

## Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en las entidades públicas sanitarias en tres hospitales de referencia del Departamento de Caaguazú

User perception of the quality of public health services  
in the tree hospitals in the department of Caaguazú

Tetäyguakuéra ohechaháicha mbohapy tasyo rembiapo,  
opytáva Ka'aguasu Departamento-pe

**Derlis Ortiz Coronel y Alcides Sosa Duré**

*Universidad Tecnológica Intercontinental*

### *Nota de los autores*

*Sede Juan Eulogio Estigarribia, Docentes investigadores  
derlis.ortizcoronel@gmail.com*

### **Resumen**

Este trabajo se realizó con el propósito de analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios sanitarios de las entidades públicas del Departamento de Caaguazú, de tres puntos estratégicos, el Hospital Regional de Coronel Oviedo, el Hospital Distrital de Caaguazú y de Dr. Juan Eulogio Estigarribia. Se hizo las consultas a los usuarios mayores de edad que acuden a los nosocomios citados, en el segundo semestre del 2018. La investigación adoptó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Las dimensiones estudiadas fueron elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. En cuanto a los elementos tangibles, la calidad esperada el promedio general fue 4,67; con relación a la calidad encontrada el promedio general fue 2,66. En la dimensión fiabilidad el promedio general de la calidad esperada fue 4,59, la calidad encontrada 2,76. La dimensión capacidad de respuesta el promedio general de la calidad esperada 4,54, el promedio general de la calidad encontrada 2,9. La dimensión seguridad, el promedio general de la calidad esperada 4,55, el promedio general de la calidad encontrada 3,02. En la dimensión empatía, el promedio general de la calidad esperada 4,61, el promedio general de la calidad encontrada 3,41. El promedio general de la calidad esperada es de 4,59. En contrapartida, la calidad encontrada alcanza un promedio de 2,95. Con todos estos resultados, se visualiza que existen deficiencias en las dimensiones estudiadas, que deben ser atendidas para mejorar la calidad de los servicios que prestan a los usuarios.

**Palabras clave:** calidad, percepción, servicios sanitarios, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta.

### Abstract

This study was conducted with the purpose of analyzing the user perception of the quality of health services from three different hospitals in the Department of Caaguazú's public health system, these being The Regional Hospital of Coronel Oviedo, The Caaguazú District Hospital and the Dr. Juan Eulogio Estigarribia Hospital. The elderly who visited the aforementioned hospitals were questioned in the second semester of 2018. The investigation adopted a quantitative focus, as well as a descriptive level of a non experimental design. The data points studied were tangible elements, trustworthiness, response capacity, security and empathy. As to the tangible elements, the average quality expected was 4.67 while the quality found on site had a score of 2.66. In the case of trustworthiness the expected score was 4.59, but the quality score found was 2.76. The response capacity had a score of 4.54 for the expected quality, but 2.9 for the real quality found. In reference to the case of security the score expectation was 4.55, while the average quality found was 3.02. The empathy data point had an average of 4.61 expected but a 3.41 average quality found. On average the expected quality was 4.59, although the average of the quality found was 2.95. With these results, it can be stated that deficiencies exist in the aforementioned data points which need to be remedied in order to give a better quality of service to patients.

**Keywords:** quality, perception, health services, tangible elements, trustworthiness, security, empathy, response capacity.

### Mombykypyre

Ko tembiapo oñemboguata jahechápa oñembyaty tapichakuéra ohóvo mbohapy tasyópe remiandu hesekuera; ojeporavo mbohapy tasyo guasu upe departamento pegua: Hospital Regional Coronel Oviedo pegua, Hospital Distrital Ka'aguasu pegua ha Hospital Distrital Juan Eulogio Estigarribia pegua. Oñemarandumono'õ haña oñemba'eporandu kuñakarai ha karai ohóva umi tendápe oñepohãnoukávó, jasyoteĩ guive jasypakõi meve 2018-pe. Jeporekapy kuri cuantitativo, descriptivo ha diseño no experimental. Oñemba'apo rekávo, ojejasareko umi mba'e ojehecha ha ojepokokuaáva, jerovia hesekuera, mba'éichapa oñeñangareko, seguridad ha mba'éichapa umi mbohapy tendápe oñeñemoĩkuua tetãygua ykére. Tenondegua rehe oñeñe'ëvo, 4,67 ohechaporã; oñeñangarekoporãpa rehe katu ohupyty 2,66. Ojeroviãpa hembiapokuéra rehe ojejuhu 4,59, ha mba'éichapa ombohováí hikuái temikotevẽ ohupyty 4,56; hembiapokuéra tuichaháichapa ojehechaporã ohupyty 2,9. Seguridad rehe oñemba'eporandúvo katu ojechupyty 4,55, ha tuichaháicha hesegua oñuahẽ 3,02-pe. Empatía rehe oñemba'eporandúvo tuichaháicha ohechaporã 4,61, ha calidad rehe katu tuichaháicha 3,41. Tuichaháicha calidad rehe oñeñe'ëvo ohechaporã 4,59. Umíva renondépe, calidad rehegua marandu ojejuhúva ohupyty 2,95. Opaite marandu oñemono'õva oñehesa'ỹjo rire, ojejuhu ko'a tasyo ndohupytyiha oñeha'arõva ichuguikuéra, ha tekotevẽha oñemongu'eve oñangarekoporãve rekávo tetãguakuéra ohóva oñepohãnouka rehe.

**Mba'e mba'érepa oñeñe'ë:** calidad, mba'e oñeñandúva, ñeñangareko, mba'e ojehecha ha ojepokokuaáva, jerovia, seguridad, empatía, temikotevẽ ñembohovake.

Fecha de recepción: 26/02/2020

Fecha de aprobación: 24/03/2021

Universidad Tecnológica Intercontinental, Asunción - Paraguay

### **Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en las entidades públicas sanitarias en tres hospitales de referencia del Departamento de Caaguazú**

Los servicios públicos, como punto de análisis, plantea grandes retos sociales y económicos para los gobiernos de turno, no sólo a nivel país, sino en la región latinoamericana. Uno de los últimos informes publicados por la OCDE/CAF/CEPAL (2018) indica la “creciente desconexión entre los ciudadanos y los Estados (...) e insatisfacción con los servicios públicos y una evolución de las aspiraciones y preferencias sociales de los ciudadanos” (p. 151). En este sentido, la aparente baja eficacia de estos órganos institucionales que deben asegurar la calidad de vida de los habitantes experimentan una constante insatisfacción de los usuarios, por la creciente desconfianza de la ciudadanía en sus gobernantes y los altos índices de la percepción de la corrupción hacia los gobiernos.

