ser de toda entidad es el usuario o paciente en caso de las casas de salud. (Vázquez et al., 2018)

Conclusión

Se concluye que el instrumento desarrollado ESASERVISH es aplicable, siendo una herramienta eficaz y práctica para conocer la satisfacción de los pacientes, el mismo que evalúa la atención que otorga el personal de distintas áreas de la casa de salud.

Conflictos de interés: Ninguno que manifiesten los autores.

Anexo 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS (ESASERVISH)

Objetivo: DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA EN EL [CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO \(HOSPITAL DEL DÍA\) - SANTO DOMINGO](#)

Instrucciones: *Lea detenidamente cada pregunta, conteste con veracidad, la información recabada será utilizada específicamente con fines académicos. La información que proporcione es de gran importancia para el estudio.*

La satisfacción. – Es una manera de medir cuánto se han complacido las expectativas, deseos y necesidades de los usuarios de forma directa al recibir un servicio o producto de calidad (Moreno, 2016).



I. DATOS GENERALES

Edad: _____ **Género:** Masculino () Femenino () Otros ()

Lugar de domicilio: _____ **Instrucción:** Primaria () Secundaria ()
Tercer Nivel () Cuarto Nivel () Ninguna ()

Ocupación que realiza: a) Empleado () b) Desempleado () c) Estudiante () d) Ama de casa ()
e) Jubilado ()

Nacionalidad: a) Ecuatoriano () b) Extranjero ()

Zona de residencia:

a) Urbana () b) Rural ()

Estado civil: a) Soltero () b) Casado () c) Unión libre () d) Viudo () e) Divorciado ()
f) Separado ()

1. INFRAESTRUCTURA

1.1. ¿Cómo considera usted el espacio físico del área en la cual va a ser atendido?

a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

1.2. ¿Cómo observa usted el mantenimiento de las instalaciones?

a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

1.3. ¿Cómo considera usted las señales de orientación dentro de la institución?

a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

1.4. ¿La infraestructura para el acceso a discapacitados la considera?

a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

1.5. ¿El área de estacionamiento para los usuarios lo considera?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

2. AMBIENTE

2.1. La limpieza de las instalaciones la considera:

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

2.2. A su percepción, ¿cómo considera el ruido del ambiente en el que se encuentra?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

3. CONFORT

3.1. Los muebles de espera a su percepción los considera:

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

3.2. ¿Los medios de entretenimiento en la sala de espera los observa?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

4. BUEN TRATO

4.1. La amabilidad que recibió por parte del personal de salud la considero:

- a) Médicos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- b) Enfermeros a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- c) Auxiliares a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- d) Administrativos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- e) Guardias de seguridad a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

f) Servicios complementarios a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

4.2. ¿Cómo usted percibió el interés por parte del personal de salud?

a) Médicos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

b) Enfermeros a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

c) Auxiliares a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

d) Administrativos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

e) Guardias de seguridad a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

f) Servicios complementarios a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

4.3. ¿El contacto visual por parte del personal de salud lo percibió?

a) Médicos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

b) Enfermeros a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

c) Auxiliares a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

d) Administrativos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

e) Guardias de seguridad a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

f) Servicios complementarios a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

4.4. ¿Cómo considero el trato recibido por el personal de salud?

a) Médicos ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
b) Enfermeros ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
c) Auxiliares ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
d) Administrativos ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
e) Guardias de seguridad ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
f) Servicios complementarios ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada

4.5. ¿La paciencia del personal de salud durante la atención, lo consideró?

a) Médicos ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
b) Enfermeros ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
c) Auxiliares ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
d) Administrativos ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
e) Guardias de seguridad ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
f) Servicios complementarios ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada

5. ATENCIÓN Y SEGURIDAD

5.1. Durante la atención recibida, ¿Cómo percibió usted que el personal de salud poseía las destrezas necesarias?

a) Médicos ()	d)Inadecuada ()	a) Muy adecuada () e) Muy Inadecuada ()	b) Adecuada ()	c) Ni adecuada ni inadecuada
-------------------	------------------	--	-----------------	------------------------------

- b) Enfermeros a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- c) Auxiliares a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

5.2. La comunicación con el personal de salud lo consideró:

- a) Médicos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- b) Enfermeros a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- c) Auxiliares a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

5.3. Cuando el médico le atendió, su percepción fue:

- a) El médico escuchó atentamente el problema por el cual acudió a la consulta
- | | | | | |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------|
| a) Muy adecuada () | b) adecuada () | c) Ni adecuada ni inadecuada () | d) Inadecuada () | e) Muy Inadecuada () |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------|
- b) El momento que el médico le examinó
- | | | | | |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------|
| a) Muy adecuada () | b) adecuada () | c) Ni adecuada ni inadecuada () | d) Inadecuada () | e) Muy Inadecuada () |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------|
- c) El médico protegió su privacidad íntima
- d) La privacidad de la consulta la consideró:

5.4. ¿la información que recibió fue detallada por parte del personal de salud?

