

EFFECTOS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD: UN ESTUDIO COMPARATIVO EN HOSPITALES PÚBLICOS VS. HOSPITALES PRIVADOS EN PUERTO RICO

Liomary Príncipe Ayala, Universidad del Este
Rosaliz Santiago Ortega, Universidad del Este

RESUMEN

La evaluación de servicios es un área de mucha exigencia hoy en día debido a una sociedad cada vez más demandante de servicios de calidad. En el área de la salud, la satisfacción del paciente se hace un indicador determinante en la medición de la calidad del cuidado. El propósito de este trabajo fue medir la relación del Modelo SERVQUAL (Tangibles, Seguridad, Responsabilidad, Confiabilidad, Empatía) con la satisfacción de los clientes en hospitales públicos en comparación con los hospitales privados. Además establecer la relación que existe entre las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Tangibles, Seguridad, Responsabilidad, Confiabilidad, Empatía) en hospitales públicos en comparación con los hospitales privados. El marco muestral comprende a pacientes que hayan sido atendidos en un hospital público u hospital privado en Puerto Rico en los últimos 3 años. Se aplicó un cuestionario para recoger datos de los encuestados. Se obtuvieron 203 cuestionarios completados de pacientes que fueron atendidos en Hospitales en Puerto Rico. Para realizar los análisis estadísticos se utilizó SPSS. Las conclusiones para esta investigación fueron que existe una relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios además que existe diferencia entre la calidad de servicios en Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados. Según los datos recopilados los hospitales privados brindan mejor satisfacción a sus clientes.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Servicios, Satisfacción, Modelo SERVQUAL

EFFECTS HEALTH SERVICE QUALITY: A COMPARATIVE STUDY IN PUBLIC HOSPITALS VS. PRIVATE HOPITALS IN PUERTO RICO

ABSTRACT

The evaluation of services is a demanding area due to an increasingly demanding society for quality services. In the area of health, patient satisfaction becomes a determining indicator in the measurement of the quality of care. The purpose of this study was to measure the relationship between the SERVQUAL Model (Tangibles, Safety, Accountability, Reliability, Empathy) with the satisfaction of clients in public hospitals compared to private hospitals. It also establishes the relationship between the five dimensions of the SERVQUAL model (Tangibles, Safety, Accountability, Reliability, Empathy) in public hospitals compared to private hospitals. The sample frame includes patients who have been treated in a public hospital or private hospital in Puerto Rico in the last 3 years. A questionnaire was used to collect data from the respondents. We obtained 203 completed questionnaires from patients who were treated at Hospitals in Puerto Rico. Statistical analysis was performed using SPSS. The conclusions for this research were that there is a relationship between the quality of services and the satisfaction of the users in addition that there is difference between the quality of services in Public Hospitals vs. Private Hospitals. According to the data collected, private hospitals provide better satisfaction to their clients.

JEL: I19, M00, M10

KEY WORDS: Quality of Services, Satisfaction, SERVQUAL Model

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas buscan ser más competitivas a través de la calidad tanto de servicios como de productos, donde los servicios de salud no son la excepción y la administración se preocupa por brindar un servicio de calidad (Calixto, Okino, Kayashida, Costa, Trebizan & Goody, 2011). La evaluación de la calidad de los servicios de salud se ha venido convirtiendo en una preocupación creciente en las últimas décadas (Delgado, Vázquez & Morales, 2010). Para las organizaciones prestadoras de servicio es fundamental la interpretación de las necesidades de los clientes y la evaluación del desempeño satisfactorio de los servicios prestados, lo que refuerza la competitividad y establece una relación con el cliente. El concepto de calidad en el cuidado de la salud hoy en día es más amplio e incluye otros aspectos como brindarle al paciente una respuesta inmediata y la satisfacción por los servicios recibidos (Loza, 2015). Hoy en día el mercado de la industria de salud en los hospitales se encuentra altamente competitivo lo que ha provocado una creciente presión sobre ellos para proporcionar servicios con mayor calidad (Zarei et al., 2012). Ante lo antes planteado existe actualmente oportunidades para el crecimiento y capacitación en los hospitales para promover un enfoque que promueva la calidad (Jha & Epstein, 2010). Según, Hutchinson & Agha (2011) el sector público representa la mayoría de la población en varias partes del mundo.