La percepción de los usuarios sobre los servicios públicos a los cuales acceden, constituye un indicador importante para determinar la calidad de vida de los mismos y su calificación sobre la capacidad de respuesta que puede dar los gobiernos a las múltiples necesidades de la sociedad. La salud, eje nodal de la investigación, propone una mirada crítica de uno de los sectores que al igual que la educación, son sensibles para el fomento de una vida digna, además considerado como uno de los servicios imprescindibles para el desarrollo humano entendida desde la perspectiva de bienestar.

Como punto de análisis se toma una serie de investigaciones realizadas en el Modelo SERVQUAL<sup>1</sup>, para la comprensión de la percepción de los usuarios ante los procesos atención sanitaria en hospitales públicos, como referencia se toma el trabajo de (Ayala & Ortega, 2017) en la cual con la aplicación de cuestionarios completados por pacientes que fueron atendidos en Puerto Rico, “donde determinaron que existe una relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios además de la existencia entre los hospitales públicos y privados” (p.1).

Por otra parte, en otro trabajo (Ibarra - Morales, Espinza - Galindo, & Casas - Medina, 2014) aplicado en el sector hospitalario, cuyo objetivo fue identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias, donde se observó un porcentaje de satisfacción global en el servicio del 72,96 % y en la escala de Likert del 0 al 100, significó un servicio moderadamente satisfecho” (p. 98).

En tanto otro trabajo realizado en Madrid donde se aplicaron cuestionarios sobre una muestra sobre 580 pacientes a través de un análisis descriptivo, los resultados arrojaron “un 90.6 % de los pacientes satisfecha y el 9.4% insatisfecha” (Monteagudo et al, 2003).

Los servicios públicos llegan a los distintos tipos de usuarios a través de las entidades dependientes del Estado. Constituyen las diferentes actividades que son

---

<sup>1</sup> Es una escala que mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes desarrollado por los profesores Parasuraman, Zcithaml y Berry (1991)

gestionadas y administradas de acuerdo a las normativas, lineamientos y procesos de calidad propuestos por cada organización, bajo la regulación del Estado.

El propósito principal que se persigue con la prestación de estos servicios es la satisfacción de las necesidades de los que usufructúan; en ese sentido entra en juego las expectativas de quienes lo utilizan para evaluar su calidad. Para la evaluación de la calidad de los servicios públicos existen muchos parámetros de medición, en las distintas dimensiones que se podrían estudiar, con los indicadores propuestos o a proponer.

Existen diferencias entre la calidad programada, esperada y recibida de los servicios. En ese sentido, la entidad que brinda los servicios estipula la manera de hacer las cosas a través de los lineamientos propuestos en sus fines, visión, misión, objetivos. Frente a esa situación el usuario, con sus expectativas, espera obtener un servicio de calidad, que muchas veces dista de lo que recibe en la realidad.

Los ciudadanos actuales han crecido acostumbrados a disponer de productos y servicios para satisfacer sus necesidades, esperan una atención de alto nivel y un servicio al cliente de calidad. Frente a esta situación, de acuerdo a la realidad empírica, se observa que existen falencias en la prestación de los servicios públicos, ya sean educativos, sanitarios, de seguridad, de energía, entre otros, situación que se pretende corroborar y profundizar con el presente estudio, fundamentalmente la percepción de los usuarios acerca de la calidad en la prestación de estos servicios en la salud pública.

Se entiende por percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios a la interpretación de la experiencia vivida en contextos significativos a partir de la detección y exposición a realidades personales. Según la Real Academia Española “es la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. Conocimiento o idea sobre algo”. Las dimensiones a analizar constituyen los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, que puede favorecer o no a la calidad de estos servicios, que se desarrollan en el marco conceptual. La investigación se pretende realizar en los polos de desarrollo del Quinto Departamento de Caaguazú, en especial en la zona urbana de los distritos de Caaguazú, Coronel Oviedo y Dr. Juan Eulogio Estigarribia en las instituciones públicas sanitarias.

Teniendo en cuenta el objeto o enfoque principal del estudio se formula el problema de investigación, ¿cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de las entidades públicas dedicadas a los servicios sanitarios del Departamento de Caaguazú?

Esta pregunta general se desglosa en las siguientes preguntas de investigación, de acuerdo a las dimensiones planteadas. ¿Cuál es la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios de las entidades públicas dedicadas a los servicios sanitarios en cuanto a: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía?

En concordancia con la formulación del problema, el propósito principal del estudio es analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de las entidades públicas dedicadas a los servicios sanitarios del Departamento de Caaguazú. De este propósito u objetivo general se desglosan los objetivos específicos de la investigación que son: evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los

servicios públicos con relación a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

El estudio se considera de mucha relevancia por los aportes teóricos y prácticos que pueda proporcionar. Se pretende ofrecer informaciones variadas y actualizadas que puedan guiar, orientar acerca de los parámetros de calidad que deben cumplir las instituciones dependientes del Estado, así satisfacer las exigencias de los usuarios.

Con el conocimiento de la realidad en que se encuentran estas instituciones del Estado, fundamentalmente en relación a la calidad de los servicios prestados en materia sanitaria, se podrá ofrecer las recomendaciones y sugerencias de un mejoramiento continuo que es lo que buscan los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.

### **Método**

En este estudio se utiliza el enfoque predominante cuantitativo, pues se obtienen datos numéricos, que responden al problema y a los objetivos propuestos, con la utilización de escalas de medición. El enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 37).

El nivel de conocimiento que alcanza es descriptivo, porque se narra la situación, tal cual se presenta, con la medición de las características de los fenómenos en estudio. En los estudios descriptivos, lo que se busca es:

Especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis... (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 92).

El diseño la investigación es no experimental, pues, no se manipulan las variables. La investigación de diseño no experimental podría definirse como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 152).

Dependiendo del momento en que se hace el estudio del mismo es transversal. Según el autor mencionado, los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

La población en estudio conforman 5.000 usuarios que son atendidos mensualmente en los Hospitales públicos de Caaguazú, Dr. Juan Eulogio Estigarribia y Coronel Oviedo.

Para la elección de la muestra se utiliza la calculadora electrónica con un porcentaje de error del 5 %, que es lo usual en estos casos. El nivel de confianza, indica que tan factible es la posibilidad de que ocurra o no el hecho que se espera, por lo

general, lo adecuado es del 95 %. La distribución de las respuestas es del 50 %. La muestra que se obtiene es de 357 personas, que significa la cantidad necesaria que hay que encuestar, para obtener el nivel de confianza que se desea en estos casos.

