

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Calidad de servicio en la atención y satisfacción del paciente de medicina interna del Hospital del IESS – Riobamba

Quality of service in the care and satisfaction of internal medicine patients at the IESS Hospital – Riobamba

Nataly Geovana Gómez Rivera, Alexander Fernando Vinueza Jara

Resumen

El estudio de la calidad del servicio en el departamento de medicina interna del Hospital del IESS en Riobamba trata un problema crucial el aumento de la insatisfacción de los pacientes a causa de demoras en la atención, falta de comunicación y restricciones en la infraestructura hospitalaria. El propósito de esta investigación fue determinar como la calidad de servicio que inciden en la atención y satisfacción del paciente de medicina interna del hospital del IEES. Se empleo un método cuantitativo fundamentado en el modelo ServQual, lo que posibilitó evaluar las expectativas y percepciones de los pacientes respecto a aspectos como la seguridad, la capacidad de contacto y la empatía. El grupo de estudio fue elegido a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes completaron encuestas estructuradas acerca de su experiencia en el servicio de medicina interna. Los hallazgos mostraron que la seguridad es el elemento más determinante en la satisfacción del paciente, con una varianza explicada del 43.54% seguida de la tangibilidad y empatía. Adicionalmente, se detectó una correlación positiva elevada $p=0.827$ entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes, corroborando que un avance en estos elementos potencia la percepción positiva del cuidado que se ha recibido. Esta investigación subraya la importancia de perfeccionar los elementos esenciales de la calidad del servicio para potenciar la experiencia del paciente y robustecer la conexión entre el hospital y la comunidad. Estas medidas pueden favorecer un sistema de cuidado más justo y eficaz.

Palabras clave: Calidad del servicio; Satisfacción del paciente; ServQual, Medicina Interna; Hospital del IESS.

Nataly Geovana Gómez Rivera

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | nataly.gomez@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-2716-1957>

Alexander Fernando Vinueza Jara

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | avinueza@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0901-2545>

Abstract

The study of the quality of service in the internal medicine department of the IEES Hospital in Riobamba addresses a crucial problem: the increase in patient dissatisfaction due to delays in care, lack of communication, and restrictions in hospital infrastructure. The purpose of this research was to determine how the quality of service affects the care and satisfaction of internal medicine patients at the IEES hospital. A quantitative method based on the ServQual model was used, which made it possible to evaluate the expectations and perceptions of patients regarding aspects such as safety, contact capacity, and empathy. The study group was chosen through non-probabilistic convenience sampling, who completed structured surveys about their experience in the internal medicine service. The findings showed that safety is the most determining element in patient satisfaction, with an explained variance of 43.54% followed by tangibility and empathy. Additionally, a high positive correlation ($p=0.827$) was detected between service quality and patient satisfaction, confirming that progress in these elements enhances the positive perception of the care received. This research underlines the importance of improving the essential elements of service quality to enhance the patient experience and strengthen the connection between the hospital and the community. These measures can promote a more fair and effective care system.

Keywords: Service quality; Patient satisfaction; ServQual; Internal Medicine; IEES Hospital.

Introducción

En el contexto hospitalario, la calidad del servicio es un factor esencial para asegurar la satisfacción del paciente y optimizar los resultados clínicos. Para el servicio de medicina interna, el cuidado oportuno, la atención apropiada y la disponibilidad de recursos médicos eficaces son elementos que impactan directamente en la experiencia del paciente. No obstante, la saturación en los centros hospitalarios, la escasa disponibilidad de personal y los procedimientos administrativos complicados suelen provocar retrasos en el cuidado y una visión desfavorable de los usuarios, perjudicando la calidad del servicio (Reyes & Veliz, 2021).

De acuerdo con investigaciones realizadas por Prabaharan (2011), a partir del año 2020, en el Hospital del IEES en Riobamba se ha observado un incremento gradual en la insatisfacción de los pacientes del sector de medicina interna. Así mismo, un reporte institucional realizado por Siddiqi (2011), en el año 2020 el 20% de los pacientes manifestaba descontento con los períodos de espera, un porcentaje que se incrementó a un 28% en 2021 y llegó al 35% en 2023. Respecto al grado de satisfacción con el cuidado recibido por el equipo médico, en 2020 un 18% de los pacientes manifestaba insatisfacción, un porcentaje que aumentó a un 23% en 2022. Además, las reclamaciones formales vinculadas al cuidado del paciente aumentaron a 12% entre 2020 y 2023, lo que demuestra la necesidad creciente de mejorar la calidad del servicio y la administración hospitalaria.

La investigación sobre la calidad del servicio en la asistencia sanitaria, particularmente en campos críticos como la medicina interna, posee una importancia considerable desde una perspectiva social. Entender y potenciar los grados de satisfacción de los pacientes en el Hospital del IEES de Riobamba no solo satisface una demanda institucional, sino que también aporta al robustecimiento del sistema sanitario público en Ecuador. Los hallazgos de este estudio pueden ser fundamentales para detectar áreas de mejora en el cuidado de la salud, lo cual influye directamente

en la percepción y la confianza de la sociedad en el servicio de salud. Adicionalmente, un servicio de salud eficaz y asequible fomenta la igualdad en el acceso a la salud, garantizando que todos los grupos de la población obtengan un tratamiento apropiado y digno, lo que repercute positivamente en la cohesión social y en la construcción de una comunidad más sana y justa (Angelova & Zekiri, 2011).

