

RELIGACIÓN

R E F V I S T A

Satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez: una aproximación a la calidad del servicio de salud del área hospitalización

Patient satisfaction at the Alfonso Villagómez Pediatric Hospital: An approach to the quality of health services in the hospitalization area

Fernanda del Rocío Chisaguano Carrillo, Angélica Salomé Herrera Molina

Resumen

La investigación tuvo el propósito de establecer los componentes de la calidad del servicio hospitalaria que están vinculados con la satisfacción del paciente. Se aplicaron 28 encuestas estructuradas a los padres de los pacientes hospitalizados, escogidos a través de un muestreo no probabilístico. Se examinaron aspectos esenciales como la confiabilidad, la capacidad de reacción, la seguridad, la empatía y los elementos palpables, valorados con el Alfa de Cronbach 0,898 para asegurar la uniformidad del instrumento. Los resultados evidenciaron una fuerte correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio, resaltando elementos beneficiosos en la empatía y el trato del personal, el respeto a los horarios y la limpieza de las instalaciones. No obstante, se detectaron aspectos a mejorar en la adaptación de la información médica y la disminución de los periodos de espera. El estudio corrobora que un cuidado hospitalario eficaz y humano potencia la percepción de la calidad del servicio. Es aconsejable potenciar la interacción con los pacientes y mejorar la administración del tiempo para incrementar aún más los grados de satisfacción.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; calidad del servicio; hospitalización; atención pediátrica; experiencia del usuario.

Fernanda del Rocío Chisaguano Carrillo

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | fernanda.chisaguano@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-4460-0150>

Angélica Salomé Herrera Molina

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | aherreramolina@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3282-881X>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v10i47.1512>
ISSN 2477-9083
Vol. 10 No. 47 octubre-diciembre, 2025, e2501512
Quito, Ecuador

Enviado: abril 01, 2025
Aceptado: mayo 31, 2025
Publicado: julio 18, 2025
Publicación Continua



Abstract

The purpose of this research was to establish the components of hospital service quality that are linked to patient satisfaction. Twenty-eight structured surveys were administered to parents of hospitalized patients, selected through non-probability sampling. Essential aspects such as reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangible elements were examined, assessed with Cronbach's alpha of 0.898 to ensure instrument consistency. The results showed a strong correlation between patient satisfaction and service quality, highlighting beneficial elements in staff empathy and treatment, adherence to schedules, and cleanliness of facilities. However, areas for improvement were identified in the adaptation of medical information and the reduction of waiting times. The study corroborates that effective and humane hospital care enhances the perception of service quality. It is advisable to enhance interaction with patients and improve time management to further increase satisfaction levels. Keywords: Patient satisfaction; service quality; hospitalization; pediatric care; user experience.

Introducción

La calidad en los cuidados de salud se ha transformado en un factor crucial para garantizar el bienestar y la satisfacción de los pacientes y sus familiares. En el ámbito pediátrico, esto adquiere particular importancia, dado que la atención debe tratar no solo las demandas médicas, sino también el aspecto emocional de los niños y sus cuidadores. Los centros hospitalarios especializados en pediatría se encuentran con el desafío de brindar atención de alta calidad fusionando saberes clínicos sofisticados con un enfoque humano y empático. De acuerdo con Cobo-Mejía et al. (2018), es crucial que el equipo médico considere la exactitud en los tratamientos como una comunicación eficaz con los familiares. La relación entre médicos, enfermeras y cuidadores tiene un impacto directo en cómo se percibe el servicio y en la recuperación del paciente. Además, un entorno hospitalario amigable y adaptado a la infancia puede reducir el estrés y la ansiedad en los niños.

Estudios previos han destacado la importancia de la comunicación efectiva y el trato personalizado hacia los cuidadores en servicios pediátricos. Se ha identificado que una comunicación clara y comprensible con los padres no solo reduce la incertidumbre, sino que también fortalece su confianza en el sistema de salud, mejorando la percepción general del servicio recibido. Asimismo, la experiencia de los niños durante la hospitalización es un factor clave en la evaluación de la calidad del servicio, ya que influye directamente en su recuperación emocional y física, así como en la satisfacción global de sus familias (Collantes & Clavo, 2021).

El comportamiento en el hogar y las interacciones emocionales de los médicos y enfermeras tienen un impacto significativo en la percepción de la calidad del cuidado infantil. De acuerdo con De La Cruz Vargas (2018), investigaciones en centros hospitalarios señalan que un entorno de cuidado que promueva la implicación activa de los cuidadores y atenta sus necesidades emocionales influye de manera positiva en la experiencia del paciente infantil. Además, la satisfacción de las familias se basa en gran parte en el respaldo emocional proporcionado por el equipo médico. Un ambiente hospitalario empático y disponible promueve una comunicación más efectiva entre los profesionales y los cuidadores. El cuidado pediátrico se optimiza al tomar en cuenta las interacciones familiares y el bienestar emocional del equipo de salud. La calidad del cuidado de los niños no solo se basa en los procesos clínicos también en la interacción con la familia.

En el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez, el área de hospitalización representa un punto crítico de contacto entre los profesionales de la salud y los pacientes pediátricos. A pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad del servicio, persisten retos relacionados con la experiencia hospitalaria, la comunicación entre el personal médico y los cuidadores, y la percepción de los servicios ofrecidos. Este artículo se propone abordar estas problemáticas desde una perspectiva integral, analizando la satisfacción de los pacientes como indicador clave de la calidad del servicio en el área de hospitalización, esto se alinea con las conclusiones de Castelo et al. (2022).

El objetivo de esta investigación es analizar el nivel de satisfacción del paciente basado en el impacto de la calidad del servicio de salud percibido del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez. Para lo cual se va a fundamentar la relación teórica de la calidad del servicio de salud y su vínculo literario con la satisfacción del paciente. Del mismo modo la investigación va a diagnosticar el nivel de satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez según la aplicación de estadística descriptiva estipulado en indicadores de varianza de rotación. Para determinar los elementos de la calidad del servicio de salud del área hospitalización que se relacionan con la satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez, este tema amplía los trabajos realizados por Adouli et al. (2024).

Desarrollo teórico

En este apartado se desarrolla los fundamentos teóricos que sustenta la investigación, explicando la variable dependiente e independiente. Por lo que se define y analiza los respectivos conceptos permitiendo una comprensión clara de los fundamentos. Este análisis es esencial para delimitar el alcance del problema.