Se realiza la encuesta a las personas que cumplen con las características de que sean usuarios de las entidades mencionadas, teniendo en cuenta criterios de inclusión a los usuarios y acompañantes mayores de edad que utilizan los servicios de salud. Los criterios de exclusión que se tienen en cuenta son: personas con problemas de comunicación, menores de edad, funcionarios.

Para la selección de la muestra y aplicación de los cuestionarios, los encuestadores se acercan a los nosocomios mencionados, siguiendo siempre el protocolo a seguir, según las normativas estipuladas. Los cuestionarios se aplican entre los meses de mayo, junio y julio del año 2018.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utiliza la técnica de la encuesta con un cuestionario administrado, tanto de manera virtual, como físico, utilizando preguntas cerradas de escalamiento tipo Likert.

La prueba piloto o pretest se realiza con estudiantes Universitarios de Enfermería y Medicina que realizan su pasantía en el Hospital Distrital de Caaguazú, para su validación correspondiente, resultando la aplicabilidad a los contextos mencionados.

### **Procesamiento y análisis de los datos**

Los datos recolectados se procesan en tablas de frecuencia y gráficos de barras y sectores circulares de acuerdo a los tipos de datos recolectados para su posterior análisis y discusión, de acuerdo a los objetivos estipulados, variable, dimensiones, atributos.

### **Variable. Definición conceptual**

Calidad de los servicios: Se refiere a la atención que esperan los usuarios de acuerdo a sus necesidades y expectativas en relación a los servicios que prestan, en este caso las entidades públicas sanitarias de la zona.

### **Dimensiones y atributos de calidad definidos**

De acuerdo a la Dirección y modernización y calidad de los servicios municipales de Castellón (2014), en la cual se estandarizó la encuesta de satisfacción en el Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1991), se presentan las dimensiones con sus conceptualizaciones correspondientes:

- Elementos tangibles. “Es el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utiliza en la prestación del servicio” (p.18). Los atributos que se consideran en esta dimensión son la parte visible que son determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio (apariencia de las instalaciones, comodidad, condiciones ambientales, señalización, entre otros) (Parasuraman et al., 1991).

- **Fiabilidad.** “Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores” (p.16). Esta dimensión denota la capacidad de realizar el servicio en la forma y plazo establecido (prestación de los servicios programados, atención de urgencias, resolución de problemas de los usuarios, entre otros) (Parasuraman et al., 1991).
- **Capacidad de respuesta.** “Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad” (p.16). Responde a la inmediatez de hacerse cargo de la demanda de manera puntual para dar una solución (trámites para la atención, agilidad del trabajo, cooperación entre funcionarios, respuesta a quejas y reclamos) (Parasuraman et al., 1991).
- **Seguridad.** “Conocimientos y atenciones mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (Parasuraman et al., 1991). Es la confianza en la percepción del servicio en la cual la organización inspira tranquilidad y profesionalismo que elimina cualquier duda sobre el proceso de atención. Confianza transmitida por empleados (solución de necesidades, reducir riesgos y complicaciones, idoneidad del personal de salud, cumplimiento de medidas de seguridad) (Parasuraman et al., 1991).
- **Empatía.** “Atención individualizada que se ofrece a los clientes” (p. 18). Se fundamenta en la relación entre personas para resolver las necesidades por las que el usuario accede a un determinado servicio, comprendiendo y comunicándose efectivamente en un lenguaje que puedan entender (Amabilidad en el trato, atención individualizada al usuario, claridad en orientaciones brindadas al usuario, comprensión de las necesidades) (Parasuraman et al., 1991).

Los atributos o criterios se miden de acuerdo a parámetros cuantitativos, con la utilización del escalamiento Likert, de 1 a 5; que posteriormente fueron analizados estadísticamente. La escala se estructura en cinco niveles:

- Totalmente de acuerdo con la pregunta (5).
- De acuerdo con la pregunta (4).
- Indeciso (3).
- En desacuerdo (2).
- Totalmente en desacuerdo (1).

El proceso de análisis se fundamenta en las puntuaciones de la calidad esperada menos las puntuaciones de la calidad encontrada.

## Resultados

El proceso de recolección de datos establecidos a partir del cuestionario aplicado a los usuarios de las tres ciudades más importantes del departamento en cuestión, arrojaron resultados similares.

Tomando como referencia las variables investigadas en el Hospital Regional de la ciudad de Coronel Oviedo (Capital del Departamento), el Hospital Distrital de Caaguazú y el Hospital Distrital de Dr. J. Eulogio Estigarribia, los parámetros de análisis iniciales se

plantean en un paralelismo sobre la calidad esperada y encontrada en las siguientes variables: tangibles, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía.

### Características sociodemográficas de los usuarios

Las características sociodemográficas de los encuestados han arrojado los siguientes datos: el 67 % pertenecen al sexo femenino y con el 37 % masculino, en cuanto al estado civil de los mismos se distribuyen en un 41 % soltero, el 36 % casado, con el 20 % separados y con el 3 % viudo. La zona de la cual generalmente acuden a los hospitales con el 51 % de las zonas urbanas; la escolaridad predominante es la secundaria con un 40 %, seguida del nivel primario con un 31%, el 16% declara ser terciaria no universitaria, el 11 % universitaria y con el 2 % no asistió.

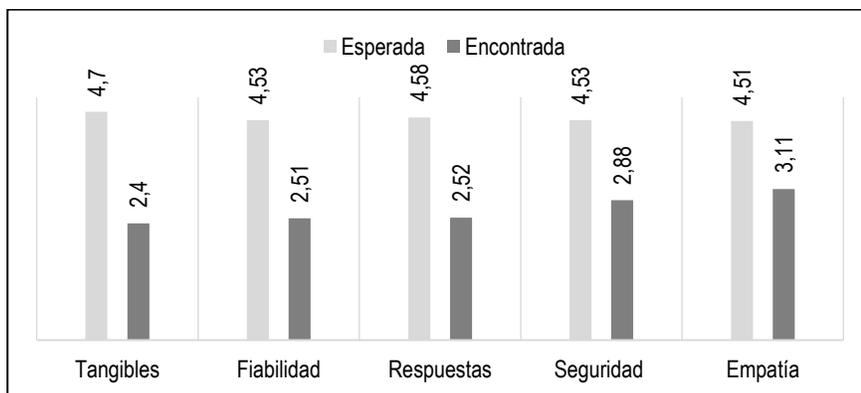
Por otra parte, se observa que el tipo de informante para la investigación con un 67 % corresponde al usuario y el 33 % en su rol de acompañante. Como indicador económico se ha establecido el parámetro de la vivienda, en este contexto se pudo corroborar que el 57 % declara como propia, con un 39 % alquilada y el 3 % en carácter de ocupada de hecho.