En este estudio se demostró un valor considerable al enfocarse en la calidad del servicio al cliente en el contexto hospitalario, un elemento crucial en la experiencia del paciente. Evaluar y examinar la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina interna del Hospital del IESS en Riobamba facilitara la obtención de datos exactos acerca de las áreas críticas que necesitan mejoras. Mediante el uso de cuestionarios, instrumentos cuantitativos aplicamos el modelo SERQUAL se recolectará datos empíricos que representen las percepciones, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes (Novixoxo et al., 2018).

Esta investigación se basa en su aportación al conocimiento existente acerca de la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, especialmente en el ámbito hospitalario sobre la atención en medicina interna del Hospital del IESS de Riobamba que facilita un mayor entendimiento de los componentes que constituyen un servicio de salud eficaz y centrada en el usuario (Mbete & Tanamal, 2020). Los hallazgos logrados no solo ampliaran el marco teórico acerca de la calidad del servicio en el sector de la salud, sino que también proporcionara pruebas empíricas que respalden teorías vigentes acerca de cómo elementos como la empatía, la comunicación eficaz y la infraestructura hospitalaria inciden directamente en la satisfacción del paciente.

Por tal razón, se pretende determinar como la calidad de servicio que inciden en la atención y satisfacción del paciente de medicina interna del hospital del IEES. Para llevar a cabo aquello se va a diagnosticar la situación actual en la unidad de atención al paciente de medicina interna sobre su percepción de la calidad de servicio y satisfacción; fundamentar teóricamente sobre la percepción de calidad del servicio y satisfacción en la unidad de atención al paciente de medicina interna del hospital del IESS y se proponer estrategias de mejora en la calidad del servicio y sus efectos en la satisfacción del paciente de medicina interna del Hospital del IESS.

Desarrollo teórico

Para tratar el desarrollo teórico de esta investigación, se tomarán en cuenta dos perspectivas esenciales: la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Estos conceptos interconectados son fundamentales para entender cómo se puede optimizar y evaluar la experiencia del usuario en el contexto hospitalario. Primero se examinará la calidad del servicio en sus diversas dimensiones, empleando marcos teóricos como el modelo ServQual que ofrece una estructura para evaluar la percepción de los pacientes respecto a la atención que han recibido. A continuación, se explorará en profundidad la idea de satisfacción del paciente, analizando los elementos que afectan su valoración y como estos influyen en la percepción global del servicio hospitalario (Duong & Mursyidah, 2020).

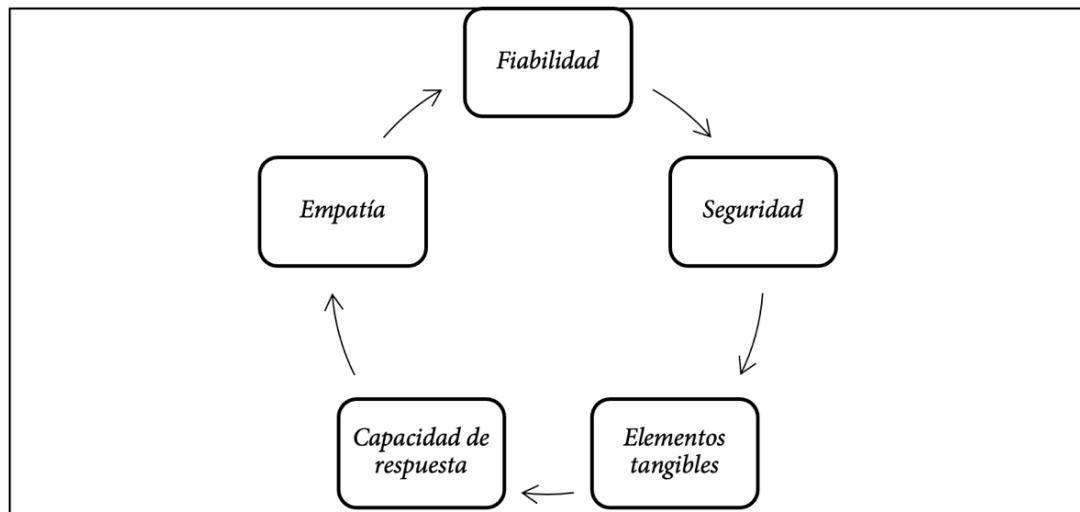
Calidad de servicio

Es un concepto integral que engloba todas las relaciones entre una entidad y sus usuarios, valorada mediante la percepción de cómo se cubren sus expectativas y requerimientos. En su interpretación más extensa, la calidad de servicio abarca tanto los elementos tangibles, como la infraestructura, la tecnología y las condiciones físicas del ambiente, como los aspectos intangibles, que incluyen el trato humano, la empatía, la comunicación y la habilidad para solucionar problemas de forma eficaz (Dewi & Mursyidah, 2022). En el ámbito hospitalario, la calidad del servicio es esencial para asegurar un cuidado eficaz, seguro y enfocado en el paciente, que incluye desde la exactitud de los diagnósticos y terapias hasta la amabilidad entendimiento demostrados por los empleados.

