

# RELIGACIÓN

R E F V I S T A

## Determinantes de satisfacción del servicio percibido por los pacientes con enfermedad renal crónica del Hospital Provincial Docente Ambato

*Determinants of service satisfaction perceived by patients with chronic renal failure of the Ambato Provincial Teaching Hospital*

Omar Patricio Carrasco Carrasco, Edgar Augusto Bravo Paladines

### Resumen:

El objetivo de este estudio fue analizar los determinantes de la satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) en el Hospital Provincial Docente Ambato mediante el modelo SERVPERF. Se adoptó un diseño descriptivo-correlacional y se aplicó la encuesta a 132 pacientes con dicha afectación. Los factores evaluados fueron la calidad percibida (CAP), la satisfacción (SATP), la empatía (EMP), la seguridad (SEG) y la tangibilidad (TAN) del servicio. Los coeficientes de confiabilidad de Cronbach fueron altos, al igual que la dimensión de satisfacción con 0,918, así mismo el análisis factorial reveló que la calidad (CLD) explica el 30,25% de la varianza, seguida de la tangibilidad (TGB) con el 21,796%. La relación entre empatía y satisfacción ( $Rho = 0,872$ ,  $p = 0,000$ ) fue la más significativa, destacando la importancia de la formación empática del personal médico para mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la relación médico-paciente en beneficio de la salud y el bienestar de los pacientes la población atendida.

Palabras claves: Enfermedad renal crónica (ERC); SERVPERF; satisfacción del paciente; empatía del personal médico; calidad percibida.

---

### Omar Patricio Carrasco Carrasco

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | [omarpatriciocarrasco@gmail.com](mailto:omarpatriciocarrasco@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0004-6547-8969>

### Edgar Augusto Bravo Paladines

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | [bravoedgaraugusto@gmail.com](mailto:bravoedgaraugusto@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-2594-0547>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v9i43.1358>

ISSN 2477-9083

Vol. 9 No. 43, 2024, e2401358

Quito, Ecuador

Enviado: septiembre 12, 2024

Aceptado: noviembre 15, 2024

Publicado: diciembre 29, 2024

Publicación Continua



## Abstract

The objective of this study was to analyze the determinants of satisfaction of patients with chronic kidney failure (CKD) at the Ambato Provincial Teaching Hospital using the SERVPERF model. A descriptive-correlational design was adopted, and the survey was applied to 132 patients with said condition. The factors evaluated were the perceived quality (CAP), satisfaction (SATP), empathy (EMP), security (SEG) and tangibility (TAN) of the service. The Cronbach reliability coefficients were high, as was the satisfaction dimension with 0.918, likewise the factor analysis revealed that quality (CLD) explains 30.25% of the variance, followed by tangibility (TGB) with the 21.796%. The relationship between empathy and satisfaction ( $Rho = 0.872$ ,  $p = 0.000$ ) was the most significant, highlighting the importance of empathic training of medical staff to improve the patient experience and strengthen the doctor-patient relationship for the benefit of health and well-being of the patients and the population served.

Keywords: Chronic kidney failure (CKD); SERVPERF; patient satisfaction; empathy of medical staff; perceived quality.

## Introducción

La enfermedad renal crónica (ERC) representa un importante reto sanitario por su impacto tanto en la calidad de vida de los pacientes como en la eficacia de los sistemas sanitarios que los atienden. Esta enfermedad, caracterizada por la pérdida progresiva de la función renal, no sólo genera complejas complicaciones médicas, sino que también influye en los aspectos emocionales y sociales de quienes la padecen (Herrick, 2007). Los tratamientos requeridos, como la diálisis o el trasplante de riñón, son desafiantes y deben gestionarse de manera integral, lo que resalta la importancia de comprender y mejorar la satisfacción del paciente con los servicios de salud ofrecidos (Gu & Itoh, 2016).

Para comprender el alcance del problema, es fundamental cuantificar la satisfacción con el servicio percibido por los pacientes con enfermedad renal crónica. Esta cuantificación no sólo permite evaluar la eficacia de las intervenciones en curso, sino que también proporciona datos concretos para identificar áreas de mejora y optimización de recursos (Tobey et al., 2017). En el estudio de Huaranga (2023), se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Percepción del Paciente Hospitalizado sobre la atención de Enfermería y el Cuestionario de Satisfacción del usuario Modelo Service Performance (SERVPERF). Los resultados obtenidos indicaron que la mayoría de los pacientes (85%) percibieron los cuidados de enfermería como altamente satisfactorios, y el nivel de satisfacción con los servicios recibidos fue alto para el 97% de los participantes.