Además, se solicitó a los mismos que indicaran el motivo principal por la cual llegó al hospital, teniendo en cuenta la conceptualización del centro, y no los parámetros de orden patológicos, mencionando en un 34 % que no pueden pagar un nosocomio privado, con el mismo porcentaje de 34% de urgencia, con el 21 % fue una decisión propia, el 10 % por remisión de otras unidades sanitarias (principalmente aquellas conocidas como Unidad de Salud Familiar – USF) y sólo con el 2 % por recomendación de otras personas.

### Hospital Regional de Coronel Oviedo

A continuación, se presenta la sistematización correspondiente al Hospital Regional de Coronel Oviedo, considerado el nosocomio de mayor complejidad del Departamento de Caaguazú.

**Figura 1.** Sistematización de datos del Hospital Regional de Coronel Oviedo



***Tangibles (Calidad esperada)***

En cuanto a las instalaciones físicas, la limpieza del edificio, la presentación personal de los empleados y las señalizaciones correspondientes, se espera que la calidad sea muy alta, con un promedio general de estos cuatro criterios de 4,58; es decir, los beneficiarios en general esperan una presentación de calidad, con una alta expectativa. Se percibe asimismo que la mediana y la moda resaltan con una alta apreciación.

Según los resultados obtenidos con relación a la comodidad y suficiencia de las camas, camillas, sillas, se observa que la calidad que esperan los usuarios también es bastante alta con un promedio general de 4,70; es decir una calidad óptima. La mediana y la moda también con la máxima calificación esperada.

***Tangibles (Calidad encontrada)***

De acuerdo a las respuestas dadas en cuanto a las instalaciones físicas, la limpieza del edificio, la presentación de los empleados y las señalizaciones correspondientes, según los resultados obtenidos de los usuarios el promedio general de estos cuatro criterios es de 2,40, siendo la esperada la media aritmética de 4,58. Se observa también que la moda es 1, es decir, insuficiente totalmente.

***Fiabilidad (Calidad esperada)***

En relación a los criterios de interés en resolver los problemas, el registro de información se encuentre sin errores y la transmisión de confianza de parte de los funcionarios con relación a los usuarios, se observa estándares muy altos de calidad esperada por éstos últimos; teniendo como promedio general 4,51. La mediana y la moda, con la calidad esperada de calificación 5 o excelente. Otro de los trámites importantes destacados para la comprensión de la fiabilidad, en este sentido, el 100% de los usuarios mencionaron que el tiempo ideal para recibir la atención dentro de los servicios de consultorio constituye hasta 30 (treinta) minutos.

En cuanto a ubicación y trámites necesarios para la entrega de información y orientación suficientes al usuario y los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, se espera un alto grado de compromiso de la institución en general y en especial de los funcionarios, con un promedio de 4,53. La moda y la mediana con una calificación de 4,5.

***Fiabilidad (Calidad encontrada)***

En relación a los criterios de interés en resolver los problemas, la información y orientación suficiente, la secuencia apropiada en la atención y la transmisión de confianza de parte de los funcionarios con relación a los usuarios, se visualiza un promedio de 2,51; la calidad esperada es 4,51, con una diferencia sustancial de 2 puntos. La mediana y la moda, con la calidad encontrada de 3.

En cuanto al tiempo de demora para pedir una cita arrojó una media de 262.23 minutos, además de acceder a un tipo de examen corresponde a 254.82 minutos,

superando ampliamente el tiempo de espera estimado para dicha actividad. En cuanto a la mediana se observa 240 minutos y la moda de 300 y 120 minutos.

#### ***Capacidad de respuesta (Calidad esperada)***

Los usuarios, pacientes esperan la solución de sus problemas o por lo menos que se les brinde la debida atención; en ese sentido los usuarios esperan que los trámites sean sencillos, el tiempo de espera sea corto y que los funcionarios tengan la predisposición necesaria para atenderlos de manera adecuada. El promedio general de los criterios analizados es de 4.51, la moda y mediana con la más alta calificación.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, los usuarios esperan que los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible, respondan a sus necesidades, los horarios de atención sean apropiados. El promedio general de los criterios analizados es de 4.58, la moda y mediana de manera absoluta con la calificación 5.

#### ***Capacidad de respuesta (Calidad encontrada)***

En cuanto a la capacidad de respuesta esperada, que los trámites sean sencillos, el tiempo de espera sea corto y que los funcionarios tengan la predisposición necesaria para atenderlos de manera adecuada; en ese sentido, en la capacidad de respuesta encontrada, el promedio general de los criterios analizados es de 2,62 muy inferior a la calidad esperada de 4.51. Se visualiza también que la moda y mediana es de 3.

En cuanto a la disposición de los funcionarios del Hospital para resolver sus preguntas o inquietudes, la atención en el menor tiempo posible, la cooperación entre funcionarios del Hospital para responder a su necesidad de atención, la respuesta a las quejas o reclamos y el horario de atención del Hospital, se visualiza según los resultados obtenidos que el promedio general es de 2,52, con una diferencia sustancial de la esperada que fue de 4.58. La moda y mediana de manera absoluta con la calificación 3.

#### ***Seguridad (Calidad esperada)***

La seguridad cumple un papel fundamental en las instituciones de salud, dado que en estas entidades, se trata y asiste fundamentalmente a seres humanos, que necesitan de la máxima calidad y calidez en la atención. Según los resultados obtenidos, los usuarios esperan la máxima seguridad, para reducir riesgos y complicaciones, la solución a sus problemas de salud sea la más apropiada, con medicamentos adecuados a sus necesidades y, fundamentalmente que el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios. La mediana y la moda con la más alta calificación esperada. La media general de estos criterios es de 4,62.

Según los resultados obtenidos en relación a otros criterios afines a la seguridad, como: la explicación suficiente sobre los aspectos relacionados a la salud o enfermedad de los usuarios, respuesta apropiada a las inquietudes, la adopción de medidas de seguridad con el paciente; son aspectos que el usuario de los servicios de salud considera fundamentales para su satisfacción; en ese sentido el promedio general

esperado es muy alto, 4,53, muy próximo al nivel máximo. La mediana y la moda esperada con la calificación 5.

***Seguridad (Calidad encontrada)***

De acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios manifestaron con relación a la reducción de los riesgos y complicaciones, la solución a sus problemas de salud, la disposición de los medicamentos adecuados a sus necesidades y el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud, se encontró como promedio general 2,88, con una diferencia de 1,74 de la calidad esperada. La media y moda en general con una calificación de 3.