Modelo ServQual

Se fundamenta en cinco dimensiones fundamentales (Salmi, 2005), que definen la calidad del servicio, que incluyen, las mismas que se pueden visualizar en la figura 1. Cada una de estas dimensiones consta de características particulares que evalúan las expectativas y percepciones del cliente o paciente respecto a un servicio específico. Por ejemplo, la *fiabilidad* alude a la habilidad de cumplir con lo prometido sin fallos, mientras que la *seguridad* se centra en generar confianza a través de la conducta del personal. Los componentes palpables están vinculados con el aspecto físico de las instalaciones y maquinaria, además del aspecto de los trabajadores.

Figura 1. Dimensiones modelo ServQual



Fuente: elaboración propia.

En cambio, la *habilidad para responder* y la *empatía* son esenciales para crear satisfacción en los pacientes. No obstante, la *capacidad de respuesta* se refiere a la rapidez y disposición del personal para satisfacer las necesidades del paciente, mientras que la empatía se enfoca en proporcionar

un cuidado personalizado y comprensivo, identificando las necesidades particulares de cada individuo (Bloemer et al., 1999).

Con la literatura mencionada anteriormente, en el contexto hospitalario el uso de este modelo puede contribuir a detectar los aspectos a mejorar en la atención, consiguiendo de esta manera un incremento de la concordancia entre lo que el paciente anticipa y lo que verdaderamente experimenta en su vivencia (Siddiqi, 2011).

Satisfacción del paciente

El concepto de satisfacción del paciente es esencial en el campo de la salud, dado que muestra la visión del paciente respecto a la calidad de los servicios que ha recibido. Se ve afectada por diversos elementos, tales como el cuidado proporcionado por el equipo médico, la disponibilidad de los servicios, el ambiente físico y la eficacia en la atención.

Dentro del ámbito de la medicina interna (Mata, 2019), los pacientes a menudo valoran su experiencia no solo por los resultados clínicos, sino también por cómo se les trata emocional y psicológicamente durante su permanencia. Por lo tanto, la satisfacción del paciente es un indicador crucial del rendimiento hospitalario y está íntimamente vinculada con la calidad del servicio proporcionado.

La evaluación de la satisfacción del paciente facilita la identificación de áreas de mejora en un hospital y la implementación de estrategias que optimicen tanto los procedimientos como las relaciones con los pacientes. Diversas investigaciones indican que cuando los pacientes experimentan un cuidado individualizado, periodos de espera justo y una actitud empática por parte del personal sanitario, su nivel de satisfacción suele ser superior. De acuerdo con Isa (2022), una elevada satisfacción no solo ayuda a mejorar la reputación de las instituciones sanitarias, sino que también influye positivamente en la recuperación del paciente, el cumplimiento de los tratamientos y la confianza en el sistema de salud.

Con la literatura existente se plantea las siguientes hipótesis de investigación:

- H0: La calidad de servicio no incide en la satisfacción del paciente de medicina interna del hospital del IESS.
- H1: La calidad de servicio incide en la satisfacción del paciente de medicina interna del hospital del IESS.

Metodología

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, empleando instrumentos estadísticos para evaluar la opinión de los pacientes acerca de la calidad del servicio en medicina interna del Hospital del IESS de Riobamba. Para la recopilación de información, se empleó un cuestionario fundamentado en el modelo ServQual, el cual mide las expectativas y percepciones de los pacientes;

seguridad, aspectos palpables, habilidad de respuesta e empatía. La muestra se conformó por pacientes atendidos en medicina interna, escogidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se realizaron análisis estadísticos de los datos obtenidos, lo que facilitó la identificación de las diferencias entre las expectativas y la calidad percibida (Nugroho et al., 2023).

Enfoque cuantitativo

La metodología cuantitativa de acuerdo con Pérez et al. (2015), se basa en contrastar en teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis que surgen de ellas. Es imprescindible recolectar una muestra, ya que sea de manera aleatoria o discriminada, que represente una población que represente una población o fenómeno que se está estudiando. Además, para llevar a cabo investigaciones cuantitativas es esencial disponer de una teoría previamente elaborada, ya que el método científico empleado en esta es el deductivo; la creación o elaboración de una teoría a partir de una serie de afirmaciones derivadas de un cuerpo teórico que servirá de base al investigador.

En este estudio, se emplea el método cuantitativo ya que facilita la evaluación objetiva de la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el departamento de medicina interna del Hospital del IEES Riobamba. Mediante información cuantitativa se puede detectar patrones y tendencias que representan las percepciones de los pacientes respecto a elementos concretos del servicio, tales como la confiabilidad, la empatía y la habilidad para responder. Este método facilita la comparación de expectativas y percepciones, analizando con exactitud las diferencias en la calidad del servicio (De et al., 2021).

Diseño descriptivo

Los estudios descriptivos de acuerdo a Abreu (2018), se enfocan en especificar de forma objetiva y metódica los componentes de un fenómeno particular. El objetivo principal de esta investigación es brindar una representación nítida y exacta de la realidad, lo que la hace una herramienta esencial para comprender las características y conductas dentro de un grupo o ambiente. El investigador, al no intervenir en las variables, puede observar cómo se expresan en su estado natural, lo que facilita una comprensión más detallada del “qué y cómo” de las circunstancias estudiadas. Representa el inicio en estudios más sofisticados, dado que ofrece un fundamento firme para formular hipótesis o teorías en etapas posteriores.