Los hospitales en Puerto Rico, tanto del sector público como privado tienen la oportunidad de brindar servicios de calidad. Con esta investigación se busca comparar los servicios de hospitales públicos y hospitales privados, con el propósito de que ambos puedan brindar la misma calidad de servicios a todo paciente que necesite ser atendido. Es importante destacar el estudio realizado por Vera et al., 2015, en el cual se indagó la percepción sobre la calidad y la satisfacción de un grupo de puertorriqueños en relación con los servicios médico hospitalarios de Puerto Rico. Para esto, se llevó a cabo una investigación de metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, en la cual se encuestaron 600 participantes de 65 pueblos de la isla. Los datos obtenidos arrojaron que los participantes tenían una percepción moderada sobre la calidad de los servicios médicos. Por otro lado, los participantes reflejaron una baja satisfacción con los servicios médico hospitalarios. Los resultados no revelaron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción de los participantes por razón de su género, nivel de ingresos, ni del seguro médico que poseían (Vera et al., 2015)

Ante lo planteado, el objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación que existe entre las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Tangibles, Seguridad, Responsabilidad, Confiabilidad, Empatía) en hospitales públicos en comparación con los hospitales privados de Puerto Rico. Además de establecer la relación que existe entre el modelo de calidad de servicios SERVQUAL con la satisfacción de los usuarios de hospitales públicos en comparación con hospitales privados. Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo se estructura de la siguiente manera: en la sección de revisión literaria se define el modelo SERVQUAL, la satisfacción y los hospitales; en la sección de metodología se explica el procedimiento seguido; en los resultados los datos recopilados, su interpretación y comparación de estos con otros estudios. Luego las conclusiones la contribución del estudio, las limitaciones encontradas en el mismo y las recomendaciones para futuras investigaciones relacionadas con este tema.

REVISIÓN DE LITERATURA

A pesar de que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua sigue siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo. Según Cabello & Chirinos (2012)

la valorización de la calidad es el aspecto y el indicador clave para medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción de los usuarios.

En el estudio de Zarei et al., (2012) investigaron la calidad de los servicios de los hospitales privados desde la perspectiva de los pacientes Iranís con una muestra de 983 pacientes, cuyo objetivo fue determinar las diferentes dimensiones del servicio de calidad en los hospitales utilizando el modelo de SERVQUAL. Los resultados mostraron que SERVQUAL es un instrumento válido, confiable y flexible para controlar y medir la calidad de los servicios en los hospitales privados de Irán. Estos hallazgos aclaran la importancia de crear una fuerte relación entre los pacientes y los profesionales del hospital. Muchos de los investigadores han hecho hincapié en la importancia de la determinación del rol de la calidad en la elección del hospital por los pacientes, así como satisfacer a los clientes y retenerlos para afirmar que la mejora de la calidad de servicios hospitalarios aumentará el número de los pacientes satisfechos y por lo tanto la lealtad del cliente (Zarei et al., 2012). El desarrollo de la escala SERVQUAL, por parte de Parasuraman et al. (1988), es una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad funcional para un amplio rango de servicios, entre los cuales se encuentra la salud, identificar las deficiencias en la calificación de una o más de las dimensiones propuestas por el modelo permite identificar problemas ocultos que interfieren en la prestación de una mejor calidad en el servicio.

Según el estudio: “*SERVQUAL: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria*” (Mira et al., 2010), el Modelo de SERVQUAL es uno de los instrumentos más utilizados en el sector de servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes, es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de distintas disciplinas. Esta investigación trata sobre la validación de un cuestionario sobre la calidad percibida en la atención hospitalaria y como identificar la satisfacción de los pacientes. Los resultados demostraron que existe interrelación entre la calidad de los servicios con una medida global de la satisfacción del cliente. Además de permitir identificar las oportunidades de mejoramiento y por tanto ayudar a la dirección de los hospitales.