Calidad del servicio de salud

De acuerdo con Bravo & Gregor (2022), se define la calidad del servicio de salud como el nivel en que la atención médica brindada a los pacientes incrementa la posibilidad de conseguir resultados positivos en la salud y es consistente con el conocimiento profesional actual. Este concepto implica no solo la eficacia clínica en el diagnóstico y tratamiento, también la seguridad del paciente y la accesibilidad a los servicios de salud, la totalidad de las propiedades y atributos de un servicio respalda su habilidad para satisfacer determinadas necesidades. Este principio incorpora tres aspectos esenciales, estructura, proceso, resultado.

La estructura hace referencia a los recursos físicos, humanos y organizativos que posee una institución sanitaria que incluyen infraestructura, equipo, personal formado y regulaciones que controlan la atención. El proceso incluye la interacción entre expertos y pacientes, incluyendo diagnósticos, terapias, gestión de fármacos y la implementación de protocolos clínicos, además de la calidad del cuidado que ha recibido. El resultado evalúa las repercusiones del cuidado en la salud del paciente, evaluando su proceso de recuperación, disminución de síntomas y grado de

satisfacción con el servicio. Estas dimensiones están vinculadas, dado que una estructura apropiada promueve un proceso eficaz, lo que a su vez favorece la obtención de resultados superiores en la atención médica (Farhan & Setiaji, 2023).

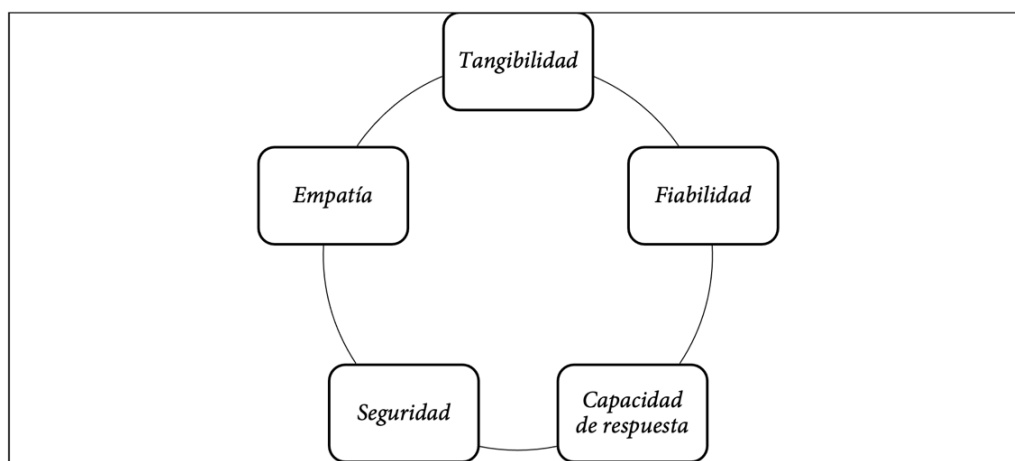
Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es una valoración personal fundamentada en la comparación entre sus expectativas anteriores y la vivencia auténtica del servicio que ha recibido. Este principio abarca tanto elementos emocionales como cognitivos, evidenciando el nivel en que la asistencia sanitaria satisface sus requerimientos y fomenta la confianza en el sistema de salud. De acuerdo con López Ramírez et al. (2021), la percepción del paciente no solo se basa en los resultados clínicos, también en elementos como la atención personal, la transparencia en la comunicación, los periodos de espera y la disponibilidad de los servicios. Una atención humanizada y oportuna aporta considerablemente a la satisfacción, reforzando la relación entre el paciente y los profesionales en salud. Además, niveles altos de satisfacción están relacionados con una mayor adherencia al tratamiento y mejores resultados en salud.

Modelo SERVPERF

De acuerdo con Md Hasib Ahsan et al. (2020), el modelo SERVPERF es un enfoque diseñado para evaluar la calidad del servicio basándose en el rendimiento que los usuarios perciben, sin tener en cuenta la discrepancia entre las expectativas y la realidad, se centra exclusivamente en la visión del servicio obtenido, ofreciendo una evaluación más directa y objetiva. Su uso posibilita medir con más exactitud la satisfacción del usuario, pues previene posibles alteraciones originadas por expectativas subjetivas. El modelo ha probado ser más eficaz y fiable en diversos sectores, incluyendo el hospitalario, donde la calidad percibida tiene un rol esencial en la satisfacción del paciente.

Figura 1. Modelo basado en cinco dimensiones



Fuente: elaboración propia

La tangibilidad se refiere a los componentes físicos y visuales del servicio, tales como la infraestructura, los dispositivos médicos y la presentación del personal. En el contexto hospitalario, las instalaciones contemporáneas, la tecnología avanzada y un entorno limpio impactan en la percepción de la calidad del paciente. Un entorno bien estructurado y visualmente atractivo genera seguridad y confianza, lo cual influye de manera positiva en la experiencia del usuario. Adicionalmente, una señalización apropiada y la disponibilidad de recursos materiales promueven el acceso a los servicios, mejorando así la asistencia médica (Campoverde et al., 2020).

La fiabilidad está vinculada a la habilidad del servicio para cumplir con lo prometido de forma coherente, asegurando exactitud en diagnósticos, tratamientos y procedimientos administrativos. De acuerdo a Ali et al. (2021), en el sector de salud esto significa proporcionar una atención eficaz y segura, reduciendo los fallos y garantizando que los procedimientos se lleven a cabo de manera adecuada en el plazo establecido. Un sistema de salud fiable fomenta la confianza en los pacientes, disminuyendo la incertidumbre y potenciando el cumplimiento de los tratamientos. La constante excelencia en el servicio potencia la imagen de la institución y fomenta la lealtad de los usuarios.

La capacidad de respuesta evalúa la rapidez y la disposición del personal para satisfacer las necesidades del personal para satisfacer las necesidades del paciente, garantizando tiempos de espera reducidos y respuestas adecuadas frente a consultas o situaciones de urgencia. En los centros hospitalarios, esto conlleva proporcionar datos claros, administrar procesos de forma eficaz y responder de forma inmediata ante circunstancias críticas. Un equipo médico enérgico y dedicado incrementa la satisfacción del paciente, dado que siente que su salud es primordial. La participación activa en el cuidado también promueve la confianza en el sistema y previenen experiencias adversas (Shafei et al., 2019).

La seguridad incluye el grado de entendimiento y profesionalidad del personal, además de la confianza que genera en el servicio proporcionado. Según Endeshaw (2021), un servicio de salud seguro garantiza que los procedimientos sean llevados a cabo por expertos calificados, con protocolos definidos y acciones para prevenir peligros. Adicionalmente, la seguridad conlleva el manejo confidencial de la información médica y un tratamiento que disminuya la ansiedad del paciente. Sentirse en manos expertas y obtener explicaciones minuciosas produce serenidad, fortaleciendo la percepción favorable del servicio recibido.