En este estudio, se selecciona un diseño descriptivo con la finalidad de describir con precisión las percepciones y vivencias de los pacientes respecto a la calidad del servicio en el Hospital del IEES Riobamba. Este método posibilita adquirir un entendimiento nítido de la situación presente sin afectar las variables, garantizando una representación exacta de las expectativas y la satisfacción del paciente (How & Sorooshian, 2013).

Mediante la recolección de información sobre aspectos fundamentales como la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta, es posible detectar áreas de mejorar y patrones en la atención. Además, el diseño descriptivo permite cotejar resultados en distintos instantes, lo cual resulta útil para valorar el efecto de intervenciones futuras en la calidad del servicio. Esto favorece una mejora constante en el cuidado proporcionado a los pacientes (Hernandez, 2010).

Diseño correlacional

El diseño correlacional es una metodología de estudio que se enfoca en determinar y examinar las conexiones entre dos o más variables sin alterar sus propiedades. Facilita la identificación de patrones y niveles de asociación, lo que permite entender como una variable puede afectar a otra, como en el escenario de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Se recolectan datos de manera sistemática y se examinan a través de técnicas estadísticas para establecer la intensidad y orientación de las relaciones. Este diseño no conlleva causalidad, dado que una correlación detectada no asegura que una variable provoque alteraciones en la otra (Huamaní & Bejar, 2022).

El estudio propuesto es de nivel correlacional debido a que la investigación no realizó ningún manejo de las variables de manera directa, sin embargo, se analizó desde su escenario de comportamiento, por lo que tiene el objetivo primordial de mostrar la relación que existe entre las variables que se estudian como: la calidad del servicio, admisión, servicio, global, y responsabilidad social según un análisis estadístico que son respondidos a través de los pacientes del hospital (Pérez et al., 2015).

Diseño no experimental

Se analizó la perspectiva del usuario del servicio de salud mediante una encuesta aplicada para valorar su percepción en función a la calidad del servicio, admisión, servicio, global, y responsabilidad social según un análisis estadístico que son respondidos a través de los pacientes del hospital. Sin embargo, la característica no experimental enfatiza en que el investigador no analiza las variables de manera deliberada, únicamente analiza desde su comportamiento (Calizaya, 2020).

Población-muestra

Dentro del marco de un estudio, la población de 1023 pacientes del área de medicina interna alude al conjunto total de personas donde la información obtenida fue dada a partir de un hallazgo en la base de datos del personal hospitalario. En cambio, la muestra es un subgrupo de esa población, escogido de tal forma que refleje de manera apropiada las características de todo el conjunto. Es crucial seleccionar la muestra, pues establece la validez y la generalización de los resultados

logrados. Según los propósitos del estudio y las restricciones prácticas, se pueden utilizar diversos métodos de muestreo, tales como el muestreo aleatorio o el muestreo por convivencia (Ávila Barrios, 2018).

En este estudio, la población se refiere a todos los pacientes que han sido atendidos en esta unidad durante un periodo determinado. La muestra se eligió mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que posibilita la inclusión de pacientes disponibles y dispuestos a participar. Este método asegura la recopilación de datos pertinente acerca de sus percepciones vivencias actuales. Al centrarnos en pacientes recientes, se recogió información relevante acerca de su satisfacción respecto a factores como el cuidado recibido, la atención y el ambiente hospitalario (Díaz, 2020).

El grupo que respondió las encuestas fue obtenido a través de un muestreo probabilístico sistemático para seleccionar a los usuarios del área de medicina interna. Por lo tanto, se recurrió a los registros de pacientes activos en el sistema del hospital.

Tipo de recolección de datos

En el caso de que esta estructura de correlación pueda explicarse a través de un solo factor, se identificará un modelo unifactorial; por el contrario, si se extraen más de un factor para explicar estas correlaciones, se utilizará un modelo multifactorial (Pérez et al., 2015). En este último caso, se espera que las variables que componen cada uno de estos factores estén fuertemente correlacionado, y con correlaciones débiles con las variables que componen el resto de los factores. Los factores que serán analizados serán: Admisión; servicio médico, servicio global, descarga, responsabilidad social

La herramienta estadística para el análisis de datos fue el software SPSS, para contrastar la hipótesis, pregunta o idea a defender del trabajo. En este caso, se podrá utilizar el método estadístico multivariante de análisis factorial. El objetivo primordial de esta herramienta es estudiar la estructura de correlación entre un grupo de variables medidas, asumiendo que la asociación entre las variables puede ser explicada por una o más variables latentes, que en el caso del análisis factorial se les reconoce como factores. Dicho de otra manera, la correlación entre el grupo de variables se explica por la presencia de los factores subyacentes a ellas (Arciniegas & Pantoja, 2020).

Confiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach es un indicador estadístico empleado para evaluar la fiabilidad de herramientas de recopilación de datos, como sondeos y encuestas con varios ítems, este coeficiente analiza la uniformidad de los elementos, estableciendo si estos representan el mismo constructo subyacente. Se considera aceptable un valor que exceda 0.70, lo que señala una correlación positiva entre los elementos y su eficacia en la recolección de información pertinente. Es crucial en la

investigación utilizar el alfa de Cronbach, pues garantiza que las deducciones basadas en los datos sean válidas y coherentes, lo que favorece la confiabilidad de los resultados logrados en el estudio (Eid, 2011).

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Seguridad	0,945	5
Tangibilidad	0,924	5
Empatía	0,946	5
Calidad de servicio	0,987	12
Global	0,987	27

Fuente: elaboración propia

Nota. Los datos fueron recolectados de Microsoft Excel.

El valor de 0,987 en el Alfa de Cronbach demuestra una gran fiabilidad del instrumento, lo cual sugiere que los 27 ítems del cuestionario evalúan de forma consistente el mismo constructo. La consistencia interna respalda la validez de los resultados obtenidos, asegurando que los datos sean consistentes y confiables. Con un Alfa de Cronbach tan elevado proporciona garantías en la validez de las conclusiones del estudio, lo que confirma la idoneidad del instrumento. La consistencia de los resultados avala la precisión y la credibilidad de la investigación.

Resultados

En primer lugar, durante la elaboración de los resultados del estudio, se creó un perfil sociodemográfico de los sujetos. Después realizamos un análisis factorial exploratorio para establecer el vínculo entre las variables. El proceso abarcó la aplicación de la prueba de esfericidad de Bartlett, una matriz de varianza totalmente detallada, un esquema de regla y una matriz de elementos rotados. Estas herramientas facilitaron la identificación y clasificación de los factores pertinentes tomados en cuenta en la investigación (Reyes & Veliz, 2021).

Tabla 2. Perfil Sociodemográfico.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	98	34.9
	Femenino	182	65.1
Edad	Menor a 28 años	98	34.9
	De 29 - 33 años	53	19.0
	De 34 - 39 años	76	27.0
	Mayor a 40 años	53	19.0

		Frecuencia	Porcentaje
Formación aca- démica	Tecnólogo	71	25.4
	Pregrado	138	49.2
	Posgrado	71	25.4
Remuneración	Menor a \$700	160	57.1
	De \$701 - \$1000	76	27.0
	De \$1001 - \$1300	31	11.1
Profesión	Mayor a \$1300	13	4.8
	Sector Público	138	49.2
	Sector Privado	58	20.6
	Emprendedor	31	11.1
	Jornalero	4	1.6
	Ama de casa	18	6.3
	Estudiante	31	11.1
	Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados obtenidos Microsoft Excel.

La población sociodemográfica de la muestra reflejó una mayor proporción femenina, con un 65,1%, en comparación con un 34,9% de hombres. La mayor parte de los participantes se encuentra en un rango de edades de 29 a 33 años con 19% y 34 a 39 años junto a un 27%, por otro lado, los menores de 28 años y los mayores de 40 años tienen una baja representación. En relación al nivel educativo, el pregrado es el más frecuente, alcanzando un 49,2%, seguido por los tecnólogos y aquellos con posgrado, juntos con un 25,4%. Con respecto a la remuneración, la mayoría de los encuestados recibe menos de \$700 alcanzando un 57,1%, seguidos por aquellos con ingresos entre \$701 y \$1000 junto a un porcentaje de 27% y una pequeña proporción que gana más de \$1300 con 4,8%. En cuanto a la ocupación, el sector público lidera y es el principal empleador, con un 49,2%, seguido por el sector privado y los emprendedores que reflejan un 20,6% y 11,1%, respectivamente (Salmi, 2005).

Tabla 3. Medida Kaiser Meyer Olkin (KMO)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0,913
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl Sig.
	2356,145 351 0,000

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados obtenido de Microsoft Excel.

De acuerdo con la tabla, los datos disponibles son idóneos para realizar un análisis factorial sobre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital del IEss-Riobamba. El valor

de la Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) alcanza un valor de 0,913, lo que indica que la muestra es altamente adecuada para el análisis factorial, ya que un valor mayor a 0,90 es considerado excelente. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett tiene un valor de $\text{Sig.} = 0,000$, lo que confirma que las variables están correlacionadas de manera significativa permitiendo que se agrupen en factores y justificando el uso del análisis factorial para investigar los constructos de calidad de servicio y satisfacción en la atención médica (Bahia et al., 2000).

Tabla 4. Factores Analizados.

Sumas de cargas al cuadrado de la rotación			
	Total	% de varianza	% acumulado
Seguridad	11,756	43,540	43,540
Tangibilidad	5,939	21,997	65,537
Empatía	4,965	18,388	83,925

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados obtenido de Microsoft Excel.

De acuerdo con la tabla, muestra que los tres factores analizados, seguridad, tangibilidad y empatía, representan el 83,925% de la variable total en la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital del IESS – Riobamba. Seguridad se posiciona como el factor más influyente, con un 43,540% de varianza explicada, lo que subraya su gran influencia en la percepción del servicio. Tangibilidad ocupa un segundo lugar con 21,997%, indicando la importancia de los aspectos tangibles del servicio también juegan un papel importante, por otro lado, la empatía, a pesar de tener el porcentaje más bajo de la varianza explicada con 18,388%, sigue siendo un componente significativo en la satisfacción del paciente. Juntos, estos tres factores colaboran en gran medida a la experiencia del paciente, destacándose la importancia de la seguridad, la tangibilidad y la empatía en la atención médica (Angelova & Zekiri, 2011).

