



Maestría en

GERENCIA EN SALUD

**Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en
Salud**

AUTOR: JUAN JAVIER ARROBA ORTEGA

TUTOR: DR. ERNESTO TORRES TERÁN

Satisfacción de los pacientes post quirúrgicos en la clínica San Marcos

julio - diciembre 2023

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, Juan Javier Arroba Ortega declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado “Satisfacción de los pacientes post quirúrgicos en la clínica San Marcos julio - diciembre 2023”, es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Firma

C. I.: 0916797897

Correo electrónico: juarrobaor@uide.edu.ec

Yo, Dr. Ernesto Torres, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado “Satisfacción de los pacientes post quirúrgicos en la clínica San Marcos julio - diciembre 2023” del maestrante Juan Javier Arroba Ortega., quien es autor exclusivo de la presente investigación, que es original y auténtica.

Firma



Tutor del trabajo de titulación
Dr. Ernesto Torres Terán
CI 0906050208

Autorización de derechos de propiedad intelectual

Yo, Juan Javier Arroba Ortega, en calidad de autor del trabajo de titulación denominado “Satisfacción de los pacientes post quirúrgicos en la Clínica San Marcos julio - diciembre 2023”, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que abarca esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, según lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador.



Firma

C. I.: 0916797897

Correo electrónico: juarrobaor@uide.edu.ec

Dedicatoria

A Dios, por concederme la oportunidad de crecer profesionalmente y guiar mis pasos siempre por el camino del bien.

A mis padres Olmedo y Marianita, por brindarme la educación y respaldo incondicional en todos mis proyectos.

A mi esposa Fátima, por su paciencia, comprensión, apoyo y amor en los momentos más complicados.

A mis hijos Juan Sebastián y Javiera por ser mi mayor motivación para desarrollarme profesionalmente y mejorar día a día por brindarles un futuro mejor.

A todos y cada uno de los miembros de mi familia que de una u otra manera siempre me ayudaron a salir adelante y poder culminar esa nueva etapa, esta tesis es el resultado del esfuerzo, dedicación y perseverancia de todos.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la UIDE por permitirme ser parte de esta prestigiosa institución.

A los docentes por tener la paciencia de compartir sus conocimientos conmigo.

A mi tutor y director de maestría el Dr. Ernesto Torres por su invaluable ayuda, paciencia y dedicación en guiarme por el camino correcto en la elaboración de mi trabajo de titulación y por cuidar cada detalle durante toda la maestría realizada.

A mi familia por ser un pilar fundamental en mi vida y principal motivación para crecer día a día.

Índice de contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
1. Introducción	8
2. Justificación	9
3. Objetivos	11
a. General	11
b. Específicos	11
4. Marco teórico	12
4.1 Marco histórico	12
4.2 Marco conceptual	17
4.3 Operacionalización de variables	19
5.1 Tipo de estudio	24
5.2 Área de estudio.....	24
5.3 Población de estudio.....	24
5.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
6. Resultados	27
6.1 Análisis de Brecha entre la Expectativa y la Percepción:	54
6.2 Análisis por componentes.....	57
6.3 Análisis por Tipo de Cirugía	59
6.3 Análisis por variables sociodemográficas.....	60
8. Conclusiones	68
9. Recomendaciones.....	71
10. Bibliografía y Anexos	73

Índice de figuras

Ilustración 1. Diagrama de cajas pregunta uno	27
Ilustración 2. Diagrama de cajas pregunta dos	28
Ilustración 3. Diagrama de cajas pregunta tres	30
Ilustración 4. Diagrama de cajas pregunta cuatro	31
Ilustración 5. Diagrama de cajas pregunta cinco	32
Ilustración 6. Diagrama de cajas pregunta seis	33
Ilustración 7. Diagrama de cajas pregunta siete.....	35
Ilustración 8. Diagrama de cajas pregunta ocho	36
Ilustración 9. Diagrama de cajas pregunta nueve	37
Ilustración 10. Diagrama de cajas pregunta diez	38
Ilustración 11. Diagrama de cajas pregunta once	39
Ilustración 12. Diagrama de cajas pregunta doce	40
Ilustración 13. Diagrama de cajas pregunta trece	42
Ilustración 14. Diagrama de cajas pregunta catorce	43
Ilustración 15. Diagrama de cajas pregunta quince	44
Ilustración 16. Diagrama de cajas pregunta dieciséis	45
Ilustración 17. Diagrama de cajas pregunta diecisiete.....	46
Ilustración 18. Diagrama de cajas pregunta dieciocho	48
Ilustración 19. Diagrama de cajas pregunta diecinueve.....	49
Ilustración 20. Diagrama de cajas pregunta veinte	50
Ilustración 21. Diagrama de cajas pregunta veintiuno.....	51
Ilustración 22. Diagrama de cajas pregunta veintidós	52
Ilustración 23. Diagrama de cajas: promedio expectativa y percepción.....	53
Ilustración 24. Gráfico de Brechas SERVQUAL	55

Ilustración 25. Diagrama de cajas de valores de expectativa y precepción por grupo	57
Ilustración 26. Diagrama de cajas de valores de expectativa y precepción por cirugías	60
Ilustración 27. Diagrama de cajas de valores de expectativa y precepción por género.....	61
Ilustración 28. Diagrama de cajas de valores de expectativa y precepción por sexo	63

Índice de Tablas

Tabla 1. Evolución de la satisfacción del usuario a través de los años.....	13
Tabla 2. Evolución del concepto de calidad en atención médica.	15
Tabla 3. Porcentajes de calificaciones pregunta uno	27
Tabla 4. Porcentajes de calificaciones pregunta dos.....	29
Tabla 5. Porcentajes de calificaciones pregunta tres	30
Tabla 6. Porcentajes de calificaciones pregunta cuatro	31
Tabla 7. Porcentajes de calificaciones pregunta cinco.....	33
Tabla 8. Porcentajes de calificaciones pregunta seis	34
Tabla 9. Porcentajes de calificaciones pregunta siete	35
Tabla 10. Porcentajes de calificaciones pregunta ocho	36
Tabla 11. Porcentajes de calificaciones pregunta nueve.....	37
Tabla 12. Porcentajes de calificaciones pregunta diez.....	39
Tabla 13. Porcentajes de calificaciones pregunta once.....	40
Tabla 14. Porcentajes de calificaciones pregunta doce.....	41
Tabla 15. Porcentajes de calificaciones pregunta trece	42
Tabla 16. Porcentajes de calificaciones pregunta catorce.....	43
Tabla 17. Porcentajes de calificaciones pregunta quince.....	44
Tabla 18. Porcentajes de calificaciones pregunta dieciséis	46
Tabla 19. Porcentajes de calificaciones pregunta diecisiete	47
Tabla 20. Porcentajes de calificaciones pregunta dieciocho.....	48
Tabla 21. Porcentajes de calificaciones pregunta diecinueve	49
Tabla 22. Porcentajes de calificaciones pregunta veinte	50
Tabla 23. Porcentajes de calificaciones pregunta veintiuno	52
Tabla 24. Porcentajes de calificaciones pregunta veintidós.....	53

Tabla 25. Clasificación expectativa y percepción promedio	54
Tabla 26. Comparación de promedio de Brechas por pregunta.....	55
Tabla 27. Clasificación de categorías según sus resultados.....	57
Tabla 28. Clasificación de cirugías por conteo	59
Tabla 29. Clasificaciones tipo de cirugías por sus resultados.....	60
Tabla 29. Clasificación categórica de la variable edad.....	61
Tabla 30. Clasificaciones tipo de cirugías por variable edad.....	61
Tabla 31. Clasificación categórica de la variable sexo	63
Tabla 32. Clasificaciones tipo de cirugías por variable sexo.....	63

Índice de anexos

ANEXO 1 - Cuestionario SERVQUAL	74
ANEXO 2 – Categorías utilizadas con modelo SERVQUAL.....	77
ANEXO 3 – Calificación de usuario utilizada.....	77

Resumen

El presente estudio analiza la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos de una clínica privada, empleando el modelo SERVQUAL como herramienta principal para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de las expectativas y percepciones. A través de una encuesta estructurada, se identificaron brechas en cinco dimensiones clave: comunicación, empatía, fiabilidad, recursos tangibles y seguridad. Los resultados revelan diferencias significativas, siendo la mayor brecha identificada en la dimensión de fiabilidad, particularmente en aspectos relacionados con el cumplimiento de tiempos y disposición del personal sanitario, con un promedio de 1.87 en la pregunta más crítica.

El análisis detallado también incluyó un enfoque específico en las cinco cirugías más comunes (COLELAP, CESÁREA, VEDA, VEDA PRET MANGA y MANGA GÁSTRICA), que representan el 59% de los procedimientos evaluados. Se encontró que estas cirugías presentan diferencias marcadas entre la expectativa y la percepción, destacando la necesidad de intervenciones focalizadas para mejorar la calidad del servicio en estas áreas. Además, se observó que las dimensiones de empatía y comunicación tienen un impacto positivo en la percepción general, aunque aún requieren mejoras. Las conclusiones enfatizan la importancia de estrategias específicas, como la capacitación del personal, la estandarización de protocolos y el monitoreo continuo de la calidad, para cerrar las brechas identificadas. Este estudio no solo resalta áreas críticas de mejora, sino que también proporciona una base sólida para el desarrollo de planes de acción orientados a fortalecer la experiencia del paciente y la reputación institucional.

