

Jorge Adrián Zurita-Desiderio¹

E-mail: jorgezuritadesiderioczs5@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7603-692X>

Mariuxi Johanna Zurita-Desiderio¹

E-mail: mzuritad@uteq.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9238-6251>

Bertha Alejandrina Vázquez-Morán¹

E-mail: vvazquez@uteq.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3145-0920>

Fanny Isabel Arteaga-Ortega¹

E-mail: farteagaortega@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-0433-3299>

¹ Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Zurita-Desiderio, J. A., Zurita-Desiderio, M. J., Vázquez-Morán, B. A., & Arteaga-Ortega, F. I. (2024). La calidad del servicio y su incidencia en la percepción de la imagen del Hospital “Sagrado Corazón De Jesús”, Quevedo, Ecuador. *Revista UGC*, 2(3), 124-129.

RESUMEN

El artículo aborda la relevancia de la calidad del servicio en la percepción colectiva de las instituciones de salud, utilizando el Hospital “Sagrado Corazón de Jesús” en Quevedo, Ecuador, como caso de estudio. La investigación, realizada con 358 usuarios mediante muestreo aleatorio probabilístico y encuestas directas, buscó explorar la relación entre la calidad del servicio y la percepción de la imagen institucional. Los resultados de las encuestas revelaron percepciones diversas sobre el servicio hospitalario, con áreas de mejora identificadas, como la implementación de servicios de telemedicina y una comunicación más efectiva con los usuarios. Aunque se observaron respuestas positivas en ciertos aspectos, las correlaciones entre las variables seleccionadas fueron bajas, indicando áreas críticas de atención. Los hallazgos coinciden con investigaciones anteriores sobre la preocupación de los usuarios por la calidad del servicio en hospitales ecuatorianos. Se destaca la necesidad de mejorar procesos administrativos para optimizar la atención hospitalaria. Factores como la gestión pública y la percepción de subutilización de recursos influyen en la percepción negativa. Se propone una mejora en la gestión y procesos administrativos, enfocándose en la implementación de servicios y una comunicación más efectiva con los usuarios. Los resultados subrayan la importancia de abordar la percepción de los usuarios para fortalecer la reputación de las instituciones de salud en la sociedad contemporánea.

Palabras clave:

Calidad del servicio, percepción colectiva, instituciones de salud, atención hospitalaria.

ABSTRACT

The article is about the relevance of service quality in the collective perception of health institutions, using the “Sagrado Corazón de Jesús” Hospital in Quevedo, Ecuador, as a case study. The research, carried out with 358 users through probabilistic random sampling and direct surveys, sought to explore the relationship between service quality and the perception of institutional image. The results of the surveys revealed diverse perceptions about the hospital service, with areas for improvement identified, such as the implementation of telemedicine services and more effective communication with users. Although positive responses were observed in certain aspects, the correlations between the selected variables were low, indicating critical areas of attention. The findings coincide with previous research on users’ concern about the quality of service in Ecuadorian hospitals. The need to improve administrative processes to optimize hospital care is highlighted. Factors such as public management and the perception of underutilization of resources influence the negative perception. An improvement in management and administrative processes is proposed, focusing on the implementation of services and more effective communication with users. The results underline the importance of addressing user perception to strengthen the reputation of health institutions in contemporary society.

Keywords:

Quality of service, collective perception, health institutions, hospital care.

INTRODUCCIÓN

En el tejido social contemporáneo, la prestación de servicios de salud no solo es un componente vital para el bienestar físico de los individuos, sino que también constituye un elemento esencial en la conformación de la percepción colectiva sobre la calidad y eficiencia de las instituciones de salud (Riveros et al., 2010). En este contexto, el Hospital “Sagrado Corazón de Jesús” en Quevedo, Ecuador, emerge como un microcosmos fascinante para la investigación, ya que no solo cumple con su función primaria de proveer atención médica local, sino que también ejerce una profunda influencia en la configuración de la imagen global de la salud pública en la región (Molina Astúa et al., 2004).