Para mejorar la atención sanitaria de las personas vulnerables con enfermedad renal crónica (ERC), es fundamental abordar las lagunas de conocimiento. El personal de salud debe comprender los factores que influyen en la satisfacción con el servicio para diseñar intervenciones que mejoren la calidad de vida. Utilizando un enfoque cualitativo no experimental, se analizan en detalle las percepciones de las variables y sus interacciones, sus hallazgos pueden informar las políticas hospitalarias y las prácticas de atención médica para mejorar la calidad del servicio y la adherencia al tratamiento, generando mejores resultados de salud a largo plazo desde una perspectiva social.

Los precedentes en esta área son limitados, lo que resalta la necesidad de este estudio, por lo cual mediante un diseño descriptivo-correlacional se identificara las variables relevantes del modelo SERVPERF y su impacto en la satisfacción del paciente. La población de estudio incluirá 132 pacientes con ERC del Hospital Provincial Docente Ambato, con un muestreo estratificado para asegurar la representación. La recolección de datos se realizará mediante consultas validadas, analizando los resultados con métodos estadísticos como el Coeficiente KMO y la Prueba de Esfericidad de Bartlett para identificar patrones y correlaciones significativas.

Este estudio tiene como objetivo analizar los efectos de los determinantes de la satisfacción del paciente con el servicio de ERC del Hospital Provincial de Ambato, utilizando un enfoque metodológico sólido y un marco teórico relacionado al modelo SERVPERF. Los resultados esperados no sólo contribuirán al conocimiento científico en el ámbito de la gestión hospitalaria y sanitaria, también tendrán **a tener implicaciones directas en la mejora de la calidad de vida y los resultados de salud de los pacientes que padecen esta enfermedad crónica.**

## **Desarrollo teórico**

### **Calidad de servicio en instituciones hospitalarias**

En el entorno de atención médica actual, donde se enfatiza la búsqueda de nuevas terapias para pacientes con enfermedad renal crónica, Rodríguez & Sanjuán (2013), donde su investigación se centra en comprender las percepciones de los pacientes sobre nuestra atención. El objetivo fue evaluar su nivel de satisfacción, para lo que se realizó un estudio con encuestas anónimas y voluntarias entre pacientes de la Unidad de Hemodiálisis de la Isla de La Palma, utilizando herramientas como la encuesta SERVQUOS modificada y la escala Likert. Los datos fueron analizados con el software SPSS-19, revelando una alta tasa de satisfacción general del 86,36%. Se destacaron aspectos bien valorados como la confianza en el personal y la atención personalizada, al tiempo que se identificaron áreas de mejora como la señalización del servicio y la formación del personal.

En el estudio de Carbonell et al. (2006), donde su objetivo fue detallar el tiempo asociado al proceso de atención en el área aguda y comparar el efecto del tiempo efectivo y perjudicial en la satisfacción del paciente. También se analizaron variables que pueden afectar el tiempo de espera. Para aclarar esto, realizaron un estudio epidemiológico transversal y descriptivo utilizando una herramienta sistemática para seleccionar a los pacientes que acudieron a los servicios de urgencias del Hospital de Elda. Recogieron datos mediante una encuesta a 325 personas que cubría aspectos sociodemográficos, la relación entre el tiempo y diversas variables (como la información recibida, el nivel de dolor, la gravedad del caso, etc.) y la satisfacción. paciente. Los datos se analizaron mediante el cálculo de medias, desviaciones estándar y posterior análisis bivariado mediante SPSS 10.0. Los resultados mostraron una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción del paciente y la percepción del tiempo con un valor F de 4,84,  $p < 0,029$ . No cuando existe una

relación significativa entre la información proporcionada por los pacientes ( $t: -1,76$ ,  $p: 0,08$ ) o sus familiares ( $t: -0,35$ ,  $p: 0,73$ ) y la percepción del tiempo en las urgencias. En relación con la conclusión, se observó que factores como la edad, la gravedad del caso, la permanencia en la habitación, la presencia de acompañantes y el tiempo transcurrido hasta la evaluación del médico personal se asociaron con la expectativa de largo plazo en situaciones de emergencia. Además, se demostró una correlación significativa entre la percepción del tiempo total y la satisfacción del paciente, que no fue significativa con el tiempo real de tratamiento.

## Calidad

La percepción de la calidad del servicio en el entorno sanitario ha sido descrita de diferentes maneras por diferentes expertos e instituciones. A pesar de esta variabilidad en las definiciones, todas enfatizan los aspectos esenciales que constituyen cualquier sistema de prestación de atención médica de alta calidad. En esencia, cada definición resalta la importancia de comprender las características específicas de cada sistema de salud de calidad.