Palabras clave: Experiencia del paciente, Satisfacción usuario, Brecha.

Abstract

This study analyzes the satisfaction of post-surgical patients at a private clinic, using the SERVQUAL model as the primary tool to evaluate service quality from the perspective of expectations and perceptions. Through a structured survey, gaps were identified in five key dimensions: communication, empathy, reliability, tangible resources, and safety. The results revealed significant differences, with the largest gap found in the reliability dimension, particularly regarding compliance with timelines and the willingness of healthcare personnel, averaging 1.87 in the most critical question.

The detailed analysis also included a specific focus on the five most common surgeries (COLELAP, CESAREAN SECTION, VEDA, VEDA PRET MANGA, and GASTRIC SLEEVE), which account for 59% of the evaluated procedures. These surgeries showed marked differences between expectations and perceptions, highlighting the need for targeted interventions to improve service quality in these areas. Additionally, it was observed that the dimensions of empathy and communication positively impact overall perception, although they still require improvements. The conclusions emphasize the importance of specific strategies, such as staff training, protocol standardization, and continuous quality monitoring, to bridge the identified gaps. This study not only highlights critical areas for improvement but also provides a solid foundation for developing action plans aimed at enhancing patient experience and institutional reputation.

Keywords: Patient experience, User satisfaction, Gap analysis.

1. Introducción

La calidad en la atención médica es un componente esencial para garantizar la satisfacción del paciente, especialmente en el contexto postquirúrgico, donde el bienestar físico y emocional depende en gran medida de la experiencia vivida durante y después del procedimiento quirúrgico. En este sentido, la satisfacción del paciente no solo refleja la percepción individual sobre los servicios recibidos, sino que también sirve como un indicador clave para evaluar y optimizar la calidad del servicio en los centros de salud.

En la Clínica San Marcos, reconocida por su enfoque integral en el cuidado de la salud, el volumen de pacientes postquirúrgicos ha incrementado considerablemente en los últimos años. Esto ha planteado la necesidad de analizar con mayor detalle cómo los servicios ofrecidos impactan la percepción de los pacientes. Sin embargo, pese a los esfuerzos realizados por las instituciones de salud para optimizar sus procesos, persisten factores que no sólo afectan la recuperación física del paciente, sino también su confianza en los servicios de la clínica, lo que podría impactar en la fidelidad y recomendación futura del establecimiento.

El presente estudio busca evaluar de manera integral el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos atendidos en la Clínica San Marcos entre julio y diciembre de 2023. A través de este análisis, se pretende identificar los principales determinantes de la satisfacción, así como proponer estrategias que contribuyan a la mejora continua de los servicios postquirúrgicos.

2. Justificación

El modelo actual de atención en salud promueve una visión integral centrada en el paciente, en la cual la calidad y la calidez del servicio son pilares fundamentales. En este contexto, la satisfacción de los usuarios no solo es un reflejo de la percepción del cuidado recibido, sino también un indicador crucial para evaluar y optimizar la calidad de los servicios de salud. Esta investigación es relevante porque ofrece una herramienta para medir la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en los procesos de atención.

La calidad de la atención ocupa un lugar central en las estrategias orientadas a mejorar los indicadores de salud. Este estudio se inscribe en esa visión, adoptando un enfoque cuantitativo que permitirá analizar de manera objetiva las percepciones de los pacientes y proponer mejoras basadas en datos concretos. Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva de los usuarios es esencial para entender las necesidades y expectativas locales, especialmente en un ámbito tan sensible como el postquirúrgico. Los resultados de este estudio no solo ofrecerán una radiografía de la situación actual en la Clínica San Marcos, sino que también servirán como base para el diseño de programas de mejora continua. Estas iniciativas podrán orientarse tanto a la optimización de los recursos disponibles como al fortalecimiento de la organización, funcionamiento y humanización de los servicios.

Desde un punto de vista científico, este trabajo representa un aporte novedoso, dado que las investigaciones sobre la percepción de calidad en el ámbito postquirúrgico suelen ser limitadas en el contexto local. Los hallazgos permitirán a los profesionales de la gerencia en salud establecer prioridades, identificar brechas en la calidad de atención y diseñar estrategias

integrales que respondan a las expectativas de los pacientes. Además, esta investigación puede servir como referencia para futuros estudios y proyectos orientados a transformar el modelo de atención en salud, promoviendo un enfoque más centrado en el paciente y acorde con los estándares internacionales de calidad.

Finalmente, este estudio contribuirá significativamente a mejorar la gestión hospitalaria, fomentando cambios positivos en los procesos de atención a través de la implementación de estrategias de mejora continua. Esto no solo beneficiará a los pacientes de la Clínica San Marcos, sino que también sentará las bases para un desarrollo más equitativo, eficiente y sostenible en el sistema de salud.

3. Objetivos

a. General

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos atendidos en la Clínica San Marcos durante el período julio-diciembre 2023, identificando los factores que influyen en su percepción de la calidad del servicio.

b. Específicos

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos atendidos en la Clínica San Marcos en relación con las dimensiones de calidad evaluadas.
- Analizar el perfil socio-demográfico de los pacientes atendidos en la Clínica San Marcos, identificando variables clave como edad y género, con el fin de comprender las características relevantes de la población atendida.
- Evaluar la relación entre la calidad de atención postquirúrgica usando la expectativa y la percepción de la seguridad y confianza reportada por los pacientes.

4. Marco teórico

4.1 Marco histórico

4.1.2 Evolución Histórica de la Evaluación de la Satisfacción del usuario

La evaluación de la satisfacción del usuario ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, adaptándose a las necesidades y expectativas crecientes de los usuarios en diversos sectores, incluido el de la salud. En sus primeras etapas, los modelos de calidad se enfocaron en la producción y la eficiencia de los procesos internos, pero posteriormente incluyeron al usuario como eje central de la evaluación de los servicios.

La introducción de modelos como el SERVQUAL en la década de 1980, (Parasuraman, 1988) marcó un punto de inflexión al establecer un marco para medir la calidad percibida en cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Este modelo permitió comprender que la calidad no solo depende de los resultados tangibles, sino también de factores subjetivos, como el trato recibido y la percepción emocional del usuario. Por otro lado, Kotler y Keller (2016) abordan la gestión de calidad de servicios haciendo especial énfasis en el concepto de servicio como un producto intangible. Este enfoque proporciona el contexto necesario para entender cómo los hospitales y clínicas pueden aplicar modelos como SERVQUAL para evaluar y optimizar la calidad de los servicios que brindan a los pacientes.

En el sector salud, la calidad ha sido definida de manera integral por autores como (Donabedian, 1980), quien planteó un enfoque basado en estructura, proceso y resultados.

Esto supuso un avance al incluir el componente humano en la evaluación del desempeño médico y en la percepción del paciente. Más recientemente, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) ha destacado la importancia de garantizar una atención segura, eficaz y centrada en el paciente como pilares de los sistemas de salud modernos.

Tabla 1. Evolución de la satisfacción del usuario a través de los años.

Período	Enfoque principal	Avances clave
Pre-1900	Producción y eficiencia	Enfoque en eficiencia interna; sin considerar la perspectiva del usuario
1900-1960	Calidad del producto	Inicio del control de calidad en manufactura (Shewhart, 1930)
1960-1980	Calidad como ventaja competitiva	Aumento del enfoque en el usuario (Deming, 1982)
1980-2000	Calidad percibida y satisfacción del usuario	Aparición del modelo SERVQUAL y énfasis en la experiencia del usuario
2000-Actualidad	Calidad integral y experiencia centrada en el usuario	Incorporación de elementos como empatía y personalización en la atención médica

Fuente: Adaptado de (Parasuraman, 1988) y (Donabedian, 1980)

4.1.3 Los Primeros Modelos de Calidad: Foco en la Eficiencia

En las primeras décadas del siglo XX, los enfoques de calidad estaban centrados principalmente en la eficiencia de los procesos internos y en la producción. Este enfoque, nacido en la era industrial, priorizaba la estandarización y la reducción de errores en la producción de bienes, sin considerar directamente la experiencia del usuario. Ejemplos claros son los sistemas de control de calidad aplicados en fábricas, donde el objetivo era minimizar defectos y maximizar la producción.

Sin embargo, este enfoque comenzó a evolucionar cuando las empresas notaron que la calidad interna no siempre se traducía en satisfacción del usuario. La creciente competencia en mercados globalizados hizo evidente la necesidad de atender no solo la calidad técnica, sino también la percepción del usuario final. Fue en este contexto donde nacieron los primeros modelos de calidad orientados al beneficiario.

4.1.4 La Era del usuario: El Surgimiento de la Calidad Percibida

A mediados del siglo XX, especialmente con el auge de la globalización y la diversificación de los mercados, comenzó a reconocerse que la calidad debía medirse desde la perspectiva del usuario. Esto llevó al desarrollo de modelos teóricos como el de Juran y Deming, quienes promovieron la idea de que la calidad no es solo el resultado de procesos bien ejecutados, sino también de la satisfacción del beneficiario.