La empatía se centra en la atención individualizada y la atención a las necesidades del paciente, fomentando una comunicación eficaz y un trato con humanidad. En el contexto hospitalario, conlleva entender la condición emocional del paciente, proporcionar respaldo y mostrar un verdadero interés por bienestar. Un servicio de empatía se distingue por la escucha activa, la paciencia y la adaptación a las características específicas de cada cliente. Esta dimensión es esencial para robustecer la relación entre médico y paciente y asegurar una experiencia gratificante en el cuidado de la salud (Espinoza & Fragoso, 2022).

Con base en lo previamente expuesto, se proponen las siguientes hipótesis de investigación:

- H0: La satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez tiene un impacto negativo por la calidad del servicio de salud del área hospitalización.
- H1: La satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez tiene un impacto positivo por la calidad del servicio de salud del área hospitalización

Metodología

La investigación empleó un enfoque cuantitativo para evaluar la satisfacción del paciente centrándose en la calidad del servicio en el área de hospitalización, se utilizó encuestas estructuradas con escala Likert las cuales midieron las dimensiones clave dirigidas a los pacientes elegidos por un muestreo no probabilístico para medir su nivel de satisfacción de la atención recibida, permitió establecer correlaciones entre la percepción del servicio y la satisfacción del paciente generando datos importantes para la mejora de la calidad del servicio en el hospital, su enfoque busca proporcionar evidencia objetiva y medible contribuyendo a los resultados de la investigación (Fernández & Pilar, 2015).

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se fundamentó en la recopilación y estudio de datos numéricos con el objetivo de describir fenómenos, establecer vínculos entre las variables satisfacción del paciente con la aproximación a la calidad del servicio de salud y verificar las hipótesis a través de las técnicas estadísticas (Mata, 2019). Este enfoque se caracterizó por ser objetiva, precisa y replicable porque se utilizó instrumentos estandarizados como la encuesta, para recolectar datos cuantificables. Además, posibilitó la extensión de los resultados a poblaciones más extensas y simplifica la detección de patrones y tendencias en la información, su uso es esencial en estudios con pruebas empíricas, garantizando la validez y fiabilidad de los descubrimientos.

Investigación correlacional

La investigación adoptará un diseño cuantitativo con alcance correlacional, ya que busca identificar la relación entre la satisfacción del paciente pediátrico y la calidad del servicio de salud en el área de hospitalización del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez. De acuerdo con Pérez et al. (2018), este enfoque permite analizar cómo los factores asociados a la percepción del servicio, como la comunicación, la empatía y la infraestructura, influyen directamente en los niveles de satisfacción de los pacientes y sus cuidadores. La correlación entre estas variables proporciona un marco sólido para proponer mejoras en la calidad del servicio hospitalario.

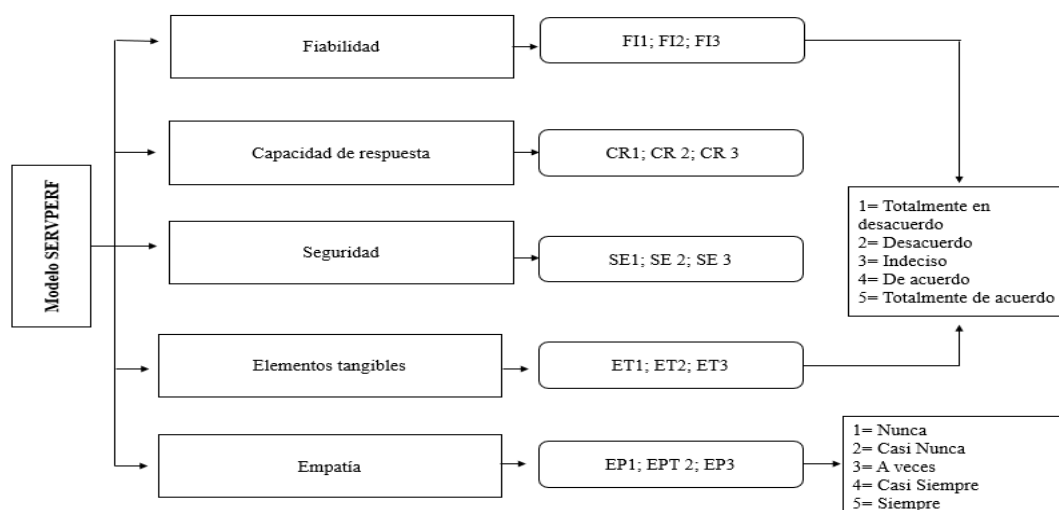
Muestra

El estudio utilizó un muestreo probabilístico sistemático para seleccionar a los 28 pacientes de hospitalización interna. La selección obedeció a un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión como la estancia mínima de 48 horas en el área de hospitalización y la disposición para participar en el estudio. Se incluyeron a este grupo reducido porque son los que se encuentran en disponibilidad para el área de pediatría. Se incluyeron a las respuestas de los padres que dieron su consentimiento de participación asegurando la confidencialidad de las respuestas y cumpliendo con las normas éticas establecidas, garantizando que los resultados sean los más destacados en la investigación (Mendoza & Ramírez, 2020).

Diseño del instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos se diseñará tomando como referencia el modelo SERVPERF, adaptado al contexto pediátrico según las escalas y dimensiones propuestas en el artículo de Abekah-Nkrumah et al. (2020). Este modelo evalúa la percepción de la calidad del servicio a través de cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario constará de 15 ítems medidos en una escala Likert de cinco puntos, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". Cada dimensión permitirá evaluar aspectos específicos del servicio, como la comodidad de las instalaciones, la claridad en la comunicación con los cuidadores y la atención personalizada brindada por el personal médico.

Figura 2. Diseño del Instrumento



Fuente: elaboración propia.

Recolección de datos

Se organizó la información de acuerdo a los resultados de la encuesta para valorar las Satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez: una aproximación a la calidad del servicio de salud del área hospitalización. Los ítems serán medibles con la escala Likert de 5 puntos, donde representó el nivel de satisfacción siendo 1 totalmente desacuerdo hasta 5 totalmente de acuerdo. De acuerdo con Villalobos (2019), cada dimensión permitirá evaluar aspectos específicos del servicio, como el entorno físico, la claridad en la comunicación y la atención personalizada brindada por el personal médico.