Más allá de la mera competencia técnica de los profesionales de la salud, la calidad del servicio hospitalario se revela como una experiencia multisensorial que abraza la accesibilidad, la empatía, la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente (Rodríguez Badillo, 2011.) within the scope of the Ecuadorian state institutions, encompasses all areas including the National Health System. This is even more significant if the impact that care can have on the condition of patients is considered. That is why the intention of the study involves determining the current situation of the Nicolás Cotto Infante Hospital based on the services provided and the level of user satisfaction. The methodological approach is framed in a quantitative approach, of a descriptive nature supported by documentary review and field study. The population in the geographical district of the study amounts to more than 100,000 people, therefore, the infinite population formula was used, taking a confidence indicator of 95% and an error margin of 5%; establishing a sample of three hundred and eighty four (384). En este contexto, este artículo busca adentrarse en las complejidades de la relación intrínseca entre la calidad del servicio proporcionado por el Hospital “Sagrado Corazón de Jesús” y la manera en que dicha calidad influye en la percepción de la imagen institucional que arraiga en la mente de los pacientes y la comunidad circundante.

Esta investigación, de naturaleza holística, se embarcó en una travesía que explora distintos aspectos, desde la evaluación de la atención médica hasta la eficacia de los procesos administrativos, con la clara intención de desentrañar cómo cada uno de estos elementos contribuye a la construcción de una imagen integral del hospital. El objetivo fundamental no solo se centra en la identificación de áreas de mejora potencial, sino también en la exaltación de los elementos positivos que fortalecen la confianza y generan una percepción positiva y duradera entre la comunidad hacia esta institución de salud.

En esta investigación, la intersección entre la calidad del servicio y la percepción de la imagen del Hospital “Sagrado Corazón de Jesús” no solo se erige como un tema de gran relevancia a nivel local, sino que también

se posiciona como un caso de estudio de importancia trascendental. A través de este análisis, se busca no solo perfeccionar la atención médica de forma continua, sino también aportar al enriquecimiento y fortalecimiento de la reputación de las instituciones de salud en el complejo escenario de la sociedad contemporánea (Riveros et al., 2010).

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación fue realizada en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos. Tuvo como objetivo conocer la forma en la que incide la calidad de los servicios en la percepción de la imagen del Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”.

El Ministerio de Salud Pública basado en el último Censo Nacional de 2022 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), asignó una población general de 177792 habitantes para el cantón Quevedo, de este número se asume que al menos una o dos veces han utilizado los servicios hospitalarios de la casa de salud. Basada en esta estadística general a través de la *Plataforma de Registro de Atención en Salud* (PRAS), se observó que, de esta población asignada y de acuerdo a los registros disponibles, los usuarios que han acudido por atención de forma diaria aproximadamente eran 5.000 pacientes al mes (Tabla 1).

Tabla 1. Población asignada para el cantón Quevedo.

Usuarios por mes	5000
Total	5000

Con base en la tabla precedente (Tabla 1), se desprende que para la presente investigación la población objeto de estudio era una muestra de los usuarios que asisten de forma mensualizada al Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”, con el fin de obtener una atención médica por agenda o demanda espontánea. La técnica de muestreo empleada fue la de Muestreo Aleatorio Probabilístico, el cual consistía en que todos los miembros de la población tenían la misma probabilidad de ser escogidos. La muestra estuvo conformada por 358 personas.

La técnica de recolección de datos a utilizar en este estudio fue la de encuesta directa. Por lo tanto 358 encuestas fueron realizadas en la zona denominada como “triage” del Hospital “Sagrado Corazón de Jesús” en el cantón Quevedo, debido a que era el primer lugar que visitaban los usuarios que acudían al centro de salud para requerir alguna atención o servicio.

El cuestionario a responder estaba constituido de 14 preguntas cerradas y de escogimiento. Las preguntas fueron planteadas en relación con la manera en la que calidad de los servicios podrían incidir en la percepción de la imagen del Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”. Se les explicó a los usuarios que esta investigación contribuiría en la mejora y la optimización de los recursos tanto

de personal y administrativos, por lo tanto, se les solici- taba responder a las preguntas con toda la sinceridad del caso.

Todas las variables fueron sometidas al estadístico de *Kolmogorov-Smirnov*, para determinar si la distribución era normal. Posteriormente, se procedió a realizar un análisis de correlación. Las variables fueron asociadas en una matriz general con el fin de determinar el nivel de correlación existente entre ellas.

Finalmente, para la sistematización y procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Excel y el programa de análisis estadístico SPSS versión 22.00, que es un software muy utilizado para análisis de datos en investigaciones de tipo social.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la figura 1 se muestran los resultados obtenidos de calidad de los servicios prestados por el laboratorio del hospital “Sagrado Corazón de Jesús”; donde se puede observar que los porcentajes mayores para las opciones que tenían los usuarios.