Este cambio de paradigma fue reforzado con la llegada del modelo SERVQUAL, que introdujo una dimensión más humanística a la evaluación de los servicios. La calidad percibida comenzó a entenderse como una combinación de elementos tangibles e intangibles,

como la atención personalizada, la empatía del personal y la capacidad de respuesta ante problemas o inquietudes.

Tabla 2. Evolución del concepto de calidad en atención médica.

Década	Definición principal	Autor o Institución
1980	Calidad basada en estructura, proceso y resultados	(Donabedian, 1980)
1990	Atención médica segura, eficaz y accesible para todos los pacientes	OMS (1990)
2000	Evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario para fomentar la humanización	WHO Quality Alliance (2000)
2010	Calidad como un indicador clave en la satisfacción y los resultados clínicos.	Who Patient Safety Program (2010)

Fuente: Basado en (Donabedian, 1980) y OMS (2010).

4.1.5 La Importancia de la Satisfacción en el Sector Salud

El sector salud ha sido particularmente sensible a estos cambios en la concepción de la calidad. A diferencia de otros sectores, en la atención médica, la satisfacción del usuario no solo está ligada a la eficiencia del servicio, sino también a factores emocionales y subjetivos. La percepción de seguridad, el trato humano, y la confianza en el personal médico son elementos esenciales que influyen en la experiencia del paciente.

Los estudios de Donabedian introdujeron una visión integral al plantear que la calidad en salud debía evaluarse considerando la infraestructura (estructura), los procedimientos implementados (proceso) y los resultados obtenidos (resultado). Este enfoque ha sido adoptado y adaptado por organizaciones de salud en todo el mundo, dando origen a estándares internacionales que priorizan la experiencia del paciente.

4.1.6 La Perspectiva Contemporánea: Atención Centrada en el Paciente

En las últimas décadas, la OMS ha subrayado la importancia de la atención centrada en el paciente como elemento clave para garantizar sistemas de salud efectivos. Este enfoque reconoce que cada paciente es único y que sus necesidades y expectativas deben ser el eje central de cualquier evaluación de calidad. Además, la OMS ha señalado que la satisfacción del paciente es un indicador crítico para medir el éxito de los servicios de salud, pues refleja tanto la calidad técnica como la calidad percibida.

4.1.7 El Rol de la Tecnología en la Evaluación de la Satisfacción

La incorporación de tecnologías digitales ha revolucionado la forma en que se mide y evalúa la satisfacción del paciente. Hoy en día, herramientas como encuestas en línea, análisis de big data y sistemas de gestión de la relación con el cliente (CRM) permiten recopilar información en tiempo real y ofrecer respuestas rápidas y personalizadas. En el sector salud, estas herramientas están siendo utilizadas para mejorar la experiencia del paciente, desde el registro de citas hasta el seguimiento postoperatorio.

En conclusión, la evolución de la evaluación de la satisfacción del beneficiario ha recorrido un largo camino desde sus inicios centrados en la eficiencia hasta su enfoque actual centrado en la experiencia de este. Este proceso ha sido especialmente relevante en el sector

salud, donde la percepción del paciente es clave para garantizar una atención de calidad y segura.

4.2 Marco conceptual

▪ Perspectiva del usuario

La percepción del usuario es clave para evaluar la calidad del servicio. Según (Donabedian, 1980), la satisfacción del paciente refleja el grado en que los servicios de salud cumplen con las expectativas individuales y las necesidades sociales, siendo un indicador fundamental de la calidad percibida.

▪ Evaluación de la calidad médica

(Donabedian, 1980) propuso que la calidad en salud puede ser evaluada en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. La estructura se refiere a los recursos disponibles, el proceso a las actividades realizadas y los resultados a los efectos observados en el estado de salud del paciente.

▪ Empatía del personal

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) destacaron que la empatía en los servicios implica un trato humano, cálido y personalizado que responde a las necesidades emocionales y físicas del usuario, fortaleciendo la relación de confianza entre el paciente y el profesional.

▪ Seguridad en la atención médica

La (OMS, 2004) define la seguridad en la atención médica como la ausencia de riesgos o daños prevenibles para los pacientes durante el proceso de atención, lograda mediante prácticas adecuadas y la minimización de errores médicos.

- **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta, según Parasuraman et al. (1988), se refiere a la voluntad y habilidad del personal para atender de manera rápida y efectiva las necesidades del usuario, destacando la importancia de la disponibilidad y la agilidad en el servicio.

- **Fiabilidad**

La fiabilidad en el servicio, definida por Parasuraman et al. (1988), es la capacidad de proporcionar servicios consistentes y correctos, cumpliendo con las expectativas de los usuarios de manera sistemática y predecible.

- **Elementos tangibles**

Los elementos tangibles son los aspectos físicos que el paciente puede percibir, como la infraestructura, limpieza y equipamiento. Parasuraman et al. (1988) identificaron estos factores como determinantes clave en la percepción del servicio, ya que representan la calidad visible del entorno.

- **Satisfacción**

Según (Oliver, 1980), la satisfacción del usuario se define como la evaluación general que hace un individuo sobre un servicio, basada en la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real vivida.

- **Calidad en salud**

La calidad en salud se define como el conjunto de características inherentes a los servicios médicos que garantizan su capacidad para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera segura, efectiva y centrada en ellos. Según (Donabedian, 1980), la calidad puede evaluarse a través de tres componentes principales: estructura (infraestructura y recursos), proceso (acciones realizadas durante la atención) y resultados (impacto en el estado de salud del paciente).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) amplía este concepto señalando que una atención de calidad debe ser segura, oportuna, eficiente, equitativa, centrada en el paciente y eficaz, promoviendo el mejor resultado posible con los recursos disponibles (OMS, 2006).

En el contexto postquirúrgico, la calidad en salud está estrechamente relacionada con el manejo adecuado del dolor, la comunicación efectiva entre el personal y el paciente, y la empatía mostrada durante el proceso de recuperación.

4.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Calidad de atención	Nivel de servicio y la eficacia con que se brinda soporte o asistencia a una persona, ya sea en el ámbito de la salud, el comercio, o	Recursos Tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. El hospital cuenta con equipos tecnológicos avanzados y en óptimas condiciones. 2. Las instalaciones del hospital son agradables y visualmente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de

	<p>cualquier otro sector. Implica aspectos como la cordialidad, la disponibilidad, la empatía, la rapidez en la respuesta y la capacidad para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.</p>		<p>atractivas.</p> <p>3. El personal de salud mantiene una apariencia profesional y adecuada al entorno laboral.</p> <p>4. El hospital cumple con el horario establecido para sus actividades</p>	<p>acuerdo</p>
	Empatía	<p>1. El hospital muestra disposición para resolver los problemas de los pacientes.</p> <p>2. El personal sanitario muestra disposición y voluntad de ayudar a los pacientes cuando lo necesitan.</p> <p>3. El equipo de salud está siempre disponible para responder a las solicitudes y necesidades de los pacientes.</p> <p>4. El personal de salud trata a los pacientes con respeto, amabilidad y cortesía en todo momento.</p> <p>5. Se siente usted atendido de manera personalizada y con especial atención a sus</p>	<p>1. Totalmente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo</p>	

			<p>necesidades individuales.</p> <p>6. El hospital se preocupa por ofrecer un servicio personalizado que se adapte a las necesidades de cada paciente.</p> <p>7. El personal sanitario demuestra comprensión y sensibilidad hacia las necesidades particulares de cada paciente</p>	
		Fiabilidad	<p>1. Los procedimientos y servicios se realizan correctamente desde la primera vez, evitando retrabajos.</p> <p>2. El hospital entrega sus servicios dentro del plazo prometido.</p> <p>3. Los documentos e informes presentados al paciente están libres de errores.</p> <p>4. El personal del hospital informa de manera exacta sobre cuándo se realizarán los procedimientos.</p> <p>5. El equipo de salud</p>	<p>1. Totalmente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Muy de acuerdo</p>

			cumple con los tiempos establecidos para atender a los pacientes.	
		Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. La actitud del personal transmite seguridad y confianza a los pacientes durante su atención. 2. Los usuarios del hospital se sienten protegidos y seguros al recibir los servicios ofrecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los informes y documentos entregados a los pacientes son claros y de fácil comprensión. 2. El equipo médico tiene los conocimientos adecuados para resolver las dudas y consultas planteadas por los pacientes. 3. Los horarios de funcionamiento del hospital son convenientes para los pacientes. 4. Considera que el hospital prioriza el 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

			bienestar y los intereses de los pacientes por encima de otros factores	
--	--	--	--	--

5. Metodología y diseño de la investigación

5.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Se centra en analizar el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos atendidos en la Clínica San Marcos durante el período julio-diciembre de 2023. La técnica utilizada para la selección de los encuestados corresponde a un muestreo no probabilístico por autoselección, en el cual participan únicamente aquellos usuarios que manifiestan voluntariamente su disposición para completar la encuesta sobre expectativas y percepciones. La naturaleza cuantitativa permite medir objetivamente la percepción de los usuarios mediante encuestas, mientras que el diseño transversal recolecta los datos en un único punto temporal para evaluar el fenómeno en un período específico.