El modelo SERVPERF, propuesto por Cronin & Taylor (1992), representa una evolución del modelo SERVQUAL, centrándose sobre todo en la importancia de evaluar la calidad del servicio considerando tanto las percepciones como las expectativas de los consumidores. En este sentido, SERVPERF destaca por su atención a la calidad del desempeño como factor crucial para satisfacer las expectativas del cliente y asegurar su fidelidad al servicio en el futuro. Estas dimensiones son esenciales para garantizar una experiencia satisfactoria y duradera para los usuarios de los servicios de salud.

## Empatía

La empatía en el contexto genérico de la calidad del servicio se define como la actitud que un proveedor de servicios muestra hacia un cliente, reflejando un alto nivel de atención y sensibilidad emocional. Este concepto se extiende a la industria de la salud, donde se entiende como la capacidad del proveedor de atención médica para comprender y atender a los pacientes con diligencia y empatía (Rafiei, 2017). De este modo, la empatía se manifiesta como una expresión de emociones y sentimientos durante la prestación de servicios asistenciales, incluyendo, entre otros, una actitud respetuosa por parte del personal hospitalario, su capacidad para escuchar activamente, comprender las necesidades específicas de los pacientes y brindar información detallada (Curry & Sinclair, 2002). Este argumento implica que existe una correlación entre el nivel de capacidades emocionales de los profesionales de la salud y la excelencia en la prestación del servicio. Por tanto, se puede afirmar que la empatía y las habilidades emocionales son factores determinantes en la experiencia y percepción del servicio sanitario por parte de los pacientes.

- $H_1$ . Existe una asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente con el servicio recibido en el Hospital Provincial Docente Ambato.

- $H_2$ . Existe una asociación significativa entre la empatía y la calidad del servicio por parte de los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.

### **Calidad de servicio percibida**

La percepción de la calidad del servicio no sólo influye en la satisfacción del cliente, sino que desencadena y refuerza su nivel de satisfacción. Esta percepción tiene un impacto significativo en varios aspectos del comportamiento del cliente, como su motivación para realizar compras futuras, las decisiones que toman después de la compra inicial y su disposición a recomendar el servicio a otros clientes potenciales. En esencia, la calidad percibida del servicio actúa como un factor clave en la experiencia del cliente y en su relación continua con la empresa. Varios estudios han demostrado que este factor es fundamental para la satisfacción en diferentes contextos de servicio (Parasuraman et al., 1988; Coye, 2001; Bowers et al., 1994). Aaker (2009), sostiene que la percepción de calidad es lo que impulsa a los clientes a apoyar el servicio o la marca, influyendo así en la preferencia de compra y la lealtad. Por tanto, la hipótesis propuesta expresa que:

- $H_3$ . Existe una asociación significativa entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción con los servicios de salud brindados a los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.

### **Seguridad**

La seguridad se considera un componente crítico en los centros de salud debido a su impacto directo en la prevención de muertes. En el contexto de la atención sanitaria en el Hospital Provincial Docente Ambato, la satisfacción del paciente se define como la prestación de servicios que reducen los riesgos y daños asociados con la atención sanitaria, previniendo así lesiones (Bengoia & OMS, 2006; Ampaw et al., 2020b). Varios informes empíricos y fundacionales respaldan la idea de que la seguridad en los centros de salud mejora los resultados de la calidad del servicio (Donabedian, 1988; Institute of Medicine et al., 2000). Por tanto, la hipótesis propuesta se basa en la importancia de estas prácticas de seguridad para el bienestar general de los pacientes y la calidad de los servicios médicos ofrecidos.

- $H_4$ . Existe una asociación significativa entre la seguridad y la calidad del servicio de los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.

### **Tangibilidad**

La influencia del entorno físico en los servicios de salud demuestra ser un factor crucial que influye directamente en la satisfacción del paciente, la calidad de la atención y la utilización de los servicios (Syahrial et al., 1995). El principio de “la primera impresión cuenta” ilustra cómo los

pacientes forman su percepción inicial de los proveedores de atención médica a partir del entorno que los rodea. Un ambiente hospitalario caracterizado por la limpieza y la atenta presentación del personal genera un notable aumento en la confianza de los pacientes, influyendo tanto en sus intenciones antes como después de utilizar el servicio (Hair, 1998). La calidad de la interfaz, la accesibilidad, la seguridad de la plataforma y la facilidad de uso son factores tangibles que influyen en la experiencia del cliente y su percepción sobre la calidad del servicio recibido. Para ello se planteó el siguiente hipotético:

- $H_5$ . Existe un vínculo significativo entre la seguridad del servicio y la satisfacción a los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.
- $H_6$ . Existe una asociación significativa entre la tangibilidad del servicio y la satisfacción del servicio por parte de los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.