Figura 1. Calidad de los servicios prestados por el laboratorio del hospital “Sagrado Corazón de Jesús”.

Se obtuvieron las calificaciones de Bueno con 36,8%, seguido de Pésimo con un 29,78%. Esto demostró de cierta forma que existe una parcial aceptación por los servicios generales que oferta el hospital “Sagrado Corazón de Jesús”, sin embargo, con una tasa en un rango regular de desacuerdo con los servicios prestados por el hospital “Sagrado Corazón de Jesús”.

De igual forma, en la figura 2 se pueden observar los resultados obtenidos de los equipos básicos para una atención oportuna con los que cuenta el Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”. Obteniendo los siguientes porcentajes: con un totalmente de acuerdo con 61,9%, seguido de un 25,21% parcialmente de acuerdo. Haciendo entrever que los usuarios aún tienen una muy buena percepción sobre los servicios que oferta el hospital.

“Sagrado Corazón de Jesús”.

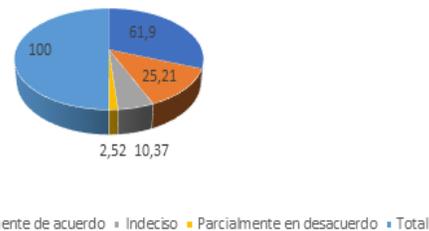


Figura 2. equipos básicos para la atención oportuna con los que cuenta el Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”.

A continuación, se muestran los resultados de la figura 3, relacionados con la vestimenta e imagen del personal de esta casa de salud. Donde se tiene que se mantiene impecable y proyecta una imagen que genera confianza al usuario, resaltando que los usuarios en un 61,9% está totalmente de acuerdo, seguido de un 19,05 % que esta parcialmente de acuerdo.

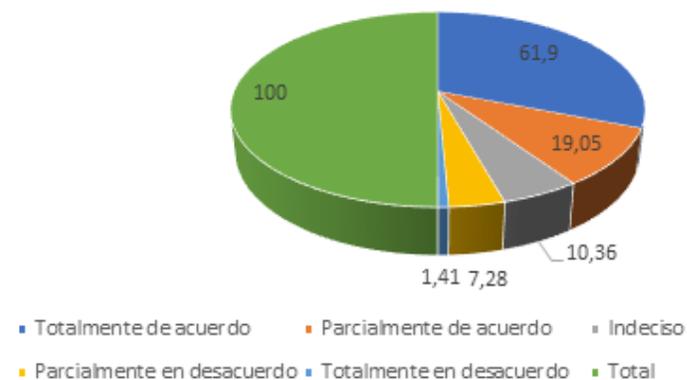


Figura 3. Vestimenta e imagen del personal de esta casa de salud.

Finalmente, se observan los resultados en la figura 4 de la necesidad de que se implementen el servicio de telemedicina; donde se obtuvo que el 29,69% estuvo parcialmente de acuerdo y un 21,85% manifestó estar parcialmente de acuerdo.

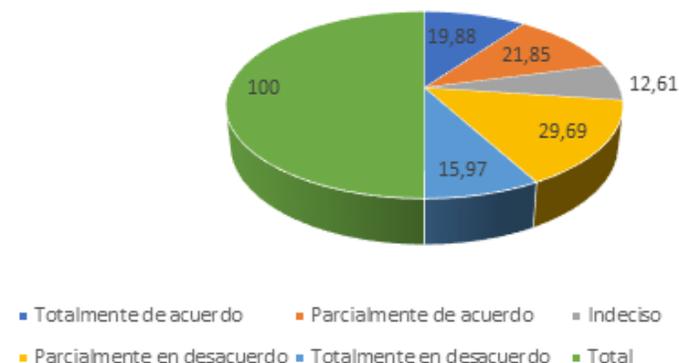


Figura 4. Necesidad de que se implementen el servicio de telemedicina.

Para analizar las correlaciones de las encuestas administradas, fue necesario centrarse en las variables

independientes, como la calidad de servicios, y las dependientes, como la percepción de la imagen. Se llevó a cabo el cálculo de la prueba de normalidad con el objetivo de determinar si las variables exhiben una distribución normal (indicativa de estadística paramétrica) o no siguen una distribución normal (indicativa de estadística no paramétrica). Ante la falta de normalidad en la distribución, se formuló la hipótesis correspondiente a la no normalidad. Ho: Los datos siguen una distribución normal; H1: Los datos no siguen una distribución normal.