5.2 Área de estudio

El estudio se realizó en la Clínica San Marcos, específicamente en el área de atención postquirúrgica. Esta área comprende los servicios proporcionados a los pacientes después de procedimientos quirúrgicos, abarcando desde el manejo del dolor hasta la preparación para el alta médica.

5.3 Población de estudio

La población objetivo está compuesta por todos los pacientes postquirúrgicos atendidos en la Clínica San Marcos durante el período julio-diciembre de 2023. El universo de pacientes que se sometieron a cirugía entre julio y diciembre de 2023 fue de un total de 676. De este grupo, 385 pacientes aceptaron participar en la encuesta, lo que representa el 55% del total de usuarios.

5.3.1 Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que hayan completado el proceso quirúrgico y postquirúrgico en la Clínica San Marcos durante el período de estudio.
- Pacientes que acepten participar voluntariamente en el estudio mediante la firma de un consentimiento informado.

5.3.2 Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de edad o aquellos que no tengan la capacidad de responder la encuesta por limitaciones físicas o cognitivas.
- Pacientes transferidos a otros centros de salud durante el proceso postquirúrgico.
- Pacientes que no deseen participar o que no completen la encuesta.

5.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica principal utilizada fue la encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, diseñada para medir la percepción de la calidad del servicio en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El enfoque metodológico SERVQUAL se basa en analizar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, estructurándose en dos dimensiones clave: las expectativas previas al servicio y las percepciones posteriores a su recepción. Este modelo utiliza un instrumento original compuesto por 22 ítems, evaluados mediante una escala tipo Likert de siete niveles.

Inicialmente, los usuarios califican sus expectativas respecto al desempeño ideal de una empresa de excelencia, y posteriormente valoran su experiencia real con el servicio proporcionado por la organización evaluada.

El modelo SERVQUAL surgió como respuesta a la carencia de investigaciones específicas enfocadas en medir la calidad en los servicios, diferenciándola de los criterios utilizados para evaluar productos manufacturados. Este desarrollo permitió llenar un vacío teórico, ofreciendo un marco robusto para comprender y analizar las particularidades del sector servicios en términos de calidad percibida.

La técnica de selección de encuestados es por medio de un muestreo no probabilístico de autoselección, que se basa en que son encuestados aquellos usuarios que deseen llenar la encuesta de expectativa y percepción. El universo de paciente entre julio a diciembre del 2023 fueron en total 676, de los cuales 385 aceptaron a completar la encuesta, es decir, el 55% de los usuarios fueron encuestados.

6. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a lo largo del desarrollo de la presente investigación. En esta sección se inicia con un análisis detallado de cada pregunta incluida en la encuesta mediante un diagrama de cajas (boxplot), con el objetivo de proporcionar una visión integral y fundamentada sobre las percepciones y expectativas de los pacientes evaluados.

Pregunta 1 - El hospital cuenta con equipos tecnológicos avanzados y en óptimas condiciones

- Recursos Tangibles



Ilustración 1. Diagrama de cajas pregunta uno

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Porcentajes de calificaciones pregunta uno

Calificación	Expectativa	
	Cantidad	Porcentaje
2	17	4.42%
3	101	26.23%
4	81	21.04%
5	186	48.31%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	58	15.06%
3	169	43.90%
4	103	26.75%
5	55	14.29%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (4). Los valores oscilan entre 3 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (3). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

Existe una brecha de 1 punto entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que indica que las percepciones de los pacientes son ligeramente inferiores a sus expectativas iniciales.

Pregunta 2 - Las instalaciones del hospital son agradables y visualmente atractivas

- Recursos Tangibles



Ilustración 2. Diagrama de cajas pregunta dos

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 4 (mínimo) y 5 (máximo).

- Percepciones: Mediana (4). Los valores están entre 4 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 1 punto entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que indica que las expectativas de los pacientes son ligeramente superiores a sus percepciones.

Tabla 4. Porcentajes de calificaciones pregunta dos

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	86	22.34%
4	98	25.45%
5	201	52.21%
Total general	385	100.00%

Percepción		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	95	24.68%
4	113	29.35%
5	177	45.97%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 3 - El personal de salud mantiene una apariencia profesional y adecuada al entorno laboral.

- Recursos Tangibles



Ilustración 3. Diagrama de cajas pregunta tres

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, por lo que las expectativas de cada cliente no difieren de su percepción.

Tabla 5. Porcentajes de calificaciones pregunta tres

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Percepción		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 4 - Los informes y documentos entregados a los pacientes son claros y de fácil

comprensión.

- Recursos Tangibles

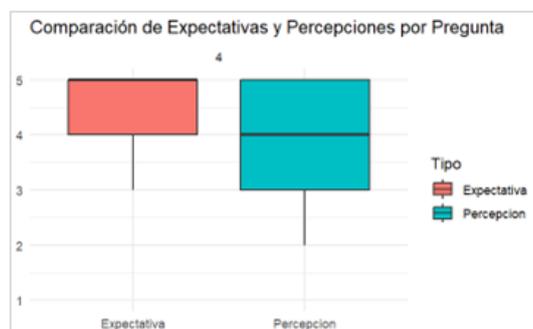


Ilustración 4. Diagrama de cajas pregunta cuatro

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 4 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (4). Los valores están entre 3 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 1 punto entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que indica que las expectativas de los pacientes son mínimamente superiores a sus percepciones.

Tabla 6. Porcentajes de calificaciones pregunta cuatro

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	87	22.60%
4	101	26.23%
5	197	51.17%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje

2	37	9.61%
3	122	31.69%
4	74	19.22%
5	152	39.48%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 5 - El hospital cumple con el horario establecido para sus actividades.

- Fiabilidad



Ilustración 5. Diagrama de cajas pregunta cinco

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (3). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

En este caso la brecha es de 2 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que indica que las expectativas de los pacientes son modernamente altas con respecto a sus percepciones.

Tabla 7. Porcentajes de calificaciones pregunta cinco

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00 %

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
1	67	17.40%
2	21	5.45%
3	130	33.77%
4	125	32.47%
5	42	10.91%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 6 - El hospital muestra disposición para resolver los problemas de los pacientes.

- Empatía

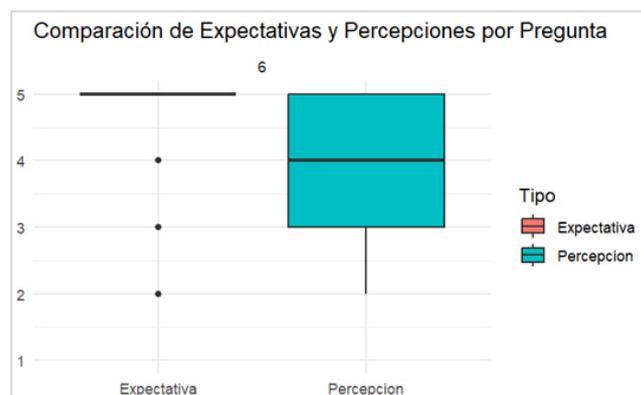


Ilustración 6. Diagrama de cajas pregunta seis

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (4). Los valores están entre 3 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 1 punto entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que indica que las percepciones de los pacientes son inferiores con respecto a sus expectativas.

Tabla 8. Porcentajes de calificaciones pregunta seis

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	6	1.56%
3	19	4.94%
4	13	3.38%
5	347	90.13%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	48	12.47%
3	109	28.31%
4	80	20.78%
5	148	38.44%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 7 - Los procedimientos y servicios se realizan correctamente desde la primera vez, evitando retrabajos.

- **Fiabilidad**

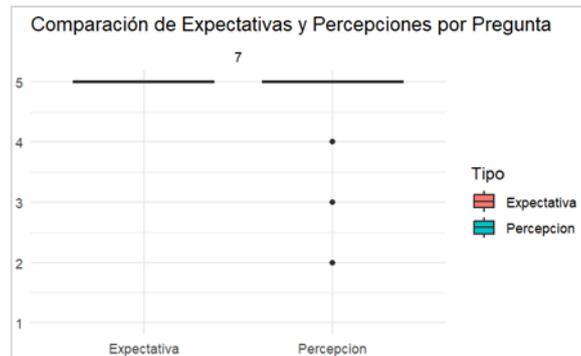


Ilustración 7. Diagrama de cajas pregunta siete

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que indica que las percepciones del paciente acertaron con sus expectativas.

Tabla 9. Porcentajes de calificaciones pregunta siete

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	26	6.75%
3	36	9.35%
4	12	3.12%
5	311	80.78%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 8 - El hospital entrega sus servicios dentro del plazo prometido.

- Fiabilidad



Ilustración 8. Diagrama de cajas pregunta ocho

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 4 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto indica que las expectativas del paciente coinciden con su percepción.

Tabla 10. Porcentajes de calificaciones pregunta ocho

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	7	1.82%
3	71	18.44%
4	52	13.51%
5	255	66.23%

Total general

385

100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 9 - Los documentos e informes presentados al paciente están libres de errores.