El estudio titulado: “*Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*” (Casalino-Carpio, 2008), utilizó un cuestionario Servqual modificado que midió el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Los resultados fueron los siguientes: Las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción y en la dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad.

El estudio La Percepción de la Calidad y la Satisfacción con los Servicios Médico Hospitalarios en Puerto Rico (Vera et al., 2015). Utilizó un cuestionario en cual se evalúa estos cinco aspectos de la percepción de los servicios médicos hospitalarios con referencia a seis instancias de servicio, a saber: los médicos primarios, los médicos especialistas, las salas de emergencia, los hospitales, las farmacias y los laboratorios clínicos. Este estudio, indagó la percepción sobre la calidad y la satisfacción de un grupo de puertorriqueños que llevaron a cabo una investigación de metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, en la cual encuestaron 600 participantes. Los participantes fueron seleccionados utilizando un muestreo por disponibilidad tipo “bola de nieve”. Los resultados del estudio revelaron que los participantes tenían una percepción moderada sobre la calidad de los servicios médicos hospitalarios ofrecidos en el país.

Según Aghamolaei et al. (2014) existen diferentes métodos para determinar la calidad de servicios de los pacientes. SERVQUAL es uno de los mejores modelos utilizados para esta medición y se resume en cinco

dimensiones: seguridad, responsabilidad, confiabilidad, empatía y tangibles. Esta herramienta se utiliza con el fin de medir la calidad de servicio, la medición de las expectativas y percepciones de los pacientes de las dimensiones de las calidades de servicio. Este modelo evalúa la comprensión exacta de los pacientes de los servicios que reciben y lo compara con su expectativa ideal. El estudio “*Evaluación de la calidad del servicio de un hospital de referencia en el sur de Irán con la técnica SERVQUAL: perspectiva de los pacientes*” establece que la calidad de los servicios se relaciona con sus expectativas antes, durante la compra y la calidad percibida después de la compra. El modelo de SERVQUAL es reconocido como el modelo que tiene la herramienta más poderosa para evaluar la calidad de los servicios. Durante este estudio observaron deficiencias en la calidad del servicio en las cinco dimensiones de la calidad del servicio y en la calidad general del servicio. Los resultados de este estudio concluyeron que el hospital estudiado no fue capaz de satisfacer completamente las expectativas de los pacientes (Aghamolaei et al., 2014).

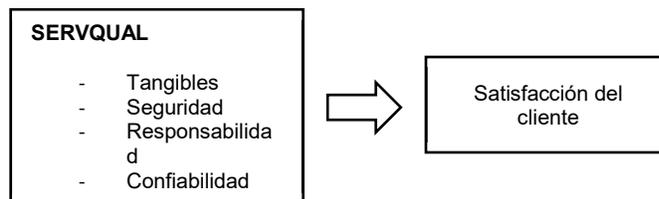
En esta investigación trabajaremos con el modelo de SERVQUAL, hecho por Parasuraman et al. (1988), quienes a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, identificaron cinco dimensiones que se pueden utilizar para evaluar los servicios recibidos por los clientes estas son: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibles (Castillo, 2005). Según Saghier & Nathan (2013) la confiabilidad depende de cómo se manejan los problemas de los clientes de servicios; la realización de los servicios desde el primer momento; prestación de servicios en el tiempo prometido y el mantenimiento de registro libre de errores. La confiabilidad también consiste en cumplimiento de la orden precisa; registro exacto; cotización precisa; exacta en la facturación; cálculo preciso de las comisiones; mantener los servicios. La responsabilidad se define como la voluntad o disposición de los empleados para proporcionar un servicio y este se trata de puntualidad de los servicios. En la responsabilidad se implican las necesidades de comprensión y deseos de los clientes, convenientes horas de servicio, atención individual dada por el personal, la atención a los problemas de los clientes (Saghier & Nathan, 2013).