La tabla 2 muestra los resultados en relación a la prueba de hipótesis planteada utilizando el método de *Kolmogorov-Smirnov*, considerando que el tamaño de la muestra supera los 50 participantes. Se administraron 358 encuestas, y al analizar los resultados, se observó que, cuando el estadístico de prueba arrojó un valor de p menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula. Por otro lado, si el valor de p fue mayor o igual a 0,05, se aceptó la hipótesis nula y, en consecuencia, se rechazó la hipótesis alternativa, es decir que los datos no siguen una distribución normal. La metodología de la Prueba de *Kolmogorov-Smirnov* para una sola muestra compara la función de distribución acumulada observada de una variable con una distribución teórica predefinida. La estadística Z de *Kolmogorov-Smirnov* se determina a partir de la mayor discrepancia (en términos de valor absoluto) entre las funciones de distribución acumulada teórica y la observada. Este procedimiento de evaluación de ajuste examina si las observaciones podrían haber surgido razonablemente de la distribución especificada (Moráquez-Iglesias et al., 2015) en especial la *Kolmogorov-Smirnov* para dos muestras pequeñas cuando se trabaja con una cola, los investigadores pudieron determinar la pertinencia de la hipótesis de una investigación con un determinado nivel de confianza, que fue asumido por ellos. De los métodos empleados, los más significativos de los teóricos fueron el análisis-síntesis y el inductivo-deductivo; como método empírico, la utilización de los resultados en tablas tomadas de la tesis doctoral de Espinosa (2012).

Tabla 2. Resultados del Test de normalidad (N > 50) considerando las 14 preguntas bajo estudio y realizadas a los usuarios del Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”.

Kolmogorov-Smirnov		
Est.	gl	Sig
0,38	346	0,00
0,29	346	0,00
0,35	346	0,00
0,32	346	0,00
0,24	346	0,00
0,37	346	0,00
0,39	346	0,00
0,21	346	0,00

0,36	346	0,00
0,36	346	0,00
0,48	346	0,00
0,36	346	0,00
0,22	346	0,00
0,31	346	0,00

Según los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, fue necesario decidir emplear el coeficiente de correlación no paramétrico, y la evaluación estadística de la correlación se llevó a cabo mediante el estadístico de Spearman, que es una técnica no paramétrica. Una vez realizada la correlación, se analiza el valor de significancia (sig), y se establece que si el p-valor es menor a 0,05, la hipótesis nula (H0) es rechazada; mientras que si el p-valor es mayor o igual a 0,05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa (H1). La hipótesis nula (H0) postula que no hay correlación entre las variables “x” e “y”, mientras que la hipótesis alternativa (H1) sugiere que existe correlación entre dichas variables. Los resultados obtenidos de los tres coeficientes de correlación más relevantes obtenidos se muestran en la figura 1.

Así mismo, se decidió mostrar las correlaciones de mayor interés para conducir una propuesta de mejoras en los posterior, basándose en los resultados, particularmente negativos de este estudio. Pues el objetivo post investigación es justamente iniciar una propuesta para mejorar los servicios y los procesos administrativos de forma general del hospital “Sagrado Corazón de Jesús”. Por lo tanto, a continuación, se muestran las correlaciones de las variables más relevantes usadas en este análisis.

Con base en la Figura 1, que presenta los resultados de las correlaciones entre las preguntas más relevantes, en el primer escenario se evidencia una correlación poco fiable. Esta medición evalúa el grado de asociación entre las variables encuestadas. Por lo tanto, se aceptaría la hipótesis nula (Ho), que sostiene que no existe correlación entre las variables “x” e “y”.

Con un coeficiente de determinación R² es relativamente bajo (0,022), se considera relevante este resultado, especialmente porque los usuarios que expresan desacuerdo con la implementación continua del servicio de Telemedicina, pues esta negativa, estaría asociada con la variable independiente “calidad de servicios”. Esta falta de acuerdo podría influir negativamente en la utilización constante de los equipos, los cuales son esenciales para proporcionar una atención oportuna a los usuarios, afectando directamente también la variable dependiente de esta investigación, la “percepción de imagen”. Así, se respalda la hipótesis específica de la investigación. En resumen, se sugiere garantizar las atenciones presenciales para seguir ofreciendo un servicio de calidad, ya que estas intervenciones presenciales facilitan el

acceso inmediato de los usuarios a diversas áreas de información, tratamientos e insumos médicos disponibles para la comunidad.