- Recursos Tangibles

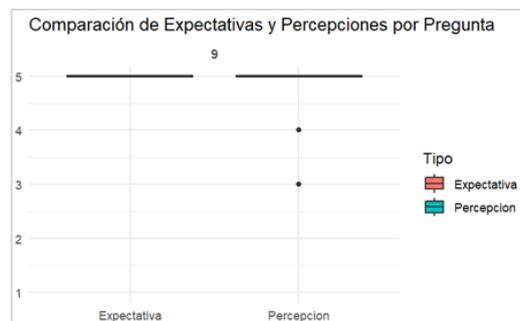


Ilustración 9. Diagrama de cajas pregunta nueve

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, lo que nos indica que las percepciones del cliente y sus expectativas son iguales.

Tabla 11. Porcentajes de calificaciones pregunta nueve

Calificación	Expectativa	
	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	9	2.34%
4	15	3.90%
5	361	93.77%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 10 - El personal del hospital informa de manera exacta sobre cuándo se realizarán los procedimientos.

- Fiabilidad



Ilustración 10. Diagrama de cajas pregunta diez

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es un indicador que las percepciones del paciente son equiparables con sus expectativas.

Tabla 12. Porcentajes de calificaciones pregunta diez

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 11 - El equipo de salud cumple con los tiempos establecidos para atender a los pacientes.

- Fiabilidad



Ilustración 11. Diagrama de cajas pregunta once

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (3). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

En este caso la brecha es de 2 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las

percepciones, esto nos indica que las expectativas del paciente son relativamente superiores con respecto a sus percepciones.

Tabla 13. Porcentajes de calificaciones pregunta once

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
1	38	9.87%
2	16	4.16%
3	190	49.35%
4	141	36.62%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 12 - El personal sanitario muestra disposición y voluntad de ayudar a los pacientes cuando lo necesitan.

- Empatía

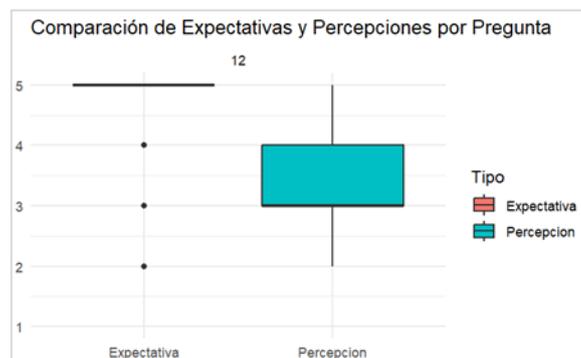


Ilustración 12. Diagrama de cajas pregunta doce

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (3). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

En este caso la brecha es de 2 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto nos indica que las expectativas del paciente son mayores que sus percepciones.

Tabla 14. Porcentajes de calificaciones pregunta doce

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	5	1.30%
3	26	6.75%
4	8	2.08%
5	346	89.87%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	44	11.43%
3	184	47.79%
4	132	34.29%
5	25	6.49%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 13 - El equipo de salud está siempre disponible para responder a las solicitudes y necesidades de los pacientes.

- Empatía

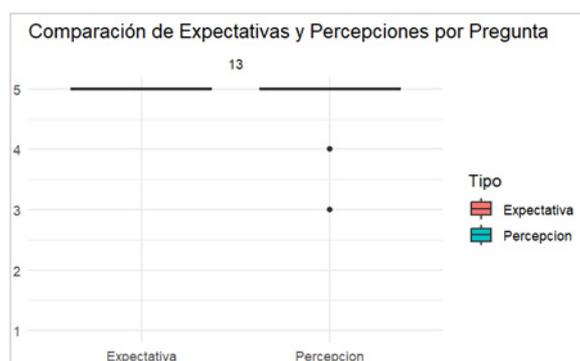


Ilustración 13. Diagrama de cajas pregunta trece

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones del paciente son las mismas.

Tabla 15. Porcentajes de calificaciones pregunta trece

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	11	2.86%
4	11	2.86%
5	363	94.29%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 14 - La actitud del personal transmite seguridad y confianza a los pacientes durante

su atención.

- Seguridad



Ilustración 14. Diagrama de cajas pregunta catorce

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (3). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

En este caso la brecha es de 2 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones difieren, siendo las expectativas mayores que las percepciones.

Tabla 16. Porcentajes de calificaciones pregunta catorce

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	9	2.34%
3	27	7.01%
4	17	4.42%
5	332	86.23%
Total general	385	100.00%

Perspectiva

Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	46	11.95%
3	174	45.19%
4	137	35.58%
5	28	7.27%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 15 - Los usuarios del hospital se sienten protegidos y seguros al recibir los servicios ofrecidos.

- Seguridad

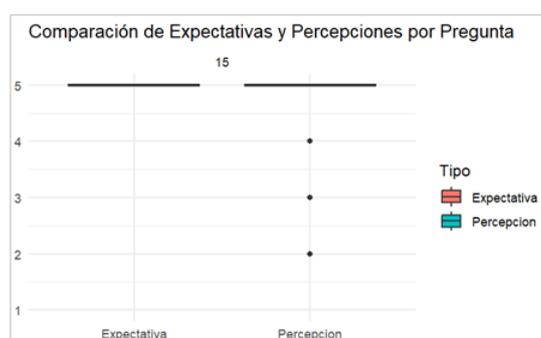


Ilustración 15. Diagrama de cajas pregunta quince

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones son iguales.

Tabla 17. Porcentajes de calificaciones pregunta quince

Calificación	Expectativa	
	Cantidad	Porcentaje

5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	5	1.30%
3	15	3.90%
4	13	3.38%
5	352	91.43%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 16 - El personal de salud trata a los pacientes con respeto, amabilidad y cortesía en todo momento.

- Seguridad

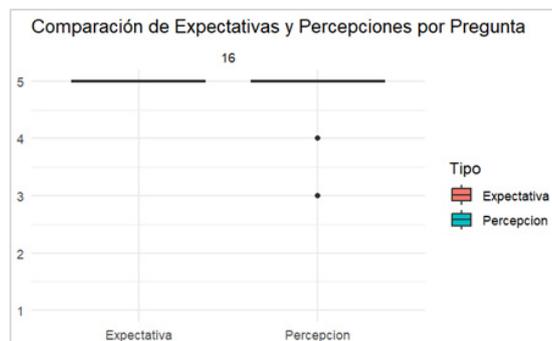


Ilustración 16. Diagrama de cajas pregunta dieciséis

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones del paciente son equivalentes.

Tabla 18. Porcentajes de calificaciones pregunta dieciséis

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	11	2.86%
4	17	4.42%
5	357	92.73%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 17 - El equipo médico tiene los conocimientos adecuados para resolver las dudas y consultas planteadas por los pacientes.

- Seguridad



Ilustración 17. Diagrama de cajas pregunta diecisiete

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (3). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

En este caso la brecha es de 2 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas son superiores que las percepciones.

Tabla 19. Porcentajes de calificaciones pregunta diecisiete

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	8	2.08%
3	29	7.53%
4	15	3.90%
5	333	86.49%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	60	15.58%
3	166	43.12%
4	130	33.77%
5	29	7.53%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 18 - Se siente usted atendido de manera personalizada y con especial atención a sus necesidades individuales.

- Comunicación

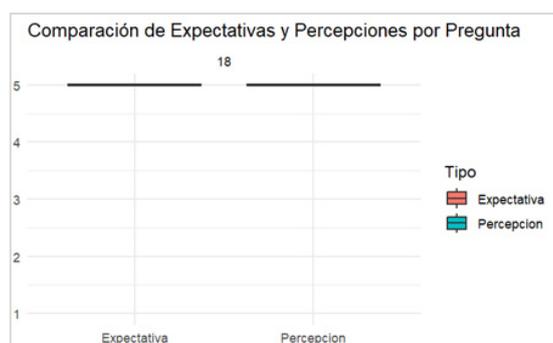


Ilustración 18. Diagrama de cajas pregunta dieciocho

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones del paciente son similares.

Tabla 20. Porcentajes de calificaciones pregunta dieciocho

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 19 - Los horarios de funcionamiento del hospital son convenientes para los

pacientes.

- Fiabilidad



Ilustración 19. Diagrama de cajas pregunta diecinueve

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas del paciente y sus expectativas comparten el mismo valor.

Tabla 21. Porcentajes de calificaciones pregunta diecinueve

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 20 - El hospital se preocupa por ofrecer un servicio personalizado que se adapte a las necesidades de cada paciente.

- Comunicación



Ilustración 20. Diagrama de cajas pregunta veinte

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (4). Los valores están entre 3 (mínimo) y 4 (máximo).

En este caso la brecha es de 1 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones del paciente son similares en una pequeña cantidad.

Tabla 22. Porcentajes de calificaciones pregunta veinte

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%
Perspectiva		

Calificación	Cantidad	Porcentaje
3	170	44.16%
4	165	42.86%
5	48	12.47%
2	2	0.52%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 21 - Considera que el hospital prioriza el bienestar y los intereses de los pacientes por encima de otros factores.