## **Metodología**

Debido a su naturaleza no experimental, adopta un diseño descriptivo-correlacional, el cual se enfoca en identificar si existe relación entre los determinantes del modelo SERVPERF y la satisfacción percibida por los pacientes, con el objetivo de describir características o comportamientos dentro de la muestra seleccionada, en este caso el personal del Hospital Docente Ambato. La perspectiva adoptada en la investigación es de carácter cuantitativo, lo que permitió medir y analizar objetivamente las variables vinculadas al servicio percibido por los pacientes. Las múltiples dimensiones y aspectos relevantes de los servicios investigados fueron cuidadosamente definidos y explicados a través del enfoque descriptivo utilizado. Además, al tratarse de un estudio de corte transversal, los datos se recogieron en un período de tiempo limitado, lo que proporcionó una representación instantánea de la situación en el entorno hospitalario.

El contexto de la investigación se establecerá en el Hospital Provincial Docente de Ambato, donde se analizarán los factores que influyen en la satisfacción percibida por los pacientes que padecen enfermedad renal crónica. Este centro hospitalario, reconocido por su especialización en el tratamiento de esta enfermedad, ofrece un entorno propicio para investigar las relaciones que existen entre los componentes del modelo SERVPERF y la percepción de satisfacción de los pacientes.

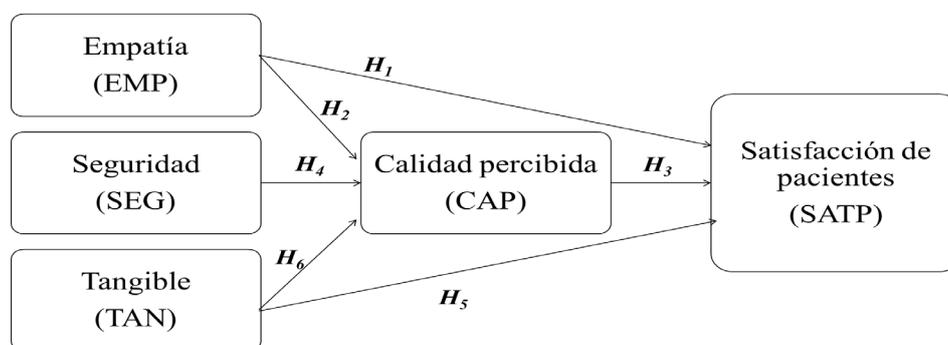
### ***Participantes del estudio***

La población de estudio está compuesta por un total de 132 pacientes diagnosticados con enfermedad renal crónica, provenientes del Hospital Provincial Docente Ambato. Estos individuos constituyen el foco principal de la investigación y su inclusión en el estudio proporciona una muestra representativa de la población objetivo, permitiendo así conclusiones significativas aplicables al contexto específico de atención médica en dicho hospital.

### Diseño y confiabilidad del instrumento

Se utilizó el Modelo Servperf (Service Performance) propuesto por Cronin & Taylor (1992), el cual recoge la percepción del cliente en el desempeño de la calidad del servicio otorgado, en conjunto de la adaptación realizada por Ampaw et al. (2020), con su marco conceptual EST-PEQ propuesto para medir la calidad del servicio de atención médica y sus antecedentes (satisfacción de los pacientes y utilización continua del servicio), desarrollada con una herramienta de medición de escala de Likert de cinco puntos, con los constructos: Calidad Percibida (CAP); satisfacción de los pacientes (SATP); empatía (EMP); seguridad (SEG); y tangibilidad (TAN). Este cuestionario se diseñó profesionalmente a través de una serie de ejercicios de revisión por pares para adaptarse perfectamente a todos los constructos considerados.

Figura 1. Marco conceptual ESTPEQ



Fuente: elaboración propia basada en el modelo propuesto por Ampaw et al. (2020a).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente *alfa de Cronbach* que, según Hernández et al. (2010), se utiliza para medir la consistencia interna o confiabilidad de un conjunto de ítems o preguntas en pruebas o cuestionarios. Este método es fundamental en campos como la educación, la psicología y las ciencias sociales, especialmente para validar la fiabilidad de escalas destinadas a medir conceptos tan extendidos como las actitudes, la personalidad y otras estructuras psicológicas. La escala de calificación se divide en seis intervalos: de 0 a 0,500 se caracteriza como inaceptable por mala consistencia interna; en el rango entre 0,500 y 0,600 se considera marginalmente aceptable con confiabilidad cuestionable; entre 0,600 y 0,700 se clasifica como aceptable con seguridad moderada; de 0,700 a 0,800 se considera bueno, lo que demuestra una confiabilidad más que adecuada; En el rango de 0,800 a 0,900 se califica como muy bueno, con alta confiabilidad; finalmente, de 0,900 a 1,00 se clasifica como excelente (Maese et al., 2016)

Tabla 1. Ficha técnica alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad	0,862	6
Tangibilidad	0,827	5
Seguridad	0,852	5
Empatía	0,893	5
Satisfacción	0,918	5
Coefficiente total	0,963	26