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que evalúa la fiabilidad interna de un dispositivo de medición, señalando la consistencia de las respuestas entre los elementos de una misma escala. Según Guamán et al. (2021), este indicador mide la uniformidad de los ítems, garantizando que todos midan el mismo constructo. Su valor varía de 0 a 1, en el que un coeficiente más elevado indica una mayor confiabilidad. Una escala se interpreta de la siguiente manera ≥ 0.90 (excelente), 0.80-0.89 (buena), 0.70-0.79 (aceptable), 0.60-0.69 (cuestionable), 0.50-0.59 (pobre) y < 0.50 (inaceptable). Un elevado Alfa de Cronbach asegura que el instrumento ofrece resultados constantes y coherentes en mediciones reiteradas, por lo que es esencial en investigaciones cuantitativas.

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Fiabilidad	,841	3
Capacidad de Respuesta	,694	3
Seguridad	,728	4
Empatía	,760	2
Elementos Tangibles	,809	3
Total	,898	15

Fuente: resultados obtenidos de IBM SPSS.

El alfa de Cronbach nos proporciona la consistencia de las respuestas que logramos en cada uno de los aspectos que evaluamos en cada dimensión. En general observamos que los valores son bastante positivos, particularmente en fiabilidad y elementos tangibles donde exceden el .80, se alinea con estudio anteriores de Luis (2019). Esto indica que las preguntas implementadas en estos campos resultaron eficaces y las personas comprendieron cada pregunta. En términos de Capacidad de Respuesta y Seguridad, los valores son ligeramente inferiores, pero son aceptables. Al observar el total del alfa de Cronbach se obtuvo el .898 lo que resulta ser excelente, esto significa que el instrumento que se empleó para cuantificar estas dimensiones es confiable y consistente.

Resultados

Los resultados se describieron como el conjunto de datos y descubrimientos logrados después de llevar a cabo la investigación; se expusieron de manera clara, breve y organizada. En el estudio se detalló la forma en que se recolectaron y examinaron los datos, resaltando las tendencias detectadas, las discrepancias estadísticas y las correlaciones pertinentes. Además, se emplearon diagramas, porcentajes y números para mostrar la información de forma exacta, lo que simplificó la comprensión de los resultados (Fernández & Pilar, 2018).

Tabla 2. Perfil Socio demográfico

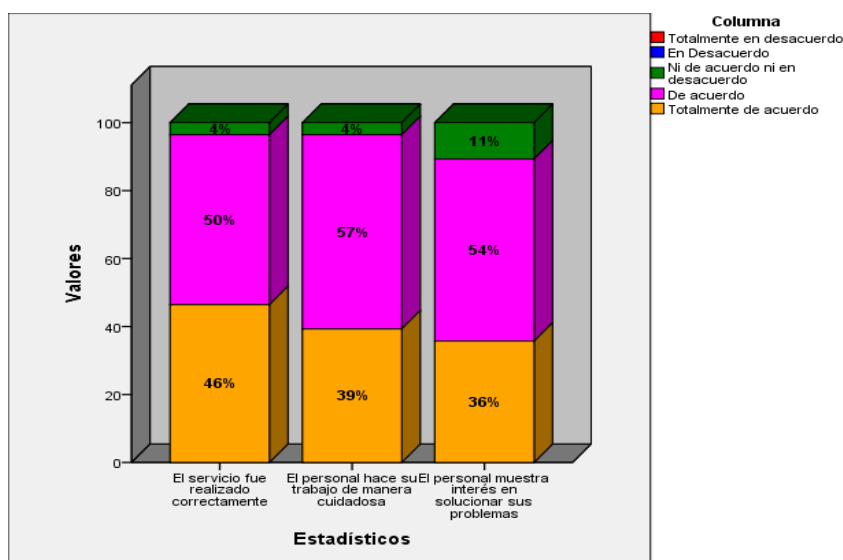
		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	27	96,4
	Masculino	1	3,6
Edad	Menos a 28 años	15	53,6
	De 29 - 33 años	8	28,6
	De 34 - 39 años	3	10,7
	Mayor a 40 años	2	7,1
Formación Académica	Primaria	12	42,9
	Secundaria	11	39,3
	Tecnólogo	1	3,6
	Pregrado	4	14,3
Total		28	100,0

Fuente: elaboración propia tomado de los resultados obtenidos del estudio de campo aplicado.

El análisis del perfil socio demográfico estuvo compuesta la mayor parte por mujeres, constituyendo un significativo 96,4%. Respecto a la edad más del 53,6% de los participantes tienen menos de 28 años, lo que señala una población predominante joven, estos resultados se alinean con estudio anteriores de Salmi (2005). También existen adultos en las edades de 29 a 33 años con el 28,6% y 34 a 39 años con el 10,7%, mientras que únicamente un 7,1% excede los 40 años. Esto podría afectar la percepción y adopción de nuevas técnicas de aprendizaje.

El presente análisis aporta una perspectiva diferente a Bloemer et al. (2019). El nivel de formación académica presenta una distribución variada, aunque la mayoría ha alcanzado estudios de nivel primario (42,9%) y secundario (39,3%). La cifra de personas con estudios superiores tecnólogos 3,6% y pregrado 14,3% es relativamente reducida en comparación con los demás niveles. En términos generales el perfil indicó un grupo predominante joven femenino y con educación académica elemental para el análisis de la investigación.

Figura 3. Fiabilidad



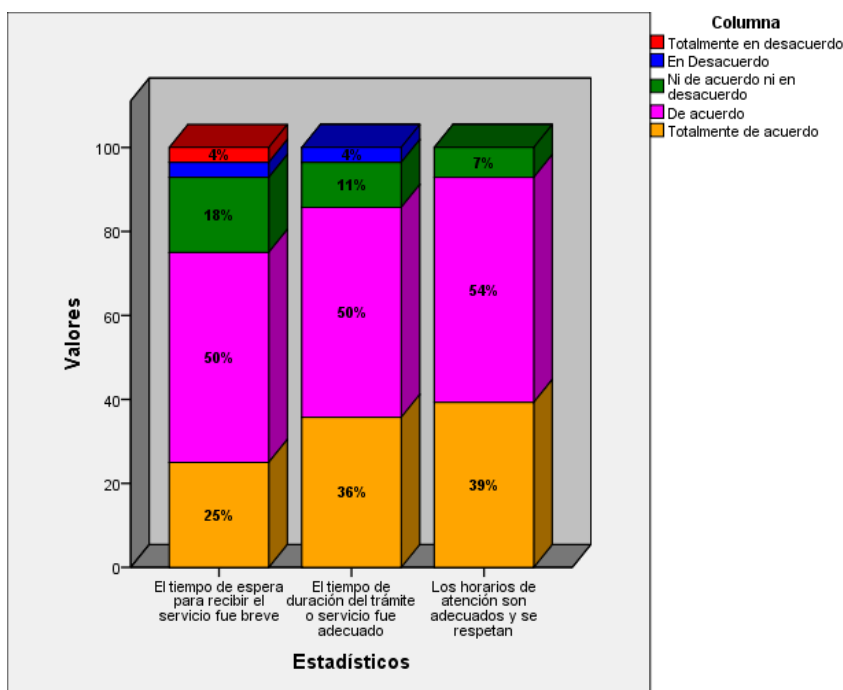
Fuente: elaboración propia.