Según Saghier & Nathan (2013) definen la empatía como la atención, el cuidado individual y el servicio que ofrecen a sus clientes, este se debe brindar con atención personalizada; horas de funcionamiento convenientes y entendiendo las necesidades específicas del cliente. Se trata de dar a los clientes la atención que esperan ya que los empleados deben entender las necesidades de sus clientes. Se define como seguridad la capacidad para inspirar confianza y seguridad (Saghier & Nathan, 2013). Dentro de la seguridad los empleados deben tener la capacidad de transmitir confianza en la organización a través de su conocimiento y cortesía (Calisir et al., 2012). El Modelo de Servqual define la dimensión de tangible como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, el cliente evalúa los aspectos físicos según su percepción, tales como limpieza y modernidad (Saghier & Nathan, 2013). Según De la Rosa, Ramírez, Estrada & Arreola (2012) una institución hospitalaria debe estar basada en un sistema de calidad en servicios de salud, que es el conjunto de elementos y procesos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario, a través del aseguramiento de la calidad y la eficacia operativa de los servicios. Para poder lograr salud y satisfacción, considerando que si los pacientes se sienten insatisfechos, el cuidado, aunque sea de alta calidad no será el ideal; por lo tanto, el valor de la calidad desde el punto de vista hospitalario es la efectividad del cuidado.

Un hospital es un establecimiento sanitario destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos; algunos hospitales desempeñan asimismo funciones de enseñanza e investigación (Ambrocio, 2012). Los hospitales tienen como meta proveer cuidados de alta calidad a los pacientes. El artículo: *Hospital: Concepto y funcionamiento histórico* (2009) establece que un hospital es un establecimiento público o privado en el que se curan los enfermos, en especial aquellos carentes de recursos. Los hospitales son una institución atendida por personal competente y especializado cuya misión es proveerle a los pacientes los servicios médicos necesarios (Abad, Pérez, & González 2013). Un hospital público es una gran organización o empresa social de servicios de atención de salud y un hospital privado se define como empresas privadas, que igual a un hospital público conducen sus actividades a la recuperación de la salud de los enfermos (Ambrocio, 2012). Los hospitales públicos, son hospitales que pertenecen a una agencia federal, gobierno

estatal o gobierno local. Mientras, que los hospitales privados son divididos en hospitales con fines de lucro y sin fines de lucro, los hospitales con fines de lucro son operados para el beneficio de un individuo en particular. Estos hospitales alegan tener mejor disponibilidad de profesionales, continua innovación, ahorros en la construcción y mantenimiento, economía de escala y grupos de compra estos factores son claves para que un hospital pueda generar ganancias y no sacrificar su calidad. Los hospitales privados sin fines de lucro son operados por asociaciones comunitarias u organizaciones religiosas (Cuevas, 2004). La calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente, lo cual es esencial para mantener la competitividad (Calisir et al., 2012). Ante lo planteado se desarrolla esta investigación donde se utilizó el *Modelo Teórico de SERVQUAL* (Figura 1) de Saghier & Nathan (2013), el cual explica la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los pacientes.

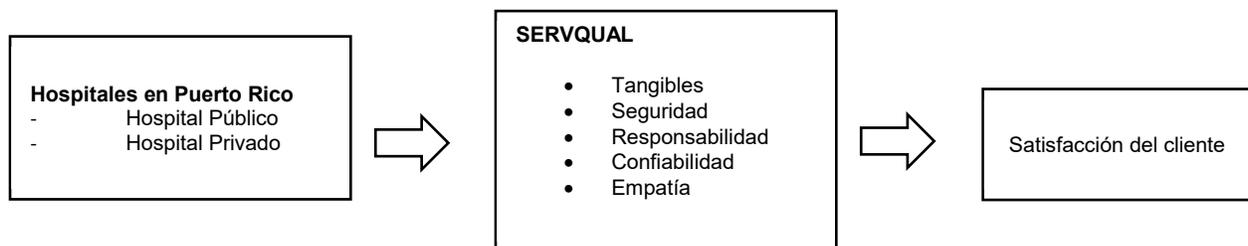
Figura 1: Modelo Teórico de SERVQUAL



Modelo Service Quality Dimensions and customer Satisfactions of Banks in Egypt, por Saghier & Nathan (2013).

Para esta investigación el modelo propuesto fue el de SERVQUAL (Saghier & Nathan, 2013) (Figura 2) añadiendo la variable independiente de hospitales. Los hospitales públicos y privados fue la variable independiente en este nuevo modelo. Mientras que las demás variables dependientes fueron el Modelo SERVQUAL y sus cinco dimensiones.