Tabla 5. Análisis Factorial.

	Componente		
	Seguridad	Tangibilidad	Empatía
Seguridad 1	0,3	0,736	0,37
Seguridad 2	0,508	0,698	0,209
Seguridad 3	0,395	0,679	0,451
Seguridad 4	0,467	0,742	0,24
Seguridad 5	0,487	0,709	0,337
Tangibilidad 1	0,372	0,608	0,401
Tangibilidad 2	0,382	0,151	0,821
Tangibilidad 3	0,24	0,414	0,787
Tangibilidad 4	0,425	0,299	0,772
Tangibilidad 5	0,232	0,464	0,711
Empatía 1	0,731	0,463	0,301
Empatía 2	0,735	0,345	0,279

Empatía 3	0,691	0,436	0,342
Empatía 4	0,715	0,326	0,517
Empatía 5	0,783	0,102	0,405
Calidad percibida 1	0,772	0,349	0,386
Calidad percibida 2	0,818	0,357	0,318
Calidad percibida 3	0,725	0,309	0,467
Calidad percibida 4	0,724	0,405	0,362
Calidad percibida 5	0,837	0,245	0,31
Calidad percibida 6	0,808	0,378	0,285
Calidad percibida 7	0,769	0,487	0,257
Calidad percibida 8	0,852	0,373	0,264
Calidad percibida 9	0,801	0,48	0,222
Calidad percibida 10	0,776	0,432	0,284
Calidad percibida 11	0,816	0,426	0,2
Calidad percibida 12	0,803	0,449	0,231

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados obtenidos de Microsoft Excel.

La tabla muestra los resultados de un análisis factorial en el que se observan las cargas factoriales de diferentes variables seguridad 1, seguridad 2, etc. Sobre tres componentes: seguridad, tangibilidad y empatía. Los componentes de alta carga factorial (destacados en azul) son los que establecen la distribución de cada segmento reflejando la fortaleza de su asociación. Esto posibilita analizar que ítems son los que aportan significativamente para el entendimiento de cada componente. Las variables empatía 1 (0,735) y seguridad 4 (0,742) tienen las cargas más altas en los componentes de Seguridad y Tangibilidad, respectivamente, indicando una fuerte relación con estos componentes, mientras que otras, como seguridad 1 (0,300) y calidad percibida 9 (0,776), tienen asociaciones más débiles. El componente de Empatía está mejor representado por tangibilidad 4 (0,787), mostrando que las percepciones sobre la tangibilidad y la empatía son áreas clave en la calidad del servicio, mientras que el componente de seguridad tiene una representación más débil, lo que sugiere que los pacientes valoran más la tangibilidad y la empatía que la seguridad en la atención (Dewi & Mursyidah, 2022).

De manera general, la composición factorial indica que los tres componentes están bien definidos, con factores que tienen cargas relevantes en único componente, lo que muestra la validez del modelo. Este análisis asegura que los factores seleccionados son apropiados para medir las dimensiones de seguridad, tangibilidad y empatía, sumando claridad sobre las áreas analizadas y la conexión de cada factor con los constructos fundamentales (Duong & Mursyidah, 2020).

Con los resultados expuestos se procede a proponer estrategias de mejora en la calidad del servicio y sus efectos en la satisfacción del paciente de medicina interna: A continuación, se observa en la tabla 6 la primera estrategia:

Tabla 6. Estrategia – Mejora en la calidad del servicio

Nombre de la Estrategia	Atención Integral 360
Objetivo	Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el departamento de medicina interna, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la eficacia del tratamiento.
Departamento Encargado	Departamento de Medicina Interna, en colaboración con el Departamento de Calidad y Atención al Paciente
	Evaluación Inicial de Procesos Actuales
	Revisión y documentación de todos los procesos actuales de atención al paciente.
	Identificación de cuellos de botella y áreas de mejora.
	Implementación de un Sistema de Triaje Digital
	Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para que los pacientes puedan reportar síntomas antes de su llegada.
	Uso de algoritmos para priorizar casos basados en urgencia y gravedad.
	Capacitación Continua del Personal
Descripción Detallada de la Estrategia	Programas de formación en atención al cliente y manejo de herramientas digitales para todo el personal de medicina interna. Talleres mensuales sobre actualizaciones en tratamientos y protocolos internacionales. Mejora en la Comunicación Médico-Paciente Implementación de consultas post-visita mediante llamadas telefónicas o videoconferencias para seguimiento. Establecimiento de un canal directo y confidencial para consultas y dudas. Evaluación y Retroalimentación Continua Encuestas de satisfacción periódicas para recoger opiniones y sugerencias de los pacientes. Análisis de datos para ajustar procesos y formación de manera continua.
Tiempo	Implementación gradual con una fase piloto de 6 meses, seguida de evaluaciones bimestrales y ajustes
Beneficiarios	Pacientes del departamento de medicina interna, personal médico y administrativo involucrado.
Indicadores de Éxito	Reducción de los tiempos de espera en un 30%. Aumento en la satisfacción del paciente en un 25% según encuestas. Disminución de reingresos hospitalarios en un 20%.
Inversión	Desarrollo de la aplicación móvil: \$50,000. Capacitación y formación continua: \$30,000 anuales. Recursos para implementación de seguimientos y comunicación: \$20,000 anuales