La figura de fiabilidad indicó que los pacientes perciben la calidad del servicio, se observa que, en las tres dimensiones evaluadas, la correcta realización del servicio, el trabajo meticuloso del personal y el interés del personal en resolver problemas, predominan respuestas favorables. Específicamente, la mayoría de los entrevistados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con el cuidado recibido, lo que indica un grado significativo de satisfacción. En el primer indicador, el 96% de los pacientes opina que el servicio se llevó a cabo de manera correcta (46% totalmente de acuerdo y 50% de acuerdo), lo que demuestra una correcta administración de procedimientos y normas hospitalarias, esto se alinea con las conclusiones de Angelova & Zekiri (2019).

En la valoración del cuidadoso trabajo del personal, pese a que el 96% de los participantes conserva una postura positiva, el porcentaje de aquellos que está totalmente de acuerdo con esta declaración es el más elevado de las tres dimensiones evaluadas (57%) lo que podría interpretarse como un reconocimiento a la meticulosidad en la realización de los procedimientos médicos y de atención al paciente, este análisis complementa los estudios de Cobo-Mejía et al. (2018). Sin embargo, la reducción en la categoría “de acuerdo” (39%) en relación con la primera dimensión podría indicar áreas de oportunidad en cuanto a consistencia y exactitud en la entrega del servicio. Es crucial resaltar que los grados de desacuerdo son casi nulo, lo que señala que los reclamos o descontentos son escasos.

En el tercer indicador respecto al interés del personal en resolver las dificultades de los pacientes muestra una leve reducción en la percepción favorable en comparación con los otros dos factores, este análisis amplía los resultados de López Ramírez et al. (2021). A pesar de que el 90% de los participantes en la encuesta aprecian positivamente este aspecto (54% totalmente de acuerdo y 36% de acuerdo), solo el 11% de los pacientes manifiesta una actitud neutral ante esta declaración. Este hecho podría ser entendido como una necesidad de potenciar la comunicación y la empatía en el cuidado.

Figura 4. Capacidad de Respuesta



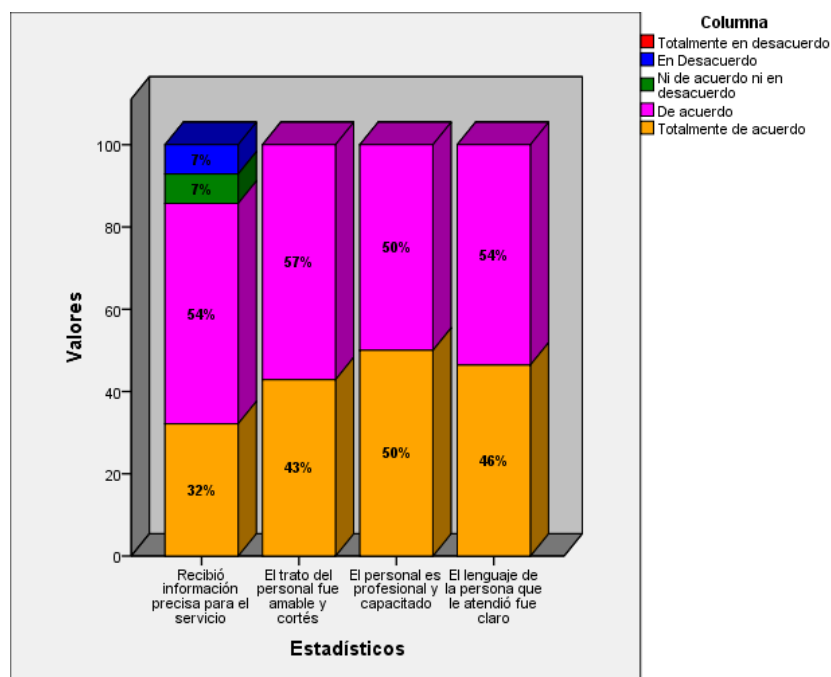
Fuente: elaboración propia.

El presente análisis aporta una perspectiva diferente de Collantes & Clavo (2021), la figura de capacidad de respuesta del hospital muestra una visión predominante favorable respecto a los periodos de espera, la duración del proceso y la observancia de los horarios de atención. En la primera dimensión, que determina si la espera para obtener el servicio fue corta, se nota que el 75% de los participantes se expresa de acuerdo 50% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo mientras que un 18% sostienen una actitud neutral y un reducido 4% manifiesta desacuerdo. Esto indica que se debe mejorar en la reducción del tiempo de espera.

Respecto al tiempo de duración del proceso o servicio, el 86% de los participantes en la encuesta expresa una opinión favorable (50% de acuerdo y 36% totalmente de acuerdo, con una presencia de puntos de vista neutrales 11% y un desacuerdo 4%. Este resultado señala que los procedimientos los procesos administrativos y asistenciales en el hospital son en su mayoría eficaces, aunque el porcentaje de aquellos que no poseen una posición definida relacionado con experiencias de espera variadas dependiendo del tipo de servicio recibido, en complemento a resultados previos de Ali et al. (2021), determinó la importancia de tener resultados eficaces.

La observación de los horarios de atención es el indicador más aceptado, dado que el 93% de los participantes en la encuesta considera que estos son apropiados y se respetan 54% de acuerdo y 39% totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 7% exhibe una actitud neutral, lo que podría ser entendido como experiencias esporádicas de incumplimiento de horarios establecidos, en complemento a los análisis de Adouli et al. (2024). Por lo general los resultados indican que se valora positivamente la capacidad de respuesta del hospital y se recomienda mejorar los periodos de espera en la atención hospitalaria.

Figura 5. Seguridad



Fuente: elaboración propia.