De manera similar, en la segunda correlación exhibida en la Figura 1, se evidencia una asociación muy baja, caracterizada por un coeficiente de determinación R^2 (0,026), entre las variables: “¿Está de acuerdo con la implementación constante del servicio de telemedicina?” (X) y “¿Cómo evalúa los servicios proporcionados por el laboratorio del hospital?” (Y). La percepción de los usuarios en relación con estas variables sugiere que operan de manera independiente y no son factores determinantes.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0), que establece que no existe correlación entre las variables “x” e “y”. En resumen, la implementación continua del servicio de telemedicina no necesariamente se traduciría en una mejora en los servicios ofrecidos por el laboratorio, lo que nos lleva a rechazar la hipótesis específica sobre la expectativa de atención y calidad en la prestación de servicios. Esto implica que la correlación podría ser negativa en la percepción de imagen de este servicio por parte de los usuarios, ya que un cambio en la modalidad de atención no tendría impacto en la utilización de los servicios proporcionados por el laboratorio.

Finalmente, las variables: ¿La vestimenta y la imagen del personal del hospital se ve impecable y proyecta una imagen que genera confianza? (X); ¿Mediante qué medio o plataforma se informó usted sobre los servicios del hospital? (Y), muestran un nivel de asociación muy bajo, con un coeficiente de determinación R^2 (0,032). Consecuentemente, no se puede garantizar de acuerdo a los resultados mostrados en la gráfica 1 que si la vestimenta e imagen de los servidores del Centro de Salud, se mantiene impecable, se proyecta una imagen de confianza al usuario, y que esta se encuentra relacionado con la calidad de servicios. La hipótesis inicial fue que estas dos variables estarían plenamente relacionadas con la percepción de servicios, sin embargo, como la correlación es baja, no se podría concluir que la calidad de un servicio incide en la imagen de la institución, por cuanto, se debe mejorar los medios de información hacia los usuarios, pudiendo valerse de medios como redes sociales, radio, TV, entre otros, y evitar así que los usuarios sean informados principalmente por otros usuarios.