Fuente: elaboración propia

Tabla 7. Estrategia – Mejora en la satisfacción del usuario

Nombre de la Estrategia	Paciente Prioritario
Objetivo	Incrementar la satisfacción del paciente en el departamento de medicina interna mediante la mejora de la atención personalizada, reducción de tiempos de espera y aumento de la comunicación efectiva entre médicos y pacientes.
Departamento Encargado	Departamento de Medicina Interna
	Desarrollo de un Sistema de Cita Previa y Registro en Línea
	Implementación de un sistema de citas en línea que permita a los pacientes elegir horarios convenientes y minimizar la espera.
	Creación de perfiles de paciente en línea para un registro médico fácilmente accesible por los doctores.
	Programa de Acogida al Paciente
	Implementación de un programa de bienvenida donde enfermeros especializados orienten al paciente sobre el proceso que seguirá durante su visita.
	Proporcionar información clara sobre tratamientos y procedimientos durante la admisión.
	Evaluaciones Post-Consulta
Descripción Detallada de la Estrategia	Seguimiento post-consulta a través de llamadas o mensajes de texto para evaluar la recuperación del paciente y responder preguntas rápidamente.
	Uso de esta interacción para ajustar tratamientos y resolver dudas.
	Capacitación del Personal en Comunicación Asertiva y Empática
	Talleres regulares para todo el personal sobre técnicas de comunicación efectiva y empatía con el paciente.
	Rol play y simulaciones para mejorar las habilidades de interacción del personal.
	Encuestas de Satisfacción y Mecanismos de Retroalimentación
	Desarrollo de encuestas digitales accesibles a través de Microsoft forms
	Reuniones trimestrales para revisar los resultados de las encuestas y planificar mejoras.
Tiempo	Fase de implementación de 1 año con revisiones trimestrales y ajustes continuos.
Beneficiarios	Pacientes atendidos en el departamento de medicina interna Personal médico y de atención al cliente.
Indicadores de Éxito	Aumento de al menos 30% en las puntuaciones de satisfacción del paciente en encuestas.
	Reducción de un 25% en los tiempos de espera para atención. Disminución del 15% en quejas y reclamaciones de pacientes.
Inversión	Desarrollo e implementación de sistema de citas y registro en línea: \$40,000. Capacitación y desarrollo del personal: \$25,000 anuales. Programa de seguimiento y encuestas: \$10,000 anuales.

Fuente: elaboración propia

Discusión

La correlación de Spearman es una técnica estadística que mide la fuerza y dirección de un vínculo constante entre dos variables, aplicando los rangos en lugar de los valores originales de los datos. El coeficiente de correlación de Spearman se modifica entre -1 y +1, donde +1 indica una relación positiva perfecta, -1 una relación negativa perfecta y 0 señala la falta de correlación. Este análisis es adecuado para datos que no se ajustan a los requisitos de normalidad o para detectar tendencias crecientes o decrecientes sin la necesidad de exactitud en las proporciones.

Tabla 8. Comprobación de Hipótesis.

Hipótesis	Rho de Spearman	P-value	Decisión
H_0 : La calidad de servicio no incide en la satisfacción del paciente de medicina interna del hospital del IESS.	,301*	,000	Rechazada
H_1 : La calidad de servicio incide en la satisfacción del paciente de medicina interna del hospital del IESS.	,827**	,000	Aceptada

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados obtenido de Microsoft Excel.

El análisis de correlación permite determinar la relación entre variables y su significancia estadística. Según Hernández et al. (2014), el coeficiente Rho de Spearman es apropiado para medir relaciones entre variables ordinales o no paramétricas. En este estudio, se obtuvo un valor de Rho = 0.827, lo que indica una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el hospital del IEES. Este resultado implica que una mejora en los aspectos de calidad evaluados está directamente asociada con un incremento en la percepción positiva de la atención brindada a los pacientes (Mbete & Tanamal, 2020).

El bajo valor del p-value 0.000 sostiene la significancia estadística de esta correlación, lo que facilita descartar la hipótesis nula H_0 y aprobar la hipótesis alternativa H_1 . De acuerdo con Nugroho et al. (2023), la significancia estadística indica que los resultados obtenidos no son fruto del azar, sino a una autentica relación entre las variables evaluadas. Este resultado respalda que los factores de calidad del servicio, como la atención del personal, la gestión administrativa y la infraestructura hospitalaria son esenciales para lograr la satisfacción del paciente.

Los resultados enfatizan, en términos prácticos, que la calidad de servicio juega un papel crucial en la gestión hospitalaria. Como mencionan How & Sorooshian (2013), las percepciones favorables de calidad influyen directamente en la satisfacción del usuario y en el desempeño organizacional. Este análisis, por tanto, no solo demuestra una relación consistente entre las variables, sino que también enfatiza la importancia de adoptar medidas informadas por evidencias para garantizar la satisfacción del paciente.