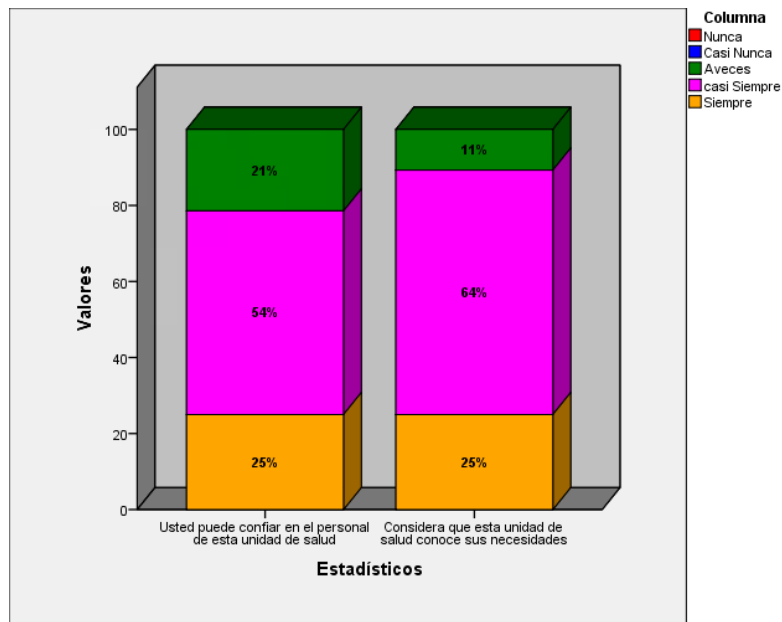
La figura de Seguridad en la atención hospitalaria refleja una visión predominantemente favorable respecto a la información obtenida, el trato del personal, la formación del equipo médico y la claridad en el lenguaje empleado en la interacción con los pacientes, se alinea a estudio de Endeshaw (2021), quien señala que la atención al paciente con información fácil de comprender tiene un impacto positivo. Respecto a la entrega de datos exactos para el servicio, el 86% de los participantes se siente complacido (54% de acuerdo y 32% totalmente de acuerdo) aunque un reducido porcentaje sostiene una actitud neutral 7% o en desacuerdo 7%. Esto sugirió que, aunque la mayoría de los pacientes ve la información suministrada como apropiada, todavía hay posibilidades de mejora en su claridad y accesibilidad.

En relación al trato del personal, todos los participantes en la encuesta tienen una visión favorable, con un 57% de acuerdo y un 43% totalmente de acuerdo, lo que fortalece la idea de la calidez y la amabilidad en el trato son elementos altamente apreciados. Se percibe un resultado parecido en la percepción acerca de la formación del personal, la mitad de los pacientes considera que los profesionales de salud están capacitados para proporcionar un servicio eficaz (50% de acuerdo y 50% totalmente conforme, esto se alinea con estudios realizados por De la Garza-Carranza et al. (2024). Esta información indica que la confianza y la seguridad en el equipo de salud se han establecido como elementos cruciales en la satisfacción del paciente.

Respecto a la claridad del lenguaje empleado por el personal en el cuidado del paciente, todos los participantes en la encuesta se posicionan a favor (54% de acuerdo y 46% totalmente de acuerdo) lo que señala que los mensajes transmitidos son entendibles y favorecen la interacción entre el médico y el paciente. Este elemento es crucial para asegurar un correcto monitoreo del tratamiento y disminuir la incertidumbre respecto a los procedimientos médicos, este análisis

amplia los estudios de Shafei et al. (2019). Por lo general, los hallazgos indican una visión muy favorable acerca de la seguridad en el cuidado hospitalario, aunque se aconseja seguir reforzando la distribución de información para garantizar que cada paciente obtenga información precisa y clara sobre la atención.

Figura 6. Empatía



Fuente: elaboración propia.

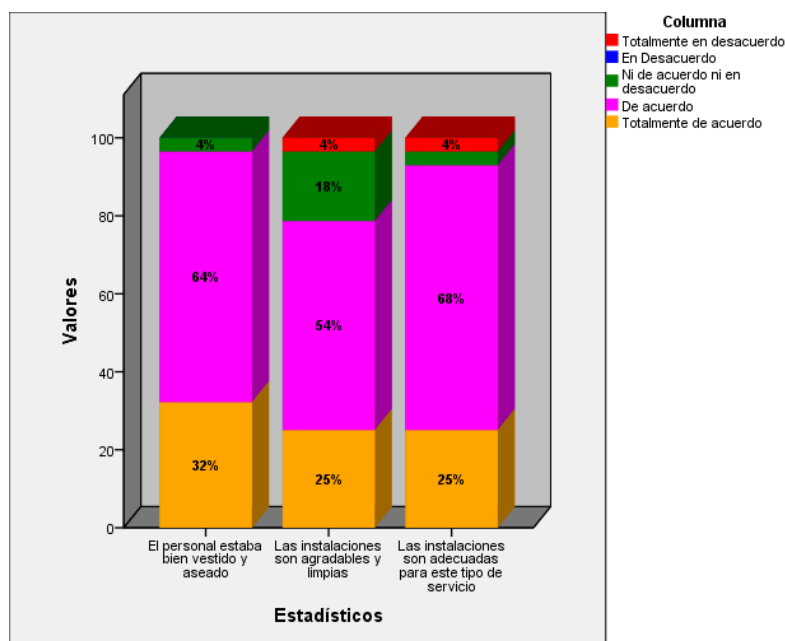
La figura vinculada a la empatía en el cuidado del Hospital indica una visión usualmente favorable de los pacientes y sus parientes. En la primera dimensión, que mide si los pacientes tienen confianza en el personal de salud, se observa que el 79% de los participantes en la encuesta expresa una percepción favorable (54% casi siempre y 25% siempre) mientras que un 21% indica que solo “a veces” siente confianza en el personal, en complemento a los resultados de Shafei et al. (2019). Este dato sugiere que la mayoría de los usuarios experimentan un clima de seguridad y confianza, todavía hay un sector que no está totalmente seguro de la fiabilidad del equipo médico.

Este análisis amplía los trabajos realizados de Bravo & Gregor (2022), respecto a la segunda dimensión, evaluó si la unidad de salud comprende sus necesidades, el 89% de los participantes en la encuesta tienen una visión favorable (64% casi siempre y 25% siempre), mientras que un 11% señaló que sus necesidades son comprendidas. Indicando que el personal de salud muestra sensibilidad hacia la situación de cada paciente. Sin embargo, existe un porcentaje que resalta la importancia de mejorar la personalización del servicio y el cuidado enfocado en el paciente. La extensa cantidad de pacientes puede disminuir la atención que perciben ciertos pacientes que no es totalmente atendida.