Fuente: elaboración propia

El análisis del coeficiente alfa de Cronbach indica niveles de confiabilidad que varían entre “bueno” y “excelente”. Las dimensiones Calidad (0,862), Tangibilidad (0,827), Seguridad (0,852), Empatía (0,893) y Satisfacción (0,918) se encuentran dentro del rango de “muy bueno” o “excelente”, dependiendo de la escala de calificación utilizada. Destaca sobre todo la dimensión Empatía con un coeficiente alfa de 0,893, demostrando una fiabilidad muy alta en la medición de esta variable crítica para la satisfacción del paciente. El coeficiente alfa total de la encuesta de 0,963 fortalece aún más su validez interna, garantizando la confiabilidad de los datos obtenidos para el análisis de los determinantes de la satisfacción con el servicio.

## Resultados

En este apartado se presentará de manera clara y comprensible el perfil de los participantes de la muestra de estudio sobre los determinantes de la satisfacción con el servicio percibido por los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente de Ambato. Este análisis proporcionará una interpretación detallada de cada factor relevante identificado en la investigación, permitiendo así una comprensión meticulosa de los elementos clave involucrados en la percepción de calidad, tangibilidad, seguridad, empatía y satisfacción de los servicios sanitarios ofrecidos en este entorno hospitalario.

Además, se llevará a cabo un análisis factorial integral con el objetivo de comprender mejor los factores que juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. Este análisis es fundamental para obtener perspectivas significativas que permitan comprender plenamente cómo aspectos como la calidad de la atención, la seguridad percibida, la empatía del personal médico y otros factores influyen en la satisfacción general de los pacientes con ERC en el Hospital Docente Provincial de Ambato.

## Resultados descriptivos

Tabla 2. Variables de control del grupo de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	67	50.9
	Masculinos	65	49.1
Edad	De 34 - 39 años	10	7.5
	Mayor de 40 años	120	90.6
	Menor a 28 años	2	1.9
Formación académica	Ninguna	12	9.4
	Primaria	77	58.5
	Secundaria	40	30.2
	Tecnólogo	2	1.9
Remuneración	Menor a \$700	132	100.0
Servicio percibido	Consulta médica especializada	2	1.9
	Díálisis	130	98.1
Total		132	100.0

Fuente: elaboración propia

La muestra analizada en el estudio presenta una distribución equitativa en cuanto al sexo, con un ligero predominio de los participantes femeninos, que representan el 50,9%, mientras que los participantes masculinos representan el 49,1%. En cuanto a la edad, la mayoría de los participantes (90,6%) pertenecen al grupo de mayores de 40 años, lo que sugiere que el grupo de pacientes con esta patología que ingresan en el hospital tiende a ser de edad avanzada, mientras que sólo un pequeño porcentaje se encuentra en una edad más joven con un 7,5% entre 34 y 39 años y un 1,9% menores de 28 años.

En cuanto a la formación académica, la mayoría de los participantes tiene educación primaria (58,5%) o secundaria (30,2%), con un pequeño porcentaje sin educación formal (9,4%) y una mínima presencia de formación tecnológica (1,9%). Así mismo, la remuneración, todos los participantes tienen un ingreso mensual de menos de \$700, lo que refleja un entorno económico común entre ellos y probablemente influye en su acceso y percepción de los servicios de salud. Además, la gran mayoría de los participantes (98,1%) recibió servicios de diálisis, destacando la importancia de esta modalidad de tratamiento entre los pacientes con enfermedad renal crónica en este ámbito hospitalario y solo el 1,9% recibió consulta médica especializada.

### Coefficiente KMO y prueba de esfericidad de Bartlett

El coeficiente de adecuación del muestreo de KMO se utiliza para examinar las correlaciones entre elementos de un conjunto de datos. Su función principal es determinar si las variables se pueden agrupar en factores comunes mediante correlaciones de pequeña magnitud. En términos

más simples, el índice KMO proporciona información crucial sobre la cohesión de los datos para el análisis factorial. Un rango de KMO de 0,8 a 0,9 indica una estructura factorial sólida, lo que sugiere que las variables están significativamente correlacionadas. Por otro lado, si el rango está entre 0,7 y 0,8, se interpreta como una estructura factorial moderada, lo que implica cierta cohesión, pero con margen de mejora en la coherencia de los datos de los factores identificados (Hernández et al., 2006).

El propósito de realizar la prueba de esfericidad de Bartlett es evaluar la presencia de una correlación significativa entre las variables, lo cual es un requisito fundamental para realizar un análisis factorial válido (Abreu, 2012). Esta prueba se utiliza para determinar si la matriz de correlación entre variables es una matriz identidad, lo que indicaría que las variables son completamente independientes entre sí, o si existe correlación suficiente para justificar la realización de un análisis factorial.