De acuerdo a los resultados obtenidos, con relación a si el personal de salud del Hospital cumplió siempre con medidas que garantizarán su seguridad como paciente (por ejemplo, lavado de manos, uso de guantes y tapabocas) y las explicaciones dadas por el personal de salud del Hospital, sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa, el promedio encontrado es de 3.14. La calidad esperada fue de 4,53, con una diferencia de 1.39. La moda y mediana con la calificación de 3.

***Empatía (Calidad esperada)***

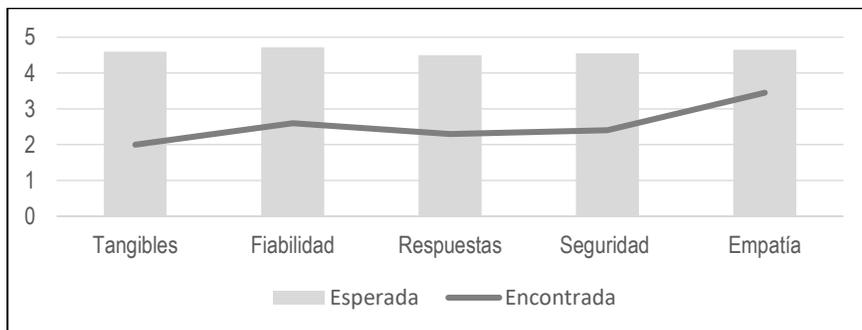
La empatía representa la capacidad del ser humano de ponerse en el lugar de la otra persona. Uno de los indicadores más preponderante de esa dimensión representa el trato que brindan los distintos integrantes; médicos, enfermeros, auxiliares, funcionarios a los usuarios, éstos esperan que sea excelente, según los hallazgos de la investigación, en donde el promedio general de las respuestas es de 4,51. La mediana y la moda resaltan con la calificación de 5.

Como complemento a los otros actores mencionados anteriormente; el trabajo o quehacer de los porteros, cajeros, los profesionales psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, entre otros, es muy importante y en donde los usuarios esperan también una atención de máxima calidad para poder satisfacer sus múltiples necesidades. El promedio general es de 4,53. La mediana y la moda con la calificación 5.

***Empatía (Calidad encontrada)***

En relación a los criterios más preponderante de la dimensión empatía, el trato que brindan los distintos integrantes; médicos, enfermeros, auxiliares, funcionarios a los usuarios, la presentación e identificación de éstos, según los hallazgos de la investigación, el promedio general de las respuestas es de 3,14. La moda y mediana con la calificación de 3.

Con relación a los otros aspectos relacionados a la dimensión empatía, el quehacer de los profesionales psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, la comprensión de los empleados, frente a sus necesidades y sentimientos; de acuerdo a los resultados obtenidos, el promedio es de 3,11, con una diferencia sustancial de 1,42 con la calidad esperada.

**Hospital Distrital Inmaculada Concepción de la Ciudad de Caaguazú****Figura 2.** Sistematización de datos del Hospital Distrital Inmaculada Concepción de la Ciudad de Caaguazú***Tangibles (Calidad esperada)***

Considerando los indicadores relacionados a las instalaciones físicas, la limpieza del edificio, la presentación personal de los empleados y las señalizaciones, se espera que la calidad sea muy alta, con un promedio general de estos cuatro criterios de 4,60; es decir, los beneficiarios en general esperan una presentación de calidad, con una alta expectativa. Se percibe asimismo que la mediana y la moda resaltan con una alta apreciación.

Los resultados obtenidos con relación a la comodidad y suficiencia de las camas, camillas, sillas se observa que la calidad que esperan los usuarios, también es bastante alta, con un promedio general de 4.71; es decir una calidad óptima. La mediana y la moda también con la máxima calificación esperada.

***Tangibles (Calidad encontrada)***

Teniendo en cuenta las respuestas dadas en cuanto a las instalaciones físicas, la limpieza del edificio, la presentación de los empleados y las señalizaciones correspondientes, según los resultados obtenidos de los usuarios el promedio general de estos cuatro criterios es de 2,00, siendo la esperada la media aritmética de 4,60. Se observa también que la moda es 1, es decir, insuficiente totalmente.

***Fiabilidad (Calidad esperada)***

En cuanto a los criterios de interés en resolver los problemas, el registro de información se encuentre sin errores y la transmisión de confianza de parte de los funcionarios con relación a los usuarios, se observa estándares muy altos de calidad esperada por éstos últimos; teniendo como promedio general 4,60. La mediana y la moda, con la calidad esperada de calificación 5 o excelente.

Por otra parte, con relación a ubicación y trámites necesarios para la entrega de información y orientación suficientes al usuario y los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, se espera un alto grado de compromiso de la institución en general y en especial de los funcionarios, con un promedio de 4,72. La moda y la mediana con una calificación de 5. El tiempo de espera promedio esperado por los usuarios de los servicios de consultorio y análisis, en la media es de 60 minutos, observándose la moda de 60 minutos y la mediana de 120 minutos.

#### ***Fiabilidad (Calidad encontrada)***

En cuanto a los criterios de interés en resolver los problemas, la información y orientación suficiente, la secuencia apropiada en la atención y la transmisión de confianza de parte de los funcionarios con relación a los usuarios, se visualiza un promedio de 2,00; la calidad esperada es 4,60, con una diferencia sustancial de 2,60 puntos. La mediana y la moda, con la calidad encontrada de 2.

En cuanto al tiempo de demora encontrada para el acceso a la cita, atención y exámenes médicos se observa que se ajusta a 113.41 minutos como media, y una mediana de 120 minutos, siendo la moda de 180 minutos.

#### ***Capacidad de respuesta (Calidad esperada)***

Los usuarios, pacientes esperan la solución de sus problemas o por lo menos que se les brinde la debida atención; en ese sentido los usuarios esperan que los trámites sean sencillos, el tiempo de espera sea corto y que los funcionarios tengan la predisposición necesaria para atenderlos de manera adecuada. El promedio general de los criterios analizados es de 4.50, la moda y mediana con la más alta calificación.

Asimismo, en cuanto a las respuestas obtenidas, los usuarios esperan que los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible, respondan a sus necesidades, los horarios de atención sean apropiados. El promedio general de los criterios analizados es de 4.52, la moda y mediana de manera absoluta con la calificación 5.