- Comunicación

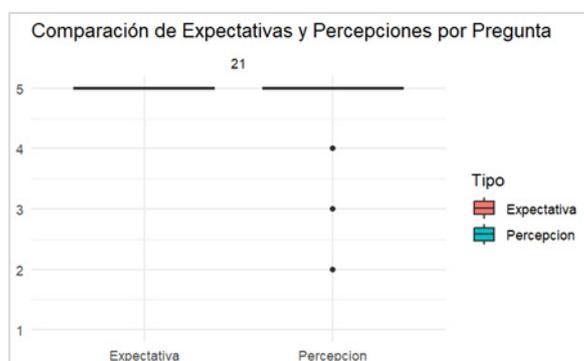


Ilustración 21. Diagrama de cajas pregunta veintiuno

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto indica que las percepciones y experiencias de cada paciente son equiparables.

Tabla 23. Porcentajes de calificaciones pregunta veintiuno

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	9	2.34%
3	18	4.68%
4	12	3.12%
5	346	89.87%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 22 - El personal sanitario demuestra comprensión y sensibilidad hacia las necesidades particulares de cada paciente

- Comunicación

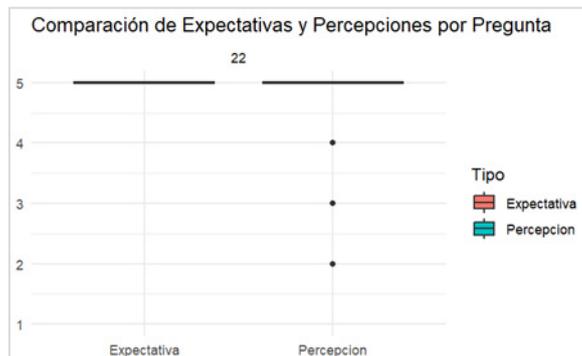


Ilustración 22. Diagrama de cajas pregunta veintidós

Fuente: Elaboración propia

- Expectativas: Mediana (5). Los valores oscilan entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).
- Percepciones: Mediana (5). Los valores están entre 5 (mínimo) y 5 (máximo).

En este caso la brecha es de 0 puntos entre la mediana de las expectativas y la mediana de las percepciones, esto es que las expectativas y las percepciones del paciente son congruentes

Tabla 24. Porcentajes de calificaciones pregunta veintidós

Expectativa		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
5	385	100.00%
Total general	385	100.00%

Perspectiva		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
2	11	2.86%
3	25	6.49%
4	9	2.34%
5	340	88.31%
Total general	385	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se realizó la comparación entre la expectativa promedio y la percepción promedio del servicio que brinda la clínica.

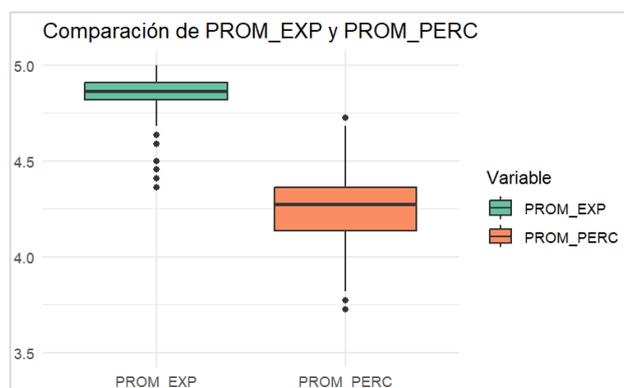


Ilustración 23. Diagrama de cajas: promedio expectativa y percepción

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Clasificación expectativa y percepción promedio

	<i>Mínimo</i>	<i>1er Cuartil</i>	<i>Mediana</i>	<i>3er Cuartil</i>	<i>Máximo</i>
Expectativa Promedio	4.681818	4.818182	4.863636	4.909091	5
Percepción Promedio	3.818182	4.136364	4.272727	4.363636	4.681818

Fuente: Elaboración propia

El análisis del diagrama mostrado en la figura 23 muestra que el promedio de las expectativas (PROM_EXP) se concentra en valores altos, con una mediana de 4.86, lo que refleja uniformidad en las respuestas de los pacientes respecto a sus expectativas del servicio. En contraste, las percepciones (PROM_PERC) presentan una mediana inferior, de 4.27, indicando que las experiencias reportadas son más variadas.

El rango intercuartílico de PROM_PERC es mayor, lo que evidencia una mayor dispersión en los datos en comparación con PROM_EXP. Esto sugiere que, aunque las expectativas son consistentemente altas, las percepciones presentan mayor diversidad entre los pacientes.

6.1 Análisis de Brecha entre la Expectativa y la Percepción:

La brecha se define como la diferencia entre la expectativa y la percepción, representada matemáticamente como:

$$Brecha = Expectativa - Percepción$$

Interpretación de Brecha:

- **Brecha > 0:** La expectativa supera a la percepción, lo que indica que el hospital no cumple con las aspiraciones del paciente.

- **Brecha = 0:** La expectativa y la percepción son equivalentes, reflejando que el paciente recibió el servicio esperado.
- **Brecha < 0:** La percepción es mayor que la expectativa, lo cual implica que el hospital superó las expectativas del paciente.

Se realizó un análisis de brechas para cada una de las preguntas de la encuesta. Este análisis consistió en calcular la diferencia entre las expectativas y percepciones de los pacientes, proporcionando una visión detallada del desempeño del hospital en relación con las expectativas de sus usuarios:

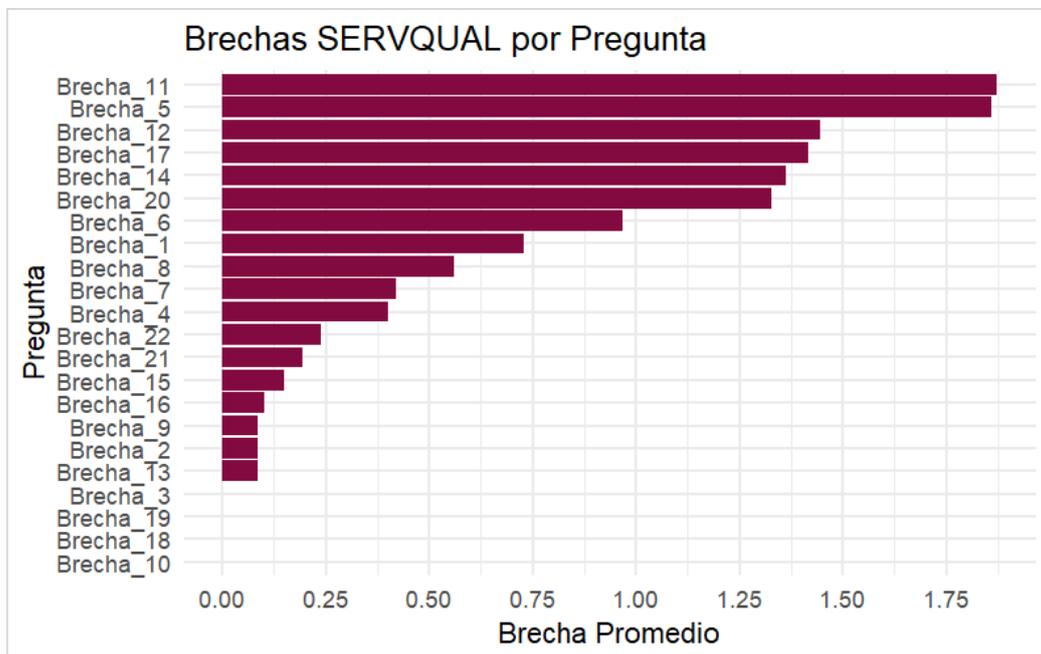


Ilustración 24. Gráfico de Brechas SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Comparación de promedio de Brechas por pregunta

Pregunta	Promedio Brecha
Brecha_1	0.73

Brecha_2	0.0857
Brecha_3	0
Brecha_4	0.4
Brecha_5	1.86
Brecha_6	0.969
Brecha_7	0.421
Brecha_8	0.558
Brecha_9	0.0857
Brecha_10	0
Brecha_11	1.87
Brecha_12	1.45
Brecha_13	0.0857
Brecha_14	1.36
Brecha_15	0.151
Brecha_16	0.101
Brecha_17	1.42
Brecha_18	0
Brecha_19	0
Brecha_20	1.33
Brecha_21	0.195
Brecha_22	0.239

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los pacientes percibieron mayores discrepancias entre el servicio esperado y el servicio realmente recibido en las siguientes áreas:

Pregunta 11: "El equipo de salud cumple con los tiempos establecidos para atender a los pacientes."

- Brecha promedio: 1.87

Pregunta 5: "El hospital cumple con el horario establecido para sus actividades."

- Brecha promedio: 1.86

Pregunta 12: "El personal sanitario muestra disposición y voluntad de ayudar a los pacientes cuando lo necesitan."

- Brecha promedio: 1.47

Los resultados evidencian que la mayor percepción de desfase entre las expectativas y la experiencia real se presenta en la Pregunta 11, relacionada con el cumplimiento de los tiempos establecidos por el equipo de salud para atender a los pacientes. Esto sugiere que esta área requiere atención prioritaria para mejorar la experiencia de los pacientes.