Tabla 3. KMO y prueba de Bartlett

<b>Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo</b>		0,828
<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>	<b>Aprox. Chi-cuadrado</b>	1341,129
	gl	325
	Sig.	0,000

Fuente: elaboración propia

Nota. Datos obtenidos con el software SPSS de la encuesta aplicada a los pacientes de enfermedad renal crónica del Hospital Docente Ambato

Los resultados de la Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) muestran una adecuación muestral significativa, con un valor de 0,828. Esto indica que la muestra de datos utilizada en la investigación es apropiada para realizar análisis factorial y revelar la estructura subyacente de las variables medidas. La prueba de esfericidad de Bartlett produce un valor muy significativo de aproximadamente 1341,129 en Chi-cuadrado, con 325 grados de libertad y una significancia de 0,000. Estos resultados indican una fuerte correlación entre las variables analizadas en la encuesta, apoyando la consistencia de las relaciones entre los determinantes de la satisfacción con el servicio en este contexto específico de pacientes con enfermedad renal crónica.

En conjunto, estos resultados confirman la validez y solidez de los datos utilizados en el estudio, así como la relevancia de las variables consideradas para comprender los factores que influyen en la satisfacción del paciente con los servicios de salud prestados en este contexto hospitalario particular.

## Extracción de componentes y matriz de varianza

Tabla 3. Matriz de varianza total

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
CLD	7.867	30.259	30.259
TGB	5.667	21.796	52.055
SGD	4.078	15.683	67.738
EPT	1.404	5.401	73.139

Fuente: elaboración propia

La matriz de varianza total revela los que el componente CLD (Calidad) explica el 30,259% de la varianza, destacando la importancia de la calidad del servicio. El componente TGB (Tangibilidad) aporta el 21,796% y el componente SGD (Seguridad) el 15,683%, destacando la influencia de los aspectos materiales y de seguridad. Por el contrario, el componente EPT (Empatía) aporta el 5,401% a la varianza. Esto sugiere que, aunque relevantes, otros aspectos como la calidad y la seguridad tienen un mayor impacto en la percepción de los pacientes con enfermedad renal crónica. Mejorar la calidad y la seguridad del servicio puede ser fundamental para mejorar la percepción general de la atención médica en este entorno.

## Matriz de Componentes rotados

Tabla 4. Matriz de Componentes rotados

	Componente			
	CDL	TGB	SGD	EPT
CLD1	0.321	0.757	-0.019	0.309
CLD2	0.238	0.792	0.239	0.143
CLD3	0.214	0.584	0.259	0.173
CLD4	0.726	0.458	0.247	-0.110
CLD5	0.531	0.233	0.122	0.490
CLD6	0.419	0.655	0.117	0.145
TGB1	0.272	0.206	0.687	0.099
TGB2	0.090	0.313	0.318	0.611
TGB3	0.106	0.528	0.620	0.064
TGB4	0.121	0.021	0.811	0.347
TGB5	0.155	0.240	0.811	0.104
SGD1	0.046	0.647	0.609	0.093
SGD2	0.546	0.294	0.276	-0.134
SGD3	0.418	0.678	0.167	0.043
SGD4	0.672	0.649	0.159	-0.094
SGD5	0.459	0.549	0.304	0.260
EPT1	0.772	0.454	0.130	-0.021

	Componente			
EPT2	0.815	0.207	0.152	0.339
EPT3	0.855	0.272	0.120	0.256
EPT4	0.714	0.167	0.410	0.306
EPT5	0.458	0.046	0.734	-0.179
STF1	0.636	0.567	0.155	-0.058
STF2	0.725	0.506	0.246	-0.036
STF3	0.677	0.485	0.320	0.059
STF4	0.760	0.319	0.193	0.070
STF5	0.855	0.024	0.112	0.205

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la dimensión de calidad (CLD), los **ítems** CLD1 y CLD4 mostraron coeficientes de llenado excepcionales de 0,757 y 0,726, respectivamente. Estos resultados sugieren que la percepción de la calidad del servicio y la calidad del personal médico son factores cruciales para la satisfacción del paciente. Con relación a la Tangibilidad (TGB), los **ítems** TGB1 y TGB4, con coeficientes de 0,687 y 0,811 respectivamente, indican la importancia de la percepción de la infraestructura y los servicios administrativos en la satisfacción del servicio.