Conclusiones

El estudio afectado acerca de la calidad del servicio en el departamento de medicina interna del Hospital del IESS en Riobamba sugiere que los elementos evaluados, tales como la seguridad, la capacidad de contacto y la empatía, ejercen un impacto considerable en la satisfacción de los pacientes. Se descubrió que, con una varianza explicada del 43,53%, la dimensión de seguridad es la calidad del servicio, seguida por la capacidad de contacto y la empatía. Los hallazgos demuestran que mejorar estos elementos puede potenciar de manera significativa la percepción favorable del cuidado proporcionado, reforzando la conexión entre el hospital y sus pacientes. Adicionalmente, el coeficiente de la correlación de Spearman $p=0.827$ corrobora una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, subrayando la relevancia de implementar estrategias que mejoran estos factores.

El estudio también reveló que las áreas de mayor potencial se hallan en la optimización de la atención personalizada y la comunicación eficaz entre el equipo médico y la comunicación eficaz entre el equipo médico y los pacientes. Estos elementos no solo afectan la vivencia personal del paciente, sino que también afectan la credibilidad del sistema sanitario. Los descubrimientos indican que poner en marcha acciones basadas en estos resultados podría no solo incrementar la satisfacción, sino también potenciar el rendimiento organizativo del hospital, aportando a un sistema de atención más justo y eficiente.

Referencias

- Abreu, J. (2018). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
- Alabboodi, A. S. (2019). The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. *Int J Appl Res*, 5(1), 146-152.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3).
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Analysis of the credit situation in the Imbabura Savings and Credit Cooperatives. *Revista Espacios*, 4(2), 30–40.
- Ávila Barrios, D. (2018). *Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction in Banking Services*. 8th Annual International Conference on Business and Economics.
- Bahia, K., Assistant, M., & Marketing, J. N. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 18(2).
- Bloemer, J. Á., Ruyter, K., & Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: a multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33(12), 309–566.
- Calizaya, J. (2020). Algunas ideas de investigación científica. *Minerva*, 1(3), 35–39. <https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.15>

- De, M., Artigas, W., & Robles, M. (2021). Influence of service. *Academic Journal of Business & Management*, 6(2), 1–25.
- Dewi, I. M., & Mursyidah, L. (2022). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of Regional Drinking Water Company (PDAM) "Delta Tirta." *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 17. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v17i0.1243>
- Díaz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. *Revista Chilena de Radiología*, 26(4), 172–176. <https://doi.org/10.4067/s0717-93082020000400172>
- Duong, A., & Mursyidah, L. (2020). 1998_JSR_Service-Expectations. *Aboriginal Policy Studies*, 4(6), 1–15.
- Eid, M. I. (2011). Service Quality and its Relationship with Customer Satisfaction and Loyalty in a Saudi Arabian Automobile Company. *Journal of Electronic Commerce Research*, 12(1).
- Hernandez, S. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- How, W. E., & Sorooshian, S. (2013). Service quality and its relationship with customer satisfaction. *Journal of Management and Science*, 1(4), 526–531. <https://doi.org/10.26524/jms.2013.74>
- Huamaní, J., & Bejar, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(6), 4834–4848. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Isa, S. (2022). Service Quality and Its Relationship With Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty. *Journal of Housing Economics*, 5.
- Mata, L. (2019). El enfoque cuantitativo de investigación. *Investigalia*. <https://n9.cl/slg98>
- Mbete, G. S., & Tanamal, R. (2020). Effect of Easiness, Service Quality, Price, Trust of Quality of Information, and Brand Image of Consumer Purchase Decision on Shopee Online Purchase. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(2), 100. <https://doi.org/10.32493/informatika.v5i2.4946>
- Novixoxo, J. Dela, Pomegbe, W. W. K., & Dogbe, C. S. K. (2018). Market Orientation, Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Utility Companies. In *European Journal of Business and Management*, 10(30).
- Nugroho, A. P., Taufiq, M., & Pramana, M. (2023). Influence Of Service Quality, Water Quality And Facilities Towards Customer Satisfaction At The Regional Public Company Tirta Pangurilan Drinking Water, Kendal District. *International conference on digital advance tourism, management and technology*, 1(1). <https://doi.org/10.56910/ictmt.v1i1.52>
- Pérez, M., Ocampo, F., & Sánchez, K. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(11), 796–816. <https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.130>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa canton. *Polo Del Conocimiento*, 6(4).
- Salmi, B. (2005). Service Quality and Its Relationship With Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty : Perceptions of. *Journal of Housing Economics*, 5.

Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3).

Autores

Nataly Geovana Gómez Rivera. Licenciada en Enfermería, Enfermera en el Hospital IESS Riobamba.

Alexander Fernando Vinueza Jara. Ingeniero en Administración de Empresas. Máster en Dirección de Empresas. MBA, Especialista en Computación Aplicada al ejercicio Docente, Doctor en Gestión de Empresas. PhD, Docente investigador Universidad Nacional de Chimborazo , Asesor empresarial en Administración de Gestión del talento humano, Consultor y asesor en proyectos de Inversión Público- Privada, y Elaboración de Planes de Negocios y Dirección Estratégica -,Docente en programas de Maestría de las Universidades ESPOCH-UNACH.

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.