6.2 Análisis por componentes

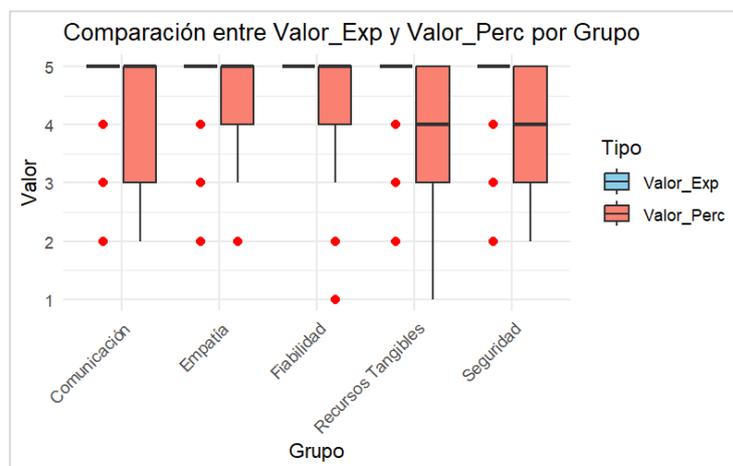


Ilustración 25. Diagrama de cajas de valores de expectativa y percepción por grupo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Clasificación de categorías según sus resultados

Variable	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	3er Cuartil	Máximo
Comunicación Expectativa	5	5	5	5	5
Comunicación Perspectiva	2	3	5	5	5
Empatía Expectativa	5	5	5	5	5
Empatía Perspectiva	3	4	5	5	5

Fiabilidad Expectativa	5	5	5	5	5
Fiabilidad Perspectiva	3	4	5	5	5
Recursos Tangibles Expectativa	5	5	5	5	5
Recursos Tangibles Perspectiva	1	3	4	5	5
Seguridad Expectativa	5	5	5	5	5
Seguridad Perspectiva	2	3	4	5	5

Fuente: Elaboración propia

El análisis del gráfico boxplot proporciona información clave sobre la distribución y variabilidad de las dimensiones evaluadas en la encuesta SERVQUAL. En todas las dimensiones analizadas, las medianas de las expectativas son consistentemente superiores a las de las percepciones, lo que evidencia una brecha sostenida entre lo esperado y lo recibido por parte de los pacientes.

Los valores atípicos, destacan casos individuales con percepciones significativamente bajas, lo cual sugiere experiencias negativas específicas que podrían requerir análisis cualitativo adicional para comprender las causas subyacentes. Por otro lado, la dispersión dentro de las categorías, medida por la amplitud de las cajas y los bigotes, es mayor en las percepciones, indicando variabilidad en la experiencia del servicio recibido, mientras que las expectativas muestran menor dispersión, reflejando un consenso más uniforme sobre lo que los pacientes esperan.

En cuanto a las dimensiones específicas, la mayor brecha promedio observada en la pregunta 11 ("cumplimiento de tiempos") resalta una ineficiencia crítica en la gestión del tiempo, la cual impacta directamente en la percepción global del servicio. Esto está alineado

con los fundamentos del modelo SERVQUAL, que señala que el cumplimiento de promesas y tiempos es esencial para satisfacer las expectativas del cliente.

Por su parte, la dimensión "Empatía" presenta menor dispersión y una brecha más moderada, lo cual sugiere que este aspecto es percibido de forma más homogénea y con menor discrepancia. Sin embargo, el patrón general indica la necesidad de intervenciones organizacionales específicas en procesos operativos y comportamentales para reducir estas brechas y mejorar la percepción del servicio.

6.3 Análisis por Tipo de Cirugía

Si queremos profundizar más en el análisis, se comparará la expectativa vs la percepción por tipo de cirugía. Para este análisis tomaremos el Top 5 de cirugías:

Tabla 28. Clasificación de cirugías por conteo

<i>Tipo de Cirugía</i>	<i>Conteo</i>
COLELAP	81
CESAREA	58
VEDA	37
VEDA PRET MANGA	29
MANGA GASTRICA	23
Total	228

Fuente: Elaboración propia

El top 5 representan un total de 228 cirugías, es decir el 59% de los registros totales de la base de datos. Con ello, se compararon sus expectativas y sus perspectivas.

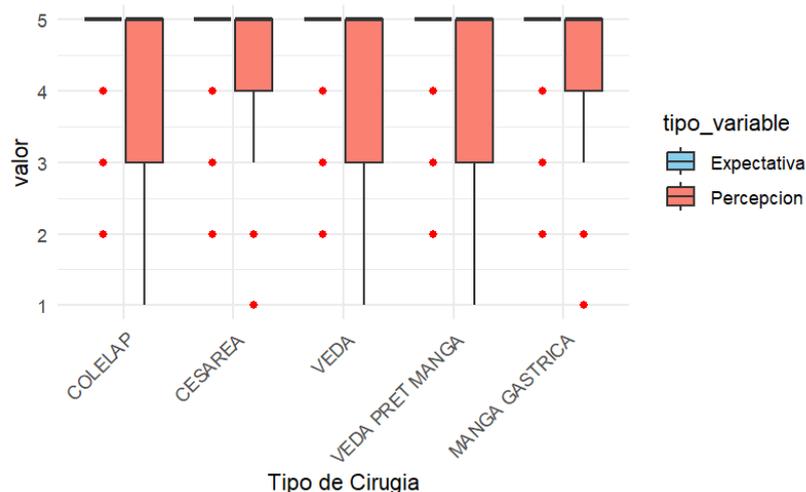


Ilustración 26. Diagrama de cajas de valores de expectativa y percepción por cirugías

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Clasificaciones tipo de cirugías por sus resultados

Tipo de Cirugía	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	3er Cuartil	Máximo
Colelap Expectativa	5	5	5	5	5
Colelap Perspectiva	1	3	5	5	5
Cesáceras Expectativa	5	5	5	5	5
Cesáceras Perspectiva	3	4	5	5	5
Veda Expectativa	5	5	5	5	5
Veda Perspectiva	1	3	5	5	5
Veda Pret Manga Expectativa	5	5	5	5	5
Veda Pret Manga Perspectiva	1	3	5	5	5
Manga Gástrica Expectativa	5	5	5	5	5
Manga Gástrica Perspectiva	3	4	5	5	5

Considerando que el top 5 de cirugías, son el 59% de los registros, se evidencia que la cirugía que más se ha realizado, contiene una brecha marcada entre la expectativa y la percepción. Luego están las cirugías VEDA y la VEDA PRET MANGA.

6.3 Análisis por variables sociodemográficas

En el presente estudio, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de dos variables sociodemográficas fundamentales: la edad y el sexo de cada paciente. Se consideraron

diferentes rangos de edad y categorías de sexo para obtener una visión más completa de la distribución y características de la muestra estudiada.

A partir de los datos recolectados, se analizarán inicialmente los resultados correspondientes a la variable edad, comparando las expectativas y percepciones de los pacientes en distintos rangos etarios (<20, 20-29, 30-39, 40-49 y 50+ años).

Tabla 29. Clasificación categórica de la variable edad

<i>Rango de edad</i>	<i>Cantidad</i>
< 20	10
20 – 29	54
30 - 39	116
40 – 49	56
50+	149
Total	385

Fuente: Elaboración propia

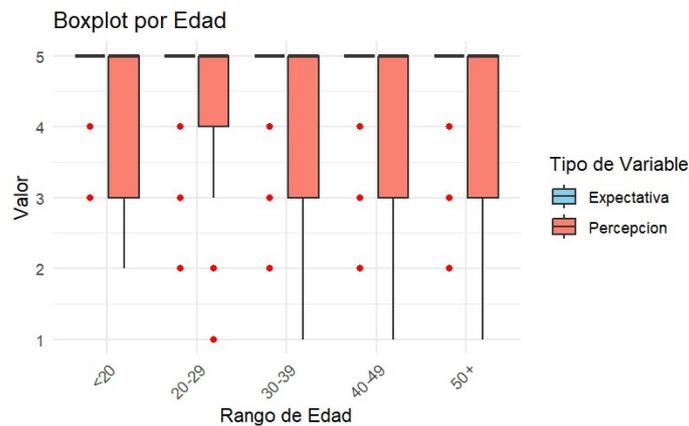


Ilustración 27. Diagrama de cajas de valores de expectativa y percepción por género

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Clasificaciones tipo de cirugías por variable edad

<i>Rango Edad</i>	<i>Mínimo</i>	<i>1er Cuartil</i>	<i>Mediana</i>	<i>3er Cuartil</i>	<i>Máximo</i>
<20 Expectativa	5	5	5	5	5
<20 Percepción	2	3	5	5	5

20-29 Expectativa	5	5	5	5	5
20-29 Percepción	3	4	5	5	5
30-39 Expectativa	5	5	5	5	5
30-39 Percepción	1	3	5	5	5
40-49 Expectativa	5	5	5	5	5
40-49 Percepción	1	3	5	5	5
50+ Expectativa	5	5	5	5	5
50+ Percepción	1	3	5	5	5

La Expectativa muestra una tendencia uniforme en todos los rangos, con valores consistentemente altos y máximos de 5 en toda la distribución, sin variación aparente. Por otro lado, la Percepción presenta una mayor dispersión y variabilidad. A continuación, se describen los hallazgos clave en cada grupo etario:

- <20 años: La percepción tiene una mediana en 3, pero alcanza valores máximos de 5. El rango intercuartílico muestra una percepción desigual, con valores mínimos de 2.
- 20-29 años: La percepción mejora ligeramente en comparación con el grupo anterior. La mediana sube a 4 y la dispersión es menor, con valores que oscilan entre 3 y 5.
- 30-39 años: Aunque la mediana de percepción es nuevamente 3, hay valores mínimos extremos de 1, lo que indica insatisfacción en algunos casos.
- 40-49 años: La tendencia es similar al grupo 30-39: una mediana de 3, pero con valores atípicos más bajos en 1.
- 50+ años: Este grupo también refleja una percepción con mayor dispersión y una mediana en 3. Los valores más bajos observados son 1, sugiriendo insatisfacción específica en ciertos casos.