#### ***Capacidad de respuesta (Calidad encontrada)***

La capacidad de respuesta esperada que los usuarios aguardan que los trámites sean sencillos, el tiempo de espera sea corto y que los funcionarios tengan la predisposición necesaria para atenderlos de manera adecuada, en ese sentido, en la capacidad de respuesta encontrada, el promedio general de los criterios analizados es de 2,30 muy inferior a la calidad esperada de 4.50. Se visualiza también que la moda y mediana es de 2.

Por otra parte, la disposición de los funcionarios del Hospital para resolver sus preguntas o inquietudes, la atención en el menor tiempo posible, la cooperación entre funcionarios del Hospital para responder a su necesidad de atención, la respuesta a las quejas o reclamos y el horario de atención del Hospital, se visualiza según los resultados

obtenidos que el promedio general es de 2,60, con una diferencia sustancial de la esperada que fue de 4.52. La moda y mediana de manera absoluta con la calificación 3.

### ***Seguridad (Calidad esperada)***

La seguridad cumple un papel fundamental en las instituciones de salud, dado que en estas entidades, se trata y asiste fundamentalmente a seres humanos, que necesitan de la máxima calidad y calidez en la atención. Según los resultados obtenidos, los usuarios esperan la máxima seguridad, para reducir riesgos y complicaciones, la solución a sus problemas de salud sea la más apropiada, con medicamentos adecuados a sus necesidades y, fundamentalmente que el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios. La mediana y la moda con la más alta calificación esperada. La media general de estos criterios es de 4,60.

Según los resultados obtenidos en relación a otros criterios afines a la seguridad, como: la explicación suficiente sobre los aspectos relacionados a la salud o enfermedad de los usuarios, respuesta apropiada a las inquietudes, la adopción de medidas de seguridad con el paciente; son aspectos que el usuario de los servicios de salud considera fundamentales para su satisfacción; en ese sentido el promedio general esperado es muy alto, 4,55, muy próximo al nivel máximo. La mediana y la moda esperada con la calificación 5.

### ***Seguridad (Calidad encontrada)***

De acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios manifestaron con relación a la reducción de los riesgos y complicaciones, la solución a sus problemas de salud, la disposición de los medicamentos adecuados a sus necesidades y el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud, se encontró como promedio general 2,40, con una diferencia de 2,20 de la calidad esperada. La media y moda en general con una calificación de 2.

Con relación a si el personal de salud del Hospital cumplió siempre con medidas que garantizarán su seguridad como paciente (lavado de manos, uso de guantes y tapabocas) y las explicaciones dadas por el personal de salud, sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa, el promedio encontrado es de 2.50. La calidad esperada fue de 4,55, con una diferencia de 2.05. La moda y mediana con la calificación de 3.

### ***Empatía (Calidad esperada)***

La empatía representa la capacidad del ser humano de ponerse en el lugar de la otra persona. Uno de los indicadores más preponderante de esa dimensión representa el trato que brindan los distintos integrantes; médicos, enfermeros, auxiliares, funcionarios a los usuarios, éstos esperan que sea excelente, según los hallazgos de la investigación, en donde el promedio general de las respuestas es de 4,60. La mediana y la moda resaltan con la calificación de 5.

Como complemento a los otros actores mencionados; el trabajo de los porteros, cajeros, los profesionales psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, es muy importante y en donde los usuarios esperan también una atención de máxima calidad para poder satisfacer sus necesidades. El promedio general es de 4,65. La mediana y la moda con la calificación 5.

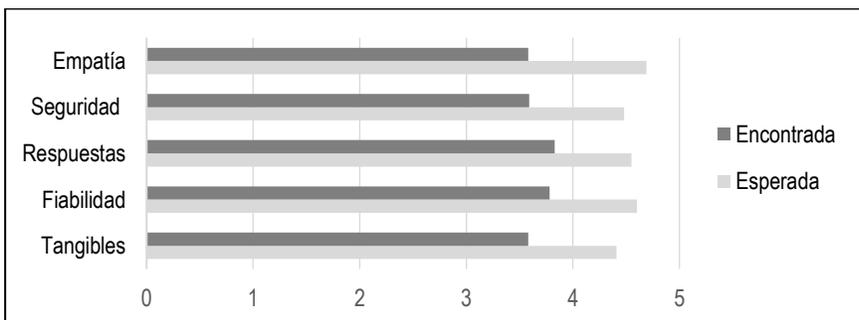
### ***Empatía (Calidad encontrada)***

En relación a los criterios más preponderante de la dimensión empatía, el trato que brindan los distintos integrantes; médicos, enfermeros, auxiliares, funcionarios a los usuarios, la presentación e identificación de éstos, según los hallazgos de la investigación, el promedio general de las respuestas es de 3,45. La moda y mediana con la calificación de 4.

Teniendo en cuenta la dimensión empatía, el trabajo o quehacer de los profesionales psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, la comprensión de los empleados, frente a sus necesidades y sentimientos; el promedio es de 3,50, con una diferencia de 1,15 con la calidad esperada.

### **Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia**

**Figura 3.** Sistematización de datos del Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia



### ***Tangibles (Calidad esperada)***

De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto a las instalaciones físicas, la limpieza del edificio, la presentación de los empleados y las señalizaciones correspondientes, se espera que la calidad sea muy alta, con un promedio general de estos cuatro criterios de 4,72; es decir, los usuarios en general esperan una presentación excelente, agradable y atractiva. Se visualiza también que la mediana y la moda es con la más alta calificación.

En cuanto a la comodidad y suficiencia de las camas, camillas, sillas se visualiza que la calidad que esperan los usuarios, también es bastante alta con un promedio general de 4,69, muy cerca de la calidad óptima que es de 5 o excelente. La mediana y la moda también con la máxima calificación esperada.

***Tangibles (Calidad encontrada)***

En cuanto a las instalaciones físicas, la limpieza del edificio, la presentación de los empleados y las señalizaciones correspondientes, según los resultados obtenidos de los usuarios el promedio general de estos cuatro criterios es de 3,58, siendo la esperada la media aritmética de 4,72. Los usuarios han encontrado, en general, con relación a estos criterios una presentación buena, tendiendo a muy buena. Se observa también que la mediana y la moda es 3, es decir, buena.

***Fiabilidad (Calidad esperada)***

De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto a los criterios de interés en resolver los problemas, el registro de información se encuentre sin errores y la transmisión de confianza de parte de los funcionarios con relación a los usuarios, se observa estándares muy altos de calidad esperada por éstos últimos; teniendo como promedio general 4,60. La mediana y la moda de manera absoluta con la calidad esperada de calificación 5 o excelente.