- a) Médicos a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- b) Enfermeros a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- c) Auxiliares a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada
() d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

5.5. Para usted ser atendido, ¿qué tiempo tuvo que esperar?

- a) 05 minutos o menos () b) 06 a 15 minutos () c) 16 a 30 minutos () d) 30 a 60 minutos ()
e) Más de 60 minutos ()

5.6. ¿Qué tiempo duró la atención médica que recibió?

- a) 10 minutos o menos () b) 11 – 20 minutos () c) 21 – 30 minutos () d) Más de 30 minutos ()

6. RECURSOS

6.1. ¿Según su percepción, el equipamiento que posee la institución, lo considera? (ecografía, tomografía, equipos de laboratorio, entre otros)

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

6.2. ¿Según su percepción, cómo considera la cantidad de personal para la atención de los usuarios?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

6.3. ¿El material empleado en su atención, lo considero? (guantes, algodón, gasas, jeringuillas, sueros, entre otros)

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

6.4. Cómo considera la atención recibida por parte del personal de:

- a) Laboratorio a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- b) Farmacia a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- c) Rayos X a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- d) Estadística a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()
- e) Administrativo a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada ()
d) Inadecuada () e) Muy Inadecuada ()

7. FIABILIDAD

7.1. ¿La apariencia y presencia del personal de salud la consideró usted?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

7.2. ¿El cumplimiento de sus expectativas en relación a la atención recibida por el personal de salud, la consideró?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

8. GRADO DE SATISFACCIÓN

8.1. ¿Cómo considera usted, en general, la atención brindada por la institución?

- a) Muy adecuada () b) Adecuada () c) Ni adecuada ni inadecuada () d) Inadecuada ()
e) Muy Inadecuada ()

8.2. ¿Recomendaría usted el servicio de la institución a otras personas?

- a) Sí () b) No ()

Referencias

1. Arteta- Poveda Luis E., Palacio-Salgar Katherine. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 20(5), 629–636. DOI <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
2. Barba Bailón, P. M. (2019). Evaluación de la calidad de atención del usuario en el área de observación basado en el modelo SERVQHOS del hospital del Día Sur Valdivia de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14058>
3. Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. *Revista Empresaria* 13(2):1-15 Disponible en <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
4. Castro E. (2020). Confiabilidad y Validez de la escala SERVQHOS modificada para pacientes con tratamiento renal sustitutivo. Recuperado de *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Recuperado de http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/108
5. Febres, R., Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú.

- Revista de la Facultad de Medicina Humana. 20(3), 397-403. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
6. García, A., Zambrano, J., Parker, R., Montiel, A., Juárez, M., Gonzáles, A., Aréchiga, A., Silva, R. (2021). Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias. *Revista Médica de Institución de Seguro Social*. 59(6), 528-537. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/02/1357540/4145-28351-1-pb-06-09.pdf>
 7. Henaó Nieto, D. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 17(34). DOI <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
 8. Hernández Hector, Pascual Alina. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*. 9(1), 157-163. DOI: <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
 9. Hernández Sampieri, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5° Ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.
 10. Luey García, J., Moreira, M., & Castell, Y. (2021). Análisis de los procesos internos de la atención primaria a pacientes del centro médico veris kennedy. *Revista De Investigación Formativa: Innovación Y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas*. 2(2), 16. DOI <https://doi.org/10.34070/rei.v2i2.240>
 11. Margaret, E., Anna, D., Arsenault, C., Jordan K., Leslie, H., Roder, S... Salomon, J. (2018). *Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución*. The Lancet Global Health Commission. Recuperado de https://www.thelancet.com/pbassets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF
 12. OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

13. Organización de las Naciones Unidas. (2019). Cada minuto mueren cinco pacientes por errores médicos. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2019/09/1462252>
14. Otero Gómez, S. K. (2019). Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. Recuperado de Universidad de Santander: <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4394>
15. Restrepo-Palacio Sonia, Segovia Cifuentes Yasbley. (2020). Diseño y validación de un instrumento de evaluación de la competencia digital en Educación Superior. *Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. 28(109), 932-961. DOI <https://doi.org/10.1590/S0104-40362020002801877>.
16. Rojas, E., Roldan, L., De La Cruz, J. (2018). Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados con respecto al servicio de nutrición. *Facultad de Medicina Humana URP* 18(4), 65-73. DOI 10.25176/RFMH.v18.n4.1733
17. Valls, M., Abad, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema de NavaDOIrra*. 41(3), 309-320. DOI <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>
18. Vázquez, E., Sotomayor, J., Mizuki, A., Montiel, J., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J., Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).