Figura 2: Modelo Teórico de SERVQUAL con Hospitales



METODOLOGÍA

La investigación se ha planteado de carácter descriptivo correlacional con un enfoque metodológico cuantitativo. En esta investigación se empleó el método de muestreo en bola de nieve (snow-ball sampling), esta es una técnica de muestreo no aleatorio, no probabilística y por conveniencia. El muestreo por bola de nieve fue un muestreo exponencial donde cada individuo debía invitar a participar a dos o más individuos a participar. La población consta de contactos a través de correos electrónicos y redes sociales. Se utilizó un cuestionario para recopilar los datos de los encuestados, utilizando una escala Likert de 5 para medir las percepciones de cada constructo. El cuestionario constaba de 42 ítems. Se obtuvieron un total de 203 cuestionarios contestados y el requisito para poder contestar el mismo era haber acudido a un hospital a recibir atención médica ya sea de emergencia o planificado durante los pasados tres años. Para realizar los análisis estadísticos se utilizó SPSS. Los cuestionarios fueron aplicados desde marzo a mayo del 2016.

Según Brickman (2012) las redes sociales ofrecen nuevas formas para que los investigadores realicen estudios rápidos, a bajos costos y sin mayor ayuda, especialmente cuando se trata de construir "bola de nieve". El estudio resalta la red social de Facebook como la más adecuada para este tipo de investigación, gracias al tamaño de usuarios en todo el mundo, características, uso y crecimiento continuo. Esta red le permite al usuario estar directamente vinculado a sus amigos, mientras que también tiene acceso a la membresía en uno o más de los millones de grupos que conectan a otros usuarios en todo el mundo (Brickman,2012).

RESULTADOS

Los resultados de las preguntas demográficas se detallan en la Tabla 1 y los fueron los siguientes, un

Tabla 1: Resultados Descriptivos

Resultados Descriptivos		
Características	Frecuencia	Porcentaje
¿Hospital en el que fue atendido?		
Privado	148	72.8%
Público	55	27.20%
Sexo		
Femenino	163	80.3%
Masculino	40	19.7%
Edad		
21-30 años	74	36.5%
31-40 años	57	28%
41-50 años	32	15.8%
51-60 años	28	13.8%
61 ó mas	12	5.9%
¿Hace cuánto tiempo recibió los servicios?		
Pasados 30 días	22	10.8%
Hace dos meses	18	8.9%
Hace tres meses	23	11.3%
Hace seis meses	18	8.9%
Hace 1 año	61	30%
Hace 2 años	30	14.8%
Hace 3 años	31	15.3%
Los servicios médicos que recibí en el hospital fueron:		
De emergencia	142	69.4%
Planificado	61	30.6%
¿El servicio que recibió en el hospital fue?		
Ambulatorio	81	40.4%
Hospitalizado	122	59.6%
Si usted estuvo hospitalizado, cuantos días estuvo?		
1 a 3 días	80	39.4%
4 a 6 días	40	19.7%
Más de 7 días	2	00.5%
Ambulatorio	81	40.4%

72.8% de los participantes fue atendido en un hospital privado en Puerto Rico. Un 66.5% de los participantes fueron atendidos en el área norte. Un 80.3% de los participantes fueron féminas y un 15.3% fueron atendidos hace 3 años en un hospital en Puerto Rico. Se obtuvo una cantidad mayor de cuestionarios en edades de 21 a 30 años con un 36.5% y predominando el servicio de emergencia y pacientes hospitalizados la mayoría de 1 a 3 días.