Los resultados indican que la empatía en la atención hospitalaria es un elemento crucial en la satisfacción del paciente, una considerable mayoría confía en el personal y sienten un servicio ajustado a sus requerimientos. Sin embargo, el porcentaje de respuesta menos favorables

demuestra la necesidad de continuar reforzando estrategias que potencien la confianza y la confianza y la comunicación, como formación en trato humano y mejoras en los protocolos de atención individualiza, en complemento a los resultados de Abekah-Nkrumah et al. (2020).

Figura 7. Elementos tangibles



Fuente: elaboración propia.

La figura de Elementos Tangibles refleja una visión predominante favorable en relación con la presentación del personal y las condiciones de las instalaciones. Respecto a la vestimenta y higiene del personal, el 96% de los participantes en la encuesta piensa que satisface los estándares previstos (64% de acuerdo y 32% totalmente de acuerdo), lo que fortalece la idea que la imagen profesional es un elemento muy apreciado en el cuidado hospitalario, este análisis (Campoverde et al., 2020), amplía los resultados de . La adecuada imagen del personal fomenta la confianza y favorece una percepción de mayor seguridad y calidad en el cuidado de salud.

El presente análisis aporta una perspectiva diferente de Castelo et al. (2022), durante el análisis de la limpieza y el entorno de las instalaciones, el 79% de los pacientes manifiesta una opinión positiva (54% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo) mientras que un 18% se mantiene indiferente y 4% está en desacuerdo. Aunque los resultados indican que la mayoría percibe un entorno limpio y apropiado, el porcentaje de individuos que no se expresan totalmente conformes indica que hay zonas específicas donde la higiene o la sensación de comodidad podría mejorar.

La adaptabilidad de las instalaciones para la provisión del servicio hospitalario es otro factor con gran aceptación, con un 93% de respuestas positivas (68% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo). Sin embargo, un 4% expresa estar en desacuerdo, señalado posibles mejoras en la infraestructura hospitalaria, como la organización de espacios, confort en las salas de espera o disponibilidad para los pacientes son ciertos aspectos concretos de mejora en sus servicios para

incrementar más la satisfacción de los usuarios, en complemento a los resultados previos de Espinoza & Fragoso (2022).

Tabla 3. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
(H ₀): La satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez tiene un impacto negativo por la calidad del servicio de salud del área hospitalización.	0,375	0,273	Baja	No Soportada
(H ₁): La satisfacción del paciente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez tiene un impacto positivo por la calidad del servicio de salud del área hospitalización	0,889	0	Alta	Soportada

Fuente: resultados obtenidos de IBM SPSS.

La comprobación de hipótesis ofrece pruebas estadísticas acerca de la correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado médico en el área de hospitalización del Hospital Alfonso Villagómez (Salmi, 2020). Los resultados señalan que la hipótesis nula H₀, que propone un efecto adverso de la satisfacción del paciente en la calidad del servicio, no es soportada. Esto ocurre porque el coeficiente de Spearman es de 0,375 lo que indica una correlación mínima y el valor p (0,273) supera el nivel de significancia aceptado generalmente 0,05 lo que señala que no existe suficiente evidencia para respaldar la hipótesis.

La hipótesis alternativa H₁ propuso un efecto beneficioso de la satisfacción del paciente en la calidad del servicio. Se percibe un coeficiente de correlación de Spearman (0,889) lo que señala una correlación fuerte y positiva, lo que sugiere que, a mayor satisfacción del paciente mejor se percibe la calidad del servicio en el área hospitalaria (Cobo-Mejía et al., 2018). Además, el valor p (0,000) es significativamente estadístico, corroborando que la correlación entre las dos variables no es fruto de la casualidad. Este descubrimiento indica que la experiencia del paciente, fundamentada en elementos como la atención del personal, la empatía y la eficiencia en la atención, tiene un impacto directo en la evaluación de la calidad hospitalaria.

Estos resultados corroboran la relevancia de potenciar los componentes fundamentales del servicio de salud para incrementar la satisfacción del paciente (Ali et al., 2021). La alta correlación positiva entre ambas variables subraya la importancia de aplicar estrategias que aseguren un cuidado eficaz, empático y con la infraestructura adecuada. Esto no solo favorece una mejor visión del servicio, también mejora la relación entre el paciente y el equipo médico, fomentando un ambiente hospitalario de mayor seguridad y bienestar.

Discusión

La calidad del cuidado en los centros de salud infantil es un elemento crucial para la satisfacción del paciente y sus cuidadores. Según Wardani et al. (2022), la calidad en el cuidado de la salud no

solo se basa en la eficacia de los tratamientos médicos, también en la percepción del paciente del servicio proporcionado, la infraestructura y la atención del personal. Para el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez, los resultados mostraron una sólida correlación positiva entre la satisfacción del paciente y su percepción de la calidad del servicio, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0,889 y un valor p de 0,000.

La información indica la seguridad en el cuidado hospitalario es mayoritariamente positiva, dado que el 86% de los participantes en la encuesta piensa que obtiene información precisa sobre su tratamiento, mientras que el 100% aprecia positivamente la atención del personal. Esto concuerda con Abekah-Nkrumah et al. (2020), señala que un ambiente hospitalario que fomenta una comunicación eficaz y el respaldo emocional incrementa la confianza del paciente y disminuye la ansiedad vinculada a la hospitalización. Sin embargo, hay un porcentaje que sugiere oportunidades de mejora en la personalización de información médica y en la claridad de explicaciones brindadas.

La empatía y la confianza en el personal, los resultados indican que el 79% de los participantes en la encuesta tiene confianza en el equipo médico y el 89% piensa que el hospital satisface sus necesidades. Estos descubrimientos respaldan la teoría de Campoverde et al. (2020), acerca de la relevancia de la comunicación humanizada en el cuidado de la salud. La empatía es un factor crucial en la percepción del servicio, pues facilita que los pacientes y sus familias se sientan escuchados y tratados de igual manera. Sin embargo, el 21% de los encuestados señala que solo a veces tiene confianza con el personal, puede estar relacionado por la sobrecarga laboral.

Respecto a los aspectos palpables, se observó que el 96% de los pacientes piensa que los empleados estaban correctamente vestidos y aseados, mientras que el 79% ve las instalaciones limpias y agradables. Estos resultados concuerdan con los funcionarios del modelo SERPERF que resalta la capacidad de contacto como una dimensión crucial en la percepción de la calidad del servicio (Shafei et al., 2019). Un 18% de los participantes en la encuesta se manifestó neutral lo que indica la importancia de fortalecer los protocolos de mantenimiento y confort en las áreas de hospitalización.