En cuanto a ubicación y trámites necesarios para la entrega de información y orientación suficientes al usuario, se espera un alto grado de compromiso de la institución en general y en especial de los funcionarios. La moda y la mediana con una respuesta absoluta de 5, el promedio de 4,5.

***Fiabilidad (Calidad encontrada)***

En promedio, los usuarios dieron la calificación entre buena y muy buena (3,78), en relación a la ayuda que se le dio al asistir al Hospital de la zona. Con relación al tiempo de que demoran los usuarios para el acceso a las citas, servicios y estudios se observa en la media 43.44 minutos, siendo el nosocomio que más se acerca a lo señalado por los pacientes y familiares. En cuanto a la mediana el valor sistematizado es de 45, 00 minutos y la moda es 60 y 45 minutos respectivamente.

***Capacidad de respuesta (Calidad esperada)***

La capacidad de respuesta constituye un imperativo que todas las instituciones, sean públicas o privadas deben de tener en cuenta, puesto que los usuarios, pacientes esperan la solución de sus problemas o por lo menos que se les brinde la debida atención; en ese sentido los usuarios esperan que los trámites sean sencillos, el tiempo de espera sea corto y que los funcionarios tengan la predisposición necesaria para atenderlos de manera adecuada. El promedio general de los criterios analizados es de 4.55, la moda y mediana de manera absoluta con la calificación 5.

Los usuarios tienen muy en cuenta dentro de la atención en las instituciones públicas, que los funcionarios cooperen, den respuestas a los reclamos, agilicen el trabajo para que se les atienda en el menor tiempo posible. Los resultados encontrados con referencia a estos aspectos validan las afirmaciones anteriores, puesto que, esperan un alto grado de compromiso de los funcionarios. Además, señalan los usuarios que los horarios de atención sean los más apropiados para una atención más general y, a la vez personalizada.

***Capacidad de respuesta (Calidad encontrada)***

Se había manifestado en la capacidad de respuesta esperada que los usuarios aguardan que los trámites sean sencillos, el tiempo de espera sea corto y que los funcionarios tengan la predisposición necesaria para atenderlos de manera adecuada, en ese sentido, en la capacidad de respuesta encontrada, el promedio general de los criterios analizados es de 3,83.

Se había manifestado que los usuarios tienen muy en cuenta dentro de la atención en las instituciones públicas, que los funcionarios cooperen, den respuestas a sus preguntas o inquietudes, agilicen el trabajo para que se les atiendan en el menor tiempo posible. De acuerdo a los resultados obtenidos con referencia a estos criterios, el promedio es de 3,53; encontrándose una diferencia de 0,96 con relación a la calidad esperada.

En relación a la respuesta a las quejas o reclamos, los horarios de atención del Hospital, se visualiza que el promedio o media aritmética es de 3,79; encontrándose una diferencia con la calidad esperada de 0,75.

Los usuarios tienen muy en cuenta dentro de la atención en las instituciones públicas, que los funcionarios cooperen, den respuestas a los reclamos, agilicen el trabajo para que se les atiendan en el menor tiempo. Los resultados encontrados con referencia a estos aspectos validan las afirmaciones anteriores, puesto que, esperan un alto grado de compromiso de los funcionarios. Además, señalan que los horarios de atención sean los más apropiados para una atención más general y, a la vez personalizada.

***Seguridad (Calidad esperada)***

La seguridad en las instituciones de salud constituye una dimensión de mucha relevancia, dado que en estas entidades, se trata y asiste fundamentalmente a seres humanos, que necesitan de la máxima calidad y calidez en la atención. De acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios esperan la máxima seguridad, para reducir riesgos y complicaciones, la solución a sus problemas de salud sea la más apropiada, con medicamentos adecuados a sus necesidades y, fundamentalmente que el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios. La media general de estos criterios es de 4,48, con una calidad esperada muy alta.

***Seguridad (Calidad encontrada)***

De acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios manifestaron con relación a la reducción de los riesgos y complicaciones, la solución a sus problemas de salud, la disposición de los medicamentos adecuados a sus necesidades y el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud, que encontraron una respuesta entre buena y muy buena, siendo el promedio de 3,59. La media y moda en general con una calificación de 4.

De acuerdo a los resultados obtenidos, con relación a la explicación suficiente sobre los aspectos relacionados a la salud o enfermedad de los usuarios, respuesta

apropiada a las inquietudes, la adopción de medidas de seguridad con el paciente, el promedio encontrado es de 3.62, con una diferencia de 0,93, relacionando con la calidad esperada.

### ***Empatía (Calidad esperada)***

La empatía representa la capacidad del ser humano de ponerse en el lugar de la otra persona. Uno de los indicadores más preponderante de esa dimensión representa el trato que brindan los distintos integrantes; médicos, enfermeros, auxiliares, funcionarios a los usuarios, éstos esperan que sea excelente, según los hallazgos de la investigación, en donde el promedio general de las respuestas es de 4,69.

En complementación con los otros actores mencionados anteriormente; el trabajo o quehacer de los porteros, cajeros, los profesionales psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, entre otros, es muy importante y en donde los usuarios esperan también una atención de máxima calidad para satisfacer sus múltiples necesidades.

### ***Empatía (Calidad encontrada)***

En relación a los criterios más preponderante de la dimensión empatía, el trato que brindan los distintos integrantes; médicos, enfermeros, auxiliares, funcionarios a los usuarios, la presentación e identificación de éstos, según los hallazgos de la investigación, el promedio general de las respuestas es de 3,58.

Con relación a los otros aspectos relacionados a la dimensión empatía, el trabajo o quehacer de los porteros, cajeros, los profesionales psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, entre otros; de acuerdo a los resultados obtenidos, el promedio es de 3,66, representado entre buena y muy buena.

## **Comentarios**

### **Tangibles**

Teniendo en cuenta todos los atributos considerados en la dimensión elementos tangibles con relación a la calidad esperada, en el Hospital Regional de Coronel Oviedo, el promedio general es de 4,64; en el Hospital Distrital Inmaculada Concepción de Caaguazú el promedio es de 4,66 y en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia el promedio es de 4,71; siendo el promedio general de 4,67.

Con relación a la calidad encontrada, los resultados fueron los siguientes: en el Hospital Regional de Coronel Oviedo el promedio general es de 2,40; en el Hospital Distrital Inmaculada Concepción de Caaguazú el promedio es de 2, y en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia el promedio es de 3,58; con un promedio general de 2,66.

Se observa una diferencia importante de 2,01 puntos entre la calidad esperada y la calidad encontrada en los tres centros asistenciales de salud, estudiados. Dicha diferencia es más pronunciada en el Hospital Distrital Inmaculada Concepción de Caaguazú y en el Hospital Regional de Coronel Oviedo.