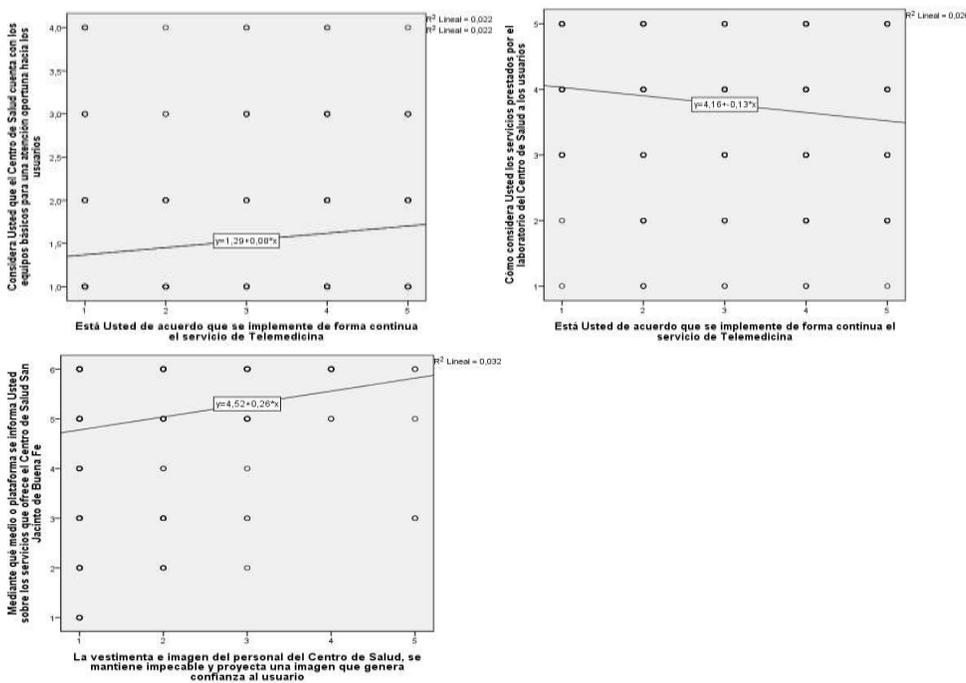


Figura 5. Resultados de las correlaciones más relevantes para la toma de decisiones que contribuyan a la mejora del funcionamiento del Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación coinciden con los resultados de un estudio previo realizado por Montalvo et al. (2020). Este estudio reveló que la mayoría de los usuarios expresan preocupación sobre la calidad del servicio y sugiere la necesidad de mejoras en varios procesos administrativos para optimizar la atención hospitalaria en Ecuador. En cuanto a la percepción, los resultados actuales indican que no existen asociaciones predefinidas. Esta falta de conexión puede atribuirse a la gestión pública, que podría no ser bien recibida por los usuarios. Existen percepciones de que, aunque hay infraestructuras modernas, equipos de última generación, materiales y personal capacitado, estos recursos no se utilizan eficazmente en la atención o no proporcionan un servicio adecuado (Dávila, 2019).

En esta línea, se argumenta que los hospitales públicos deben priorizar la satisfacción de los usuarios mediante servicios aceptables y agradables, destacando la necesidad de mejoras sustanciales en base a medidas correctivas para un rendimiento profesional y de calidad. Según Vite et al., 2018, la gestión de las instituciones públicas en Ecuador requiere la implementación de modelos que mejoren la calidad tanto en la administración como en la prestación de servicios médicos, para satisfacer eficazmente las necesidades de los beneficiarios.

Riveros et al. (2010), sugieren que las percepciones de los usuarios son más positivas en comparación con las de los funcionarios, y señala factores como el compromiso profesional y ético, que parecen ser menores en los usuarios. Además, se destaca que los funcionarios muestran menos interés en abordar las quejas y reclamos de los usuarios. El estudio abordó estas dimensiones a través de la percepción de los usuarios, concluyendo que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios (Troncoso et al., 2021). Este artículo presenta un adelanto de los datos generales recopilados, resaltando que, según la percepción de los usuarios, la calidad del servicio y la satisfacción parecen estar en un nivel medio y no necesariamente están directamente correlacionadas entre sí.

CONCLUSIONES

En el estudio se encontró que en referencia a la calidad de servicios y percepción de la imagen del hospital "Sagrado Corazón de Jesús", existieron algunas variables a las cuales los usuarios respondieron de forma positiva. Los usuarios manifestaron de cierta manera tener una buena percepción de los servicios ofertados por el hospital "Sagrado Corazón de Jesús", aunque hubo un grupo que también manifestó su cierto descuerdo. Con respecto a la buena percepción de la vestimenta en el personal del hospital "Sagrado Corazón de Jesús" se pronunciaron a favor de que la vestimenta les da una buena percepción del buen servicio.

Sin embargo, a pesar de todos los resultados positivos expresados en función de los análisis descriptivos, no se pudo tener claras correlaciones entre las variables seleccionadas, y más bien al contrario estas fueron tomadas como muestra para comprender algunos aspectos negativos que podrían ser controlados desde la gestión pública. Todos estos resultados preliminares, son la base para continuar con una propuesta de mejoras en la gestión y los procesos internos administrativos para corregir algunos aspectos, lo cual permitirá mejorar de esta forma el servicio general hacia los usuarios. Finalmente, los resultados indican que se debería mejorar los medios de información hacia los usuarios, pudiendo valerse de medios como redes sociales, radio, TV, entre otros, y evitar así que los usuarios sean informados principalmente de forma directa por otros usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Dávila Vélez, J. G. (2019). *Análisis del nivel de calidad del servicio del Hospital San Bernabé E.S.E mediante la aplicación del modelo SERVQHOS*. (Trabajo de grado). Universidad Autónoma de Occidente
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci_abstract&lng=es
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 23(2). <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Riveros, J., Berné, C., & Múgica, J. M. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Médica de Chile*, 138(5), 630-638. <https://www.revistamedicadechile.cl/index.php/rmedica/article/view/455>
- Rodríguez Badillo, M. E. (2020). *Percepción del paciente sobre la calidad de los servicios en un Hospital del Cantón Vinces*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal de Milagro.
- Troncoso, J., González, C., Mena, F., Valencia, A., Cuevas, P., & Rubio, J. P. (2021). «Falta tiempo»: Experiencias de médicos gestores de la demanda en la atención primaria de salud chilena. *Atención Primaria*, 53(10). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721001931>
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista De Investigación Talentos*, 5(2), 68-78. <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>