Por otro lado, en el área de Seguridad (SGD), los **ítems** SGD1 y SGD2 con coeficientes de carga iguales a 0,647 y 0,676 respectivamente, indican la relevancia de la seguridad percibida tanto en el ambiente hospitalario como en los procedimientos médicos. Finalmente, en lo que respecta a la Empatía (EPT), los **ítems** EPT1 y EPT3, con cargas factoriales de 0,772 y 0,855 respectivamente, resaltan la importancia de la empatía percibida en el personal médico y de asistencia administrativa para la satisfacción general de los pacientes. Estos resultados ponen de relieve la necesidad de abordar estos aspectos en la gestión hospitalaria para mejorar la experiencia del paciente y su percepción del servicio prestado.

## Discusión

El coeficiente de correlación de Spearman se define como una medida de asociaciones lineales cuyos valores y rangos, así como el número de valores de orden asignados a los valores en los que se miden. El coeficiente Rho de Spearman no sólo ofrece información sobre el grado de asociación con respecto a las variables analizadas, sino que también permite determinar si existe dependencia o independencia debido a variables aleatorias (Myers & Sirois, 2005).

Diversos investigadores han utilizado diferentes escalas de medición para comprenderlo y evaluarlo. La escala propuesta por Hernández & Fernández (1998), es una de las más utilizadas para interpretar la fuerza y dirección de la correlación debida a la variabilidad. En esta escala, los rangos negativos indican correlaciones negativas, los valores inferiores a -1 indican una correlación negativa perfecta, mientras que los valores inferiores a 0 indican correlación negativa o nula. Por otro lado, los rangos positivos indican correlaciones positivas, donde los valores cercanos a +1

representan una correlación positiva perfecta. Cuando el valor es 0, la correlación se vuelve más débil, mientras que los valores entre  $\pm 1$  indican una correlación más fuerte, ya sea negativa o positiva.

Tabla 5. Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho	Valor p	Decisión
H1. Existe una asociación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente con el servicio recibido en el Hospital Provincial Docente Ambato.	,872	0.000	Aceptada
H2. Existe una asociación significativa entre la empatía y la calidad del servicio por parte de los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.	,755	0.000	Aceptada
H3. Existe una asociación significativa entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción con los servicios de salud brindados a los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.	,719	0.000	Aceptada
H4. Existe una asociación significativa entre la seguridad y la calidad del servicio de los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.	,731	0.000	Aceptada
H5. Existe un vínculo significativo entre la seguridad del servicio y la satisfacción a los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.	,815	0.000	Aceptada
H6. Existe una asociación significativa entre la tangibilidad del servicio y la satisfacción del servicio por parte de los pacientes con enfermedad renal crónica en el Hospital Provincial Docente Ambato.	,719	0.000	Aceptada

Fuente: elaboración propia con resultados obtenidos del software estadístico SPSS

Los resultados significativos obtenidos del análisis de hipótesis en el estudio de los determinantes de la satisfacción con el servicio en pacientes con enfermedad renal crónica son de gran relevancia para la gestión y mejora de la atención médica en el Hospital. Docencia provincial en Ambato y, por extensión, en entornos hospitalarios similares. La fuerte asociación entre la empatía del personal médico y la satisfacción del paciente (Rho= 0,872, p= 0,000) refuerza la idea ampliamente aceptada de que el aspecto humano y relacional en la atención médica juega un papel fundamental en la percepción general del servicio por parte de los pacientes. Estos resultados respaldan la necesidad de programas de capacitación y concientización para el personal médico para fomentar actitudes empáticas y mejorar la experiencia del paciente (Fabian et al., 2022).

Por otro lado, la relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio, la seguridad percibida y la satisfacción del paciente resalta la importancia de mantener altos estándares de calidad y seguridad en el entorno hospitalario. Estos hallazgos no sólo confirman la importancia de aspectos fundamentales como la empatía, la calidad y la seguridad en la atención médica, sino

que también proporcionan una base sólida para el desarrollo de estrategias y políticas enfocadas a mejorar la experiencia del paciente y la satisfacción con la insuficiencia. enfermedad renal crónica y, en última instancia, todos los pacientes tratados en el hospital. Las recomendaciones derivadas de este estudio pueden orientar decisiones institucionales que busquen optimizar la calidad de la atención médica y fortalecer la relación médico-paciente en beneficio de la salud y el bienestar de la población atendida (Barrantes et al., 2009).

## Conclusiones

En esta investigación se lograron los objetivos planteados, confirmando las hipótesis establecidas respecto a los determinantes de la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica del Hospital Provincial de Ambato. Los resultados obtenidos proporcionaron una visión detallada de los factores que influyen en la percepción de calidad, tangibilidad, seguridad, empatía y satisfacción de los servicios de salud en este contexto hospitalario. Esto representa un avance significativo en el conocimiento científico relacionado con la gestión hospitalaria y sanitaria, así como una base sólida para mejorar continuamente la calidad de vida y los resultados de salud de los pacientes que padecen enfermedades como la enfermedad renal crónica.