El estudio de Brickman (2012) utilizó la red social de Facebook como herramienta útil para el muestreo de bola de nieve, donde al navegar por los grupos aprovecho sus amigos personales y contacto a casi 4,000 personas para participar en su estudio de investigación. La recopilación de datos fue extremadamente rápida y de bajo costo. Dentro de cinco días de proceso de recopilación de datos 2.700 personas completaron la

encuesta, los datos recopilados mantuvieron las relaciones estadísticas entre las variables. El estudio de Baltar & Gorjup (2012) demostró que mediante el uso de redes sociales es posible acceder a unidades de observación que no se hubieran detectado por censos, etc. Facebook fue más eficaz en la expansión del tamaño de muestreo de bola de nieve tradicionales (84.58% del marco total de la muestra). Estos resultados del estudio de Baltar & Gorjup (2012) demuestran que las redes sociales, contribuyen a incrementar el alcance geográfico y el tamaño de la muestra aumentando así la validez de los estudios de poblaciones ocultas. La Prueba T fue utilizada para comparar las medias y las desviaciones estándar de grupo de datos para determinar si entre esos parámetros existían diferencias estadísticamente significativas. La prueba T (Tabla 2) fue realizada para evaluar las cinco variables de SERVQUAL con Hospitales Públicos y Hospitales Privados.

Tabla 2: Prueba T: Variables de SERVQUAL con Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados

Prueba T: Variables de SERVQUAL Con Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados				
Variable de SERVQUAL	Sig.	t	Sig-(2 tailed)	Promedio
Tangibles	0.174	2.403	0.017	Privado 3.6274
		2.567	0.012	Público 3.3616
Seguridad	0.934	1.137	0.257	Privado 3.4812
		1.118	0.266	Público 3.3425
Responsabilidad	0.384	1.702	0.090	Privado 3.6880
		1.649	0.103	Público 3.4821
Confiabilidad	0.384	0.746	0.456	Privado 3.7377
		0.796	0.428	Público 3.6377
Empatía	0.646	1.270	0.206	Privado 3.7301
		1.240	0.218	Público 3.5623

De las cinco variables en la que existe significancia es en la variable de Tangibles y Responsabilidad. En el Hospital Privado ($m=3.63$, $SD=0.713$) en el Hospital Público ($M=3.36$, $SD=0.619$; $t(197)=2.40$, $p=0.017$). La magnitud de la diferencia es de pequeño efecto ($Eta\ squared\ 0.03$).

La prueba T fue realizada para comparar las medias y desviaciones estándar de una variable para determinar si entre esta existen diferencias. La prueba T en la Tabla 3 fue realizada para evaluar la satisfacción con Hospitales Públicos y Hospitales Privados.

Tabla 3: Prueba T: Satisfacción vs. Hospitales Público y Hospitales Privados

Prueba T: Satisfacción vs. Hospitales Público y Hospitales Privados				
Variable	Sig.	t	Sig-(la letra T. 2 tailed)	Promedio
Satisfacción	0.828	2.462	0.015	Privado 3.36
		2.384	0.019	Público 2.94

En la misma se puede observar que existe significancia en Hospital Privado ($M=3.36$, $SD=1.04$) y en Hospital Público [$M=2.94$, $SD=1.12$; $t(197)=2.46$, $p=.015$]. La magnitud de la diferencia fue de poco efecto ($eta\ squared=0.03$).

Según los resultados obtenidos las Pruebas T validan la parte 1 del modelo propuesto en la investigación donde se relacionan los Hospitales Públicos y Hospitales Privados con las variables del modelo de calidad de servicios SERVQUAL y la satisfacción del cliente. El análisis de Correlación de Pearson con el fin de establecer una medida de asociación entre dos variables. La Tabla 4, indica el grado de relación que existe entre dos variables, Sevqual y satisfacción.

Tabla 4: Correlación de Pearson: SERVQUAL y Satisfacción

Correlación de Pearson: SERVQUAL y Satisfacción			
		Servqual	Satisfacción
Servqual	Pearson Correlation	1	0.767**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	203	203
Satisfacción	Pearson Correlation	0.767**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	203	203

Correlación es significativa en el nivel 0.01(2-tailed). Los resultados de la prueba de Pearson, muestra que existe correlación positiva fuerte entre el modelo de SERVQUAL con la satisfacción de los servicios. [$r=0.767$, $n=203$, $p>0.01$]. Lo que valida la parte número 2 del modelo propuesto (Figura 1). En donde la satisfacción depende del modelo de calidad de servicios SERVQUAL.