Finalmente, se aprecia positivamente la capacidad de respuesta del hospital, con un 93% de satisfacción en cumplimiento de horarios de atención y un 86% en relación a la duración de los procesos hospitalarios. Esto apoya las conclusiones de Shafei et al. (2019), quienes subrayan que tiempos de espera cortos y un servicio ágil producen una percepción favorable del servicio. Sin embargo, la presencia de respuestas neutras indica algunos pacientes han sufrido retrasos en el proceso de atención, lo que podría estar relacionado con la carga de atención o disponibilidad en momentos específicos. Estos factores deben tomarse en cuenta para continuar mejorando la eficacia del servicio y robustecer la experiencia del paciente en el hospital.

Conclusiones

La relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez, resaltando elementos fundamentales como la empatía, la seguridad y la habilidad de reacción del personal. Los resultados indican que una atención humanizada favorable del servicio, corroborando estudios anteriores por autores. No obstante, se detectan posibilidades de mejora en la adaptación de la información médica y la disminución de los periodos de espera, factores que impactan en la experiencia en el hospital. La aplicación de estrategias para mejorar estos elementos facilitará la construcción de un ambiente más seguro y gratificante para los pacientes y sus familias. Para finalizar, asegurar un cuidado empático, rápido y con la infraestructura apropiada es esencial para incrementar la calidad percibida al servicio y robustecer el bienestar de los pacientes del sistema de salud.

El análisis del grado de satisfacción del paciente en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez, fundamentado en el uso de estadística descriptiva y los indicadores de varianza de rotación, muestra una correlación positiva entre la calidad del servicio y la percepción del paciente. Los hallazgos indican que aspectos como la empatía, la protección y la habilidad de reacción del personal son cruciales en la experiencia en el hospital. La evaluación de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach 0,898 respalda la validez del instrumento utilizado, lo que posibilita sostener que la información recabada es coherente y representa la realidad que los pacientes perciben. Sin embargo, se reconocen áreas de mejora particularmente en la adaptación de la información médica a las necesidades individuales y la disminución de los periodos de espera, factores que influyen en la satisfacción general.

El estudio corrobora que la calidad del servicio de salud en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez tiene una estrecha relación con la satisfacción del paciente, resaltando aspectos fundamentales como la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y factores tangibles. Los descubrimientos indican que un servicio humanizado y eficaz personalizado. No obstante, el estudio evidencia áreas de mejora, especialmente en la adaptación de la información médica a la persona y la disminución de los tiempos de espera, elementos que pueden afectar la percepción de la calidad hospitalaria. La implementación de tácticas que mejoren estos elementos facilitará la mejora de la experiencia del paciente, estableciendo un ambiente hospitalario más seguro y gratificante. En conclusión, garantizar un cuidado competente, ágil y con la infraestructura apropiada es crucial para consolidar la relación entre el paciente y el equipo médico, mejorando de esta manera la calidad percibida del servicio hospitalario.

Referencias

- Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 1–18. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>

- Adouli, L. S. El, Madi, R. M. H., & Abeid, H. M. S. (2024). Applying the Servperf Scale To Evaluate Quality of Care in Two Specialist Public Hospitals At Benghazi, Libya. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.56726/irjmets47940>
- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 1–14. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- 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).
- Bloemer, J. Â., Ruyter, K. De, & Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: a multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33(12), 309–566.
- Bravo, O., & Gregor, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Revista Carácter*, 10(1), 1–13.
- Campoverde, R., Baldeón, M., González, V., Montero, M., & Galindo, G. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista Espacios*, 41(31), 1–13.
- Castelo, W. P., Cueva, J. L., & Castelo, A. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo Del Conocimiento*, 7(6), 1–23. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- Cobo-Mejía, E. A., Gómez-Martínez, F. E., & Rodríguez-Leal, M. Y. (2018). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 4(2), 1–17. <https://doi.org/10.24267/23897325.262>
- Collantes, D., & Clavo, V. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Revista UNEMI*, 4(7), 1–12.
- De La Cruz Vargas, J. A. (2018). Validación De Un Instrumento Para Medir El Nivel De Satisfacción De Pacientes Hospitalizados Con Respecto Al Servicio De Nutrición. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 18(4), 1–9. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v18.n4.1733>
- De la Garza-Carranza, M. T., Calderón-Pérez, A., Reyes-Berlanga, M. L., & García-Torres, M. A. (2024). Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte Sanitario*, 23(1), 1–9. <https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 1–12. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Espinoza, I. L., & Fragoso, J. T. (2022). Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 1–29. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Farhan, N. M., & Setiaji, B. (2023). Analysis Quality of Service using Service Performance and Importance Performance Analysis Method at Community Health Center. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(2), 1–10.
- Fernández, C., & Pilar, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Best Seller.

- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2021). La metodología de la investigación científica. *Revista Conrado*, 17(81), 163–168.
- López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Lucero Rodríguez, R., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entre-ciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 9(23), 1–20. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Luis, J. (2014). El Método de la Investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
- Mata, L. (2019). El enfoque cuantitativo de investigación. Investigalia. <https://n9.cl/slg98>
- Md Hasib Ahsan, S., Zohir Raihan, M., Bin Imam, I., & Nurul Islam, M. (2020). Impact of Service Quality Dimensions on Patients' Satisfaction-A Study on Some Private Hospitals in Chittagong, Bangladesh. *Businnes and Manaement*, 22(2), 1–6. <https://doi.org/10.9790/487X-2202055863>
- Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Editorial Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/523>
- 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>
- Salmi, B. (2005). Service Quality and Its Relationship With Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty: Perceptions of. *Journal of Housing Economics*, 5.
- Shafei, I., Walburg, J., & Taher, A. (2019). Verifying alternative measures of healthcare service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(2), 1–30. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2016-0069>
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96–99.
- Wardani, S., Susanti, R., & Taufik, M. (2022). Implementasi Pendekatan Computational Thinking Melalui Game Jungle Adventure Terhadap Kemampuan Problem Solving. *SJME (Supremum Journal of Mathematics Education)*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.35706/sjme.v6i1.5430>

Autores

Fernanda del Rocío Chisaguano Carrillo. Es estudiante egresada de la Maestría Gerencia Hospitalaria en la Universidad Nacional de Chimborazo y Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Angélica Salomé Herrera Molina. Doctora en ciencias de la Salud PhD, Magister en Salud Pública, Magíster en Gestión Académica Universitaria, Diplomado en Pedagogía Universitaria, Diplomado en Promoción y Prevención, Especialista en Proyectos de Investigación. Docente Investigadora de la Universidad Nacional de Chimborazo, Líder del Grupo de Investigación “Cuidados en Procesos Vitales” Responsable de investigación de la Carrera de Enfermería de la 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.