Sin embargo, es fundamental reconocer las limitaciones identificadas durante el estudio. Entre ellos se encuentra la distribución equitativa de la muestra en términos de género y edad, lo que puede limitar la generalización de los hallazgos a otros grupos demográficos. Además, la concentración de participantes con bajos niveles de educación e ingresos mensuales similares sugiere la necesidad de considerar diferentes estratos socioeconómicos para obtener una perspectiva más amplia y representativa de la población atendida en el hospital. Para futuros estudios se sugiere profundizar en aspectos como la percepción de calidad y seguridad en diferentes tipos de tratamiento de la enfermedad renal crónica, así como evaluar la evolución de la satisfacción del paciente a lo largo del tiempo.

## Referencias

- Aaker, D. A. (2009). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. Free Press.
- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187–197.
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S. B., & Frempong, J. (2020a). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047–3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S.-B., & Frempong, J. (2020b). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047–3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Barrantes-Monge, M., Rodríguez, E., & Lama, A. (2009). Relación médico-paciente: derechos del adulto mayor. *Acta bioethica*, 15(2), 216–221.

- Bengoa, Rafael., & OMS. (2006). *Quality of care : a process for making strategic choices in health systems*. World Health Organization.
- Bowers, M., Swan, J., & Koehler, W. (1994). What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? *Health Care Management Review*, 19(4), 49–55.
- Carbonell, M., Girbés, J., & Calduch, J. (2006). Determinantes del tiempo de espera en urgencias hospitalarias y su relación con la satisfacción del usuario. *Emergencias*, 18(1), 30–35.
- Coye, M. J. (2001). No Toyotas In Health Care: Why Medical Care Has Not Evolved To Meet Patients' Needs. *Health Affairs*, 20(6), 44–56. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.20.6.44>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Curry, A., & Sinclair, E. (2002). Assessing the quality of physiotherapy services using Servqual. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 15(5), 197–205. <https://doi.org/10.1108/09526860210437412>
- Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).
- Gu, X., & Itoh, K. (2016). Performance indicators: healthcare professionals' views. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(7), 801–815.
- Hair, L. P. (1998). Satisfaction by design. *Marketing Health Services*, 18(3), 4–8. <https://doi.org/232380392>
- Hernández, R., & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Herrick, C. (2007). Risky bodies: Public health, social marketing and the governance of obesity. *Geoforum*, 38(1), 90–102. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2006.06.003>
- Huaranga, L. (2023). *Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Institute of Medicine, C. on Q. of H. C. in A., Kohn, L. T., Corrigan, J. M., & Donaldson, M. S. (2000). *To Err Is Human*. National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/9728>
- Maese, J., Alvarado, A., Valles, D., & Báes, Y. (2016). Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 13(59), 146–156.
- Myers, L., & Sirois, M. J. (2005). *Spearman Correlation Coefficients, Differences between*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/0471667196.ess5050.pub2>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Rafiei, M. (2017). The effect of emotional quotient on organizational citizenship behavior in some Iranian hospitals. *Kybernetes*, 46(7), 1189–1203. <https://doi.org/10.1108/K-01-2017-0001>
- Rodríguez González, D., & Sanjuán Hernández, D. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Enfermería Nefrológica*, 16(2), 75–82. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842013000200002>
- Syahrial, D., Abdul-Kadir, R., Yassin, Z., & Jali, N. M. (1995). Knowledge and attitudes of parents of children with nursing bottle syndrome in Serdang, Malaysia. *The Journal of Nihon University School of Dentistry*, 37(3), 146–151. <https://doi.org/10.2334/josnusd1959.37.146>
- Tobey, L. N., Schrupf, E., Johnson, T., Mouzong, C., Veith, R. M., Braverman, M. T., Wong, S. S., & Manore, M. M. (2017). Can Healthy Recipes Change Eating Behaviors? The Food Hero Social Marketing Campaign Recipe Project Experience and Evaluation. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 49(1), 79–82. <https://doi.org/10.1016/j.jneb.2016.09.001>

## **Autores**

**Omar Patricio Carrasco Carrasco.** Médico especialista en Nefrología por la Universidad Central del Ecuador, Médico Tratante de Nefrología/Hemodiálisis del Hospital Docente Ambato hasta la actualidad, Maestrante de Gerencia Hospitalaria en la Universidad Nacional de Chimborazo

**Edgar Augusto Bravo Paladines.** Magister en Gerencia Hospitalaria Escuela Politécnica del Litoral, Especialista en Gestión de proyectos de Salud Universidad Autónoma de los Andes, Médico General Universidad Nacional de Loja, Docente de posgrado Unach, Catedra Gerencia hospitalaria, Salud pública en Enfermería, Gerente General Hospital Provincial General Docente Ambato.

## **Declaración**

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.