Los resultados establecen que en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Tangibles, Seguridad, Responsabilidad, Confiabilidad, Empatía) en hospitales públicos en comparación con los hospitales privados, no existe diferencia entre todas las dimensiones de SERVQUAL y Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados, la diferencia solo está en la variable de tangibles. Según Saghier & Nathan (2013) tangibles se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales escritos. Los Hospitales Privados brindan mayor satisfacción a los pacientes que los Hospitales Públicos. La relación que existe entre el modelo de calidad de servicios SERVQUAL con la satisfacción de los usuarios es altamente significativa, lo que valida el modelo propuesto. El modelo de calidad de servicios SERVQUAL y la satisfacción están directamente relacionados, la satisfacción del cliente es totalmente dependiente de la calidad de los servicios brindados.

Estos datos validan los resultados de la investigación de Saghier & Nathan, (2013) donde se presentan resultados similares en la percepción de los clientes con relación a la dimensión de tangible. Con lo antes expuesto se establece que la dimensión que presenta una influencia positiva en la satisfacción del cliente es la tangible. Esta dimensión tangible se refiere a los aspectos físicos como la limpieza, las instalaciones físicas, los equipos y el personal. Este estudio también demuestra que SERVQUAL es la herramienta para medir la calidad de los servicios hospitalarios ya que los resultados apoyan también el estudio previo de Kheng et al., (2010) y Murugiah & Akgam (2015) donde la dimensión de tangible presentó una influencia positiva en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, los administradores de los hospitales pueden usar esta herramienta para evaluar la Calidad de los servicios de salud en Puerto Rico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

Este artículo contribuye a la revisión de literatura sobre el modelo de calidad de servicio de SERVQUAL comparando hospitales públicos vs. hospitales privados. De acuerdo a los hallazgos obtenidos la dimensión en la cual existe significancia es en la variable de Tangibles. Esto es consecuente con la literatura ya que el estudio de Saghier & Nathan, (2013) los resultados demostraron que la dimensión que presenta mayor satisfacción de los clientes fue la tangible y esto se refiere a los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, tales como limpieza, las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales escritos. En cuanto a la relación que existe entre el modelo de calidad de servicios SERVQUAL con la satisfacción de los usuarios en comparación de hospitales públicos vs. hospitales privados, los resultados presentaron que existe una correlación positiva fuerte entre el modelo de SERVQUAL con la satisfacción de los servicios. Esto lo valida la literatura que establece Saghier & Nathan (2013) que establecen que el Modelo de Servqual tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de los servicios.

Los hallazgos encontrados establecen que existe una correlación positiva fuerte entre el modelo de calidad de servicio de SERVQUAL con la satisfacción de los usuarios lo cual es esencial para mantener competitividad y es consecuente con la literatura. Estos resultados podrían ser utilizados por la administración de los hospitales en la planificación para el mejoramiento de la calidad de los servicios. De acuerdo a los hallazgos el Modelo de SERVQUAL a través del constructo de tangibles impacta en la satisfacción de los clientes. Finalmente es importante mencionar, que este tipo de trabajo contribuye a la administración de los hospitales y en la toma de decisiones de su personal gerencial ya que valida la importancia de que se diseñen políticas y prácticas orientadas a servicio al cliente. Es recomendable que la administración de los hospitales establezca mecanismos que orienten a su personal administrativo a cumplir a cabalidad con los controles de calidad que incluyen los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, tales como limpieza, las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales escritos.

La principal limitación de la investigación fueron las pocas las personas de edad avanzada que contestaron el cuestionario ya que entendemos que es una población importante en los servicios de salud. Otra limitación pudo haber sido que algunas personas no tienen acceso a la tecnología. Se necesita acceder a una muestra más grande que haya obtenido el servicio en algún hospital público. La población para este estudio es una de difícil acceso ya que las leyes de Puerto Rico protegen a los pacientes respecto a su privacidad. Se recomienda para trabajos futuros utilizar el instrumento para evaluar los hospitales de forma individual para poder determinar las áreas a mejorar. Además recomendamos comparar los resultados con hospitales de otros países, esto ayudaría a conocer mejor los servicios y a crear planes de mejoramiento tomando como ejemplos otros países. Por último, realizar un estudio desde la perspectiva de los empleados y directivos de los hospitales sobre los servicios que ellos entienden que ofrecen.