### **Fiabilidad**

En relación a los criterios de fiabilidad, la calidad esperada por los usuarios del Hospital Regional de Coronel Oviedo, el promedio general es de 4,52; el promedio del Hospital Distrital de Caaguazú es de 4,66; del Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia es de 4,60; siendo el promedio general de 4,59.

Teniendo en cuenta la calidad encontrada por los usuarios, el promedio del Hospital Regional de Coronel Oviedo es de 2,51; el promedio del Hospital Distrital de Caaguazú es de 2; del Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia de 3,78. El promedio general de la calidad encontrada en el criterio de fiabilidad es de 2,76.

La diferencia entre la calidad esperada y la encontrada en el criterio de fiabilidad es de 1,83; encontrando un resultado más satisfactorio en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia y menos favorable en el Hospital Distrital de Caaguazú.

### **Capacidad de respuesta**

En cuanto a la capacidad de respuesta de la calidad esperada, el promedio general de los criterios analizados en el Hospital Regional de Coronel Oviedo es de 4,55; de 4,58 en el Hospital Distrital de Caaguazú y de 4,55 en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia. El promedio general de la calidad esperada es de 4,54.

En relación a la calidad encontrada: el promedio general en el Hospital Regional de Coronel Oviedo es de 2,57; de 2,45 en el Hospital Distrital de Caaguazú y de 3,68 en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia. El promedio general de la calidad encontrada es de 2,9; existiendo una diferencia de 1,64.

El nivel más bajo de calidad se visualiza en Hospital Distrital de Caaguazú y el nivel más alto en Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia en la dimensión capacidad de respuesta.

### **Seguridad**

Teniendo en consideración la dimensión seguridad y su calidad esperada, el promedio general de los criterios evaluados en el Hospital Regional de Coronel Oviedo es de 4,58; de 4,58 en el Hospital Distrital de Caaguazú y de 4,48 en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia. El promedio general de la calidad esperada es de 4,55.

En relación a la calidad encontrada, se obtuvieron los siguientes resultados: el promedio general en el Hospital Regional de Coronel Oviedo es de 3,01; de 2,45 en el Hospital Distrital de Caaguazú y de 3,61 en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia. El promedio general de la calidad encontrada es de 3,02; existiendo una diferencia de 1,53 entre la calidad esperada y la encontrada. Nuevamente se observa el nivel más bajo de calidad en el Hospital Distrital de Caaguazú y el nivel más alto en Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia en la dimensión seguridad.

### **Empatía**

La dimensión empatía con los criterios estudiados arrojaron los siguientes resultados: el Hospital Regional de Coronel Oviedo, con un promedio general de 4,52; el

Hospital Distrital de Caaguazú de 4,63 y en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia, con un promedio de 4,69. El promedio general de la calidad esperada es de 4,61.

Teniendo en cuenta la calidad encontrada por los usuarios en la dimensión empatía, el promedio del Hospital Regional de Coronel Oviedo es de 3,13; del Hospital Distrital de Caaguazú es de 3,48; del Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia de 3,62. El promedio general de la calidad encontrada en la dimensión empatía es de 3,41. La diferencia, según estos resultados es de 1,2. En esta dimensión, la calidad más baja se observa en Hospital Regional de Coronel Oviedo y la más alta en el Hospital Distrital de Dr. Juan Eulogio Estigarribia.

Atendiendo a los resultados, el promedio general de la calidad esperada en las distintas dimensiones es de 4,59. En contrapartida, la calidad esperada alcanza un promedio de 2,95; con una diferencia de 1,64 puntos. Con todos estos hallazgos, se percibe que existen deficiencias en las distintas dimensiones y centros de asistencia sanitaria estudiados, situación que amerita una debida atención. Además se visualiza que dista bastante la calidad esperada y la encontrada en los distintos puestos sanitarios analizados.

De acuerdo a los antecedentes, el trabajo (Ibarra - Morales, et al, 2014) aplicado en el sector hospitalario, cuyo objetivo fue identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias, se observó un porcentaje de satisfacción global en el servicio del 72.96 % y en la escala de Likert del 0 al 100, significó un servicio moderadamente satisfecho” (p.98). En tanto otro trabajo realizado en Madrid donde se aplicaron cuestionarios sobre una muestra sobre 580 pacientes a través de un análisis descriptivo, los resultados arrojaron “un 90.6% de los pacientes satisfecha y el 9,4 % insatisfecha” (Monteagudo, et al, 2003).

Se puede comprender que los servicios evaluados en este estudio demuestran una calidad menor con relación a los antecedentes mencionados. Con relación a las limitaciones de la investigación, se encuentra la falta de antecedentes a nivel nacional, como también el acceso de una mayor cantidad de población y muestra.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de los tres Centros Asistenciales de Salud, estudiados, se pueden ofrecer las siguientes sugerencias:

- Una mayor inversión en materia en la infraestructura edilicia y en los equipamientos, dado que los encuestados manifestaron la incomodidad en ciertas situaciones.
- Una mayor dotación de profesionales de la salud, y con más especialistas para una atención más rápida, urgente y de calidad.
- Los trámites sean menos burocráticos para una atención más rápida y efectiva para resolver con más celeridad sus quejas o inquietudes.
- Mejorar la disposición o predisposición de los funcionarios de los Hospitales para resolver sus problemas o inquietudes.
- Adoptar siempre las medidas de seguridad, dado que se encontraron resultados que no conciben con la situación mencionada y contar siempre con la identificación correspondiente.

### Referencias

- Ayala, L., & Ortega, R. (2017). Efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados, Puerto Rico. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 1-11.
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. 2ª Ed. México: Pearson Educación.
- Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. (2014). Encuestas de Satisfacción. Instrucción para su elaboración. Castellón, España: Ayuntamiento Castellón.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: Mc Graw Hill.
- Hospital Universitario Del Valle Evaristo Garcia (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Colombia: FUNDESALUD.
- Ibarra - Morales, L., Espinza, Galindo, B., & Casas, Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Economía y Administración*, 98 - 108.
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Monteagudo, O., Navarro, C., Alonso, P., Casas, R., Rodríguez, L., García, J., . . . Herruzo, R. (2003). Aplicación hospitalaria del Servqhos: Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Revista de Calidad Asistencial*, 263 - 267.
- OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. Paris: Editions OCDE.
- Pineda, E. B y Alvarado, E. L. (2008). *Metodología de la Investigación*. 3ª ed. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- VIII Congreso Internacional del CLAD. (28-31 Oct. 2003). *Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Panamá.