REFERENCIAS

- Abad, A., Pérez, M. A., & González, Á M. (2013). LA GESTIÓN DE INTANGIBLES: FUTURA ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTITUCIONES HOSPITALARIAS. *RES NON VERBA*. Retrieved from <http://biblio.universidadecotec.edu.ec/revista/edicion4/LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20INTANGIBLES.pdf>
- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., & Hoseini, S. H. (2014). Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC health services research*, 14(1), 1.
- Ambrocio, A., (2012). Aplicación de las normas internacionales de contabilidad al registro y control del arrendamiento financiero en un hospital privado.
- Brickman, C. (2012). Not by the book: Facebook as a sampling frame. *Sociological Methods & Research*, 41(1), 57-88.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Calisir, F., Gumussoy, C. A., Bayraktaroglu, A. E., & Kaya, B. (2012). Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. In *Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 518-522).
- Calixto, G., Okino, N., Hayashida, M., Costa, I., Trevizan, M., & Godoy, S. (2011). Escala Servqual para la cultura mexicana. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 20(3).

- Casalino-Carpio, G. E. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*, 21(4), 143-52.
- Castillo, E. (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL. Recopilación realizada. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío, Chile. 2005.12p.
- Cuevas Aguilar, C. A. (2004). Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales puertorriqueños. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/305080307?accountid=130249>
- De la Rosa, A. E. Á., Ramírez, C. O., Estrada, J. C. C., & Arreola, S. S. O. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería.
- Delgado, M. E., Vázquez, M. L., & de Morales, L. (2010). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. *Rev Salud Pública*, 12(4), 533-545.
- Hospital: Concepto y funcionamiento histórico. (2009). Retrieved 2015, from <http://www.nacionysalud.com>
- Hutchinson, P. L., Do, M., & Agha, S. (2011). Measuring client satisfaction and the quality of family planning services: A comparative analysis of public and private health facilities in tanzania, kenya and ghana. *BMC Health Services Research*, 11, 203. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-11-203>.
- Jha, A., & Epstein, A. (2010). Hospital governance and the quality of care. *Health Affairs*, 29(1), 182-7.
- Kheng, L, Mahamad, O, Ramayan, T & Mosahab, R (2010). The impact of service quality on customer satisfaction. A study of banks in penang, Malaysia. *International journal of marketing studies*, vol, 2, no, 2. November.
- Loza, J. M. (2015). Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. *Revista de Investigación Scientia*, 4 (1). Retrieved May 30, 2017, from http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2313-02292015000100001&script=sci_arttext
- Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. (2010). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Med. Prev.* 1998; 4: 12-18.
- Murugiah, L, & Akgam, H, (2015), Study of Customer Satisfaction in the Banking Sector in Libya. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3, No. 7, July 2015
- Parasuraman, A., Berry, L.L., y Zeithaml, V.A. (1988). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- Saghier, N., & Nathan, D. (2013, April). Service quality dimensions and customers of banks in Egypt.
- Vera Rodríguez, H. A., D.P.A., Rosario Nieves, I., PhD, Ruiz Santana, E., J.D., & Tossas Alicea, J., B.S. (2015). *La percepción de la calidad y satisfacción con los servicios médico hospitalarios en Puerto Rico*.

Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 12(1), 31.

BIOGRAFÍA

Liomary Príncipe Ayala, MBA es egresada del Programa de Maestría en Gerencia de la IEN Business School en la Universidad del Este, campus de Carolina. Se puede contactar en la IEN Business School, Universidad del Este, Carretera 190 Km 1.8 Barrio Sabana Abajo, Carolina, PR 00983, Correo electrónico lpincipe2@email.suagm.edu

Dra. Rosaliz Santiago Ortega, Catedrática Auxiliar de la IEN Business School, Universidad del Este. Se puede contactar en la IEN Business School, Universidad del Este, Carretera 190 Km 1.8 Barrio Sabana Abajo, Carolina, PR 00983, Correo electrónico rosantiago@suagm.edu