Continuando con el análisis de las variables sociodemográficas en la satisfacción de los pacientes de la Clínica San Marcos, se aborda ahora la variable sexo, comparando las expectativas y percepciones de los pacientes hombres y mujeres.

Tabla 31. Clasificación categórica de la variable sexo

<i>Sexo</i>	<i>Cantidad</i>
Mujer	234
Hombre	151
Total	385

Fuente: Elaboración propia

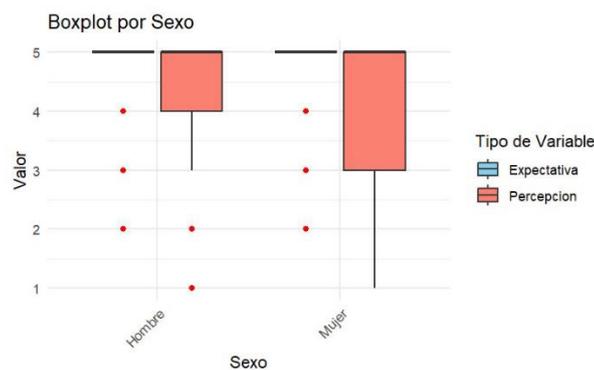


Ilustración 28. Diagrama de cajas de valores de expectativa y percepción por sexo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Clasificaciones tipo de cirugías por variable sexo

<i>Sexo</i>	<i>Mínimo</i>	<i>1er Cuartil</i>	<i>Mediana</i>	<i>3er Cuartil</i>	<i>Máximo</i>
Hombre Expectativa	5	5	5	5	5
Hombre Percepción	3	4	5	5	5
Mujer Expectativa	5	5	5	5	5
Mujer Percepción	1	3	5	5	5

Fuente: Elaboración propia

- Expectativa:

Tanto en hombres como en mujeres, la expectativa del servicio es uniforme y alcanza el valor máximo de 5 en todos los casos, sin ninguna variación. Esto refleja que los pacientes, independientemente del sexo, tienen expectativas muy altas respecto a la calidad del servicio.

- Percepción:

Hombres: La percepción tiene una mediana de 5, con un rango intercuartílico entre 4 y 5, lo que indica una percepción generalmente positiva. Sin embargo, hay valores mínimos de 2 que muestran insatisfacción en algunos casos puntuales.

Mujeres: A diferencia de los hombres, la percepción en las mujeres presenta una mayor dispersión. La mediana también es 5, pero el rango intercuartílico abarca desde 3 hasta 5, y existen valores extremos tan bajos como 1, lo que sugiere una percepción más crítica en ciertos casos. En resumen, mientras que las expectativas son idénticas en ambos grupos, las percepciones muestran una mayor variabilidad en las mujeres, con algunos casos de insatisfacción más pronunciados.

7. Discusión Análisis de resultados

A partir de los análisis previos y con base en el gráfico mostrado en la figura 25, se puede complementar el entendimiento de las categorías evaluadas en el modelo SERVQUAL. En esta ocasión, la categoría "Recursos Tangibles" se confirma como la dimensión con mayor dispersión en las calificaciones, lo que refuerza la inconsistencia ya identificada en la percepción del servicio en esta área. Este comportamiento indica que las experiencias de los pacientes en relación con los recursos disponibles varían significativamente y que es necesario priorizar estrategias correctivas en esta dimensión.

Por otro lado, "Empatía" y "Fiabilidad" continúan destacando como las categorías mejor evaluadas en términos generales, aunque en esta última se detecta un valor atípico con un puntaje mínimo de 1. Este caso aislado podría ser reflejo de una experiencia excepcionalmente negativa que debe ser analizada para identificar sus posibles causas. En contraste, "Empatía", al no presentar valores extremos y mantener una distribución más uniforme, se consolida como la dimensión de mejor desempeño, en línea con las observaciones previas.

La presencia de brechas significativas en estas áreas sugiere una disonancia entre lo que los pacientes consideran fundamental para la calidad del servicio y la experiencia real recibida. Estas diferencias pueden atribuirse a:

- Falencias en la gestión de tiempos y recursos: Los tiempos de espera prolongados pueden deberse a la insuficiencia de recursos, como personal médico o administrativo, o a una distribución ineficiente de los mismos.

- Problemas relacionados con la planificación y el cumplimiento de horarios: La falta de protocolos claros para asegurar la puntualidad en las actividades programadas afecta tanto la percepción como la confianza de los pacientes.
- Falta de capacitación o motivación del personal sanitario: La actitud del personal hacia los pacientes puede estar influenciada por factores como la carga laboral, la falta de formación continua en atención al cliente o una cultura organizacional que no priorice el servicio al paciente.

Con respecto a las variables sociodemográficas, en la variable del género se obtiene el siguiente análisis:

- Mayor insatisfacción en edades medias y mayores: Los rangos de edad 30-39, 40-49 y 50+ presentan valores mínimos extremos en la percepción (1), lo que podría reflejar problemas en la atención o en la experiencia del servicio para estos grupos específicos. Esto podría deberse a expectativas más altas o necesidades no satisfechas en comparación con los pacientes más jóvenes.
- Tendencia general en edades jóvenes (<20 y 20-29): Aunque la percepción mejora ligeramente en estos grupos, aún se mantiene por debajo de la expectativa. Esto indica que, si bien hay menos valores extremos de insatisfacción en estos rangos, el servicio tampoco logra satisfacer completamente a los pacientes jóvenes.

Por otro lado, con respecto a la variable del sexo se obtiene el siguiente análisis:

Mayor Variabilidad en la Experiencia Femenina: La presencia de valores mínimos más bajos en la percepción femenina puede señalar áreas donde la clínica no cumple con las expectativas de este grupo. Factores como el trato recibido, la calidad del servicio o los tiempos de espera podrían estar contribuyendo a esta variabilidad.

7.1 Interpretación Global del Resultado en la variable sexo:

Los hombres perciben el servicio de forma más consistente y alineada con sus expectativas. Las mujeres, aunque en su mayoría valoran positivamente el servicio, presentan experiencias más polarizadas, con una proporción que refleja insatisfacción crítica.

Estas discrepancias no solo impactan la satisfacción de los pacientes, sino que también podrían influir negativamente en la retención de estos y en la reputación general de la institución.

8. Conclusiones

El presente estudio sobre la calidad del servicio en la Clínica San Marcos, basado en el modelo SERVQUAL, permitió identificar áreas clave donde se evidencian discrepancias significativas entre las expectativas y percepciones de los pacientes postquirúrgicos.

Lin y Chao (2011) examinan el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente y la lealtad en la industria hotelera de Taiwán, proporcionando un análisis detallado de cómo la percepción de la calidad influye en las actitudes y comportamientos de los consumidores. Aunque su estudio se realiza en un contexto diferente, los hallazgos son relevantes para la investigación actual, ya que reflejan cómo las diferencias en las expectativas y percepciones afectan la satisfacción general del cliente. En el caso de los pacientes postquirúrgicos, la calidad del servicio percibido también influye en su nivel de satisfacción y en su disposición a recomendar el hospital, lo cual es crucial para los resultados de este estudio.

A continuación, se detallan las principales conclusiones extraídas del análisis de los datos y los gráficos presentados:

1. Discrepancia entre Expectativa y Percepción

El análisis evidenció que, en términos generales, las expectativas de los pacientes son consistentemente superiores a las percepciones obtenidas, lo que se traduce en brechas positivas. Esto refleja que la calidad percibida del servicio no alcanza los estándares que los pacientes esperaban recibir, lo cual puede repercutir negativamente en la percepción global de la atención brindada por la institución.

2. Principales Áreas Críticas Identificadas

El análisis de brechas promedio por pregunta permitió priorizar las áreas que requieren mayor atención:

- **Cumplimiento de tiempos de atención:** La pregunta 11, “El equipo de salud cumple con los tiempos establecidos para atender a los pacientes,” presentó la mayor brecha promedio (1.87). Este hallazgo pone en evidencia que la puntualidad en la atención constituye una de las principales fuentes de insatisfacción para los pacientes.
- **Cumplimiento de horarios establecidos:** La pregunta 5, “El hospital cumple con el horario establecido para sus actividades,” mostró una brecha promedio de 1.86, lo cual resalta problemas en la organización y adherencia a los horarios de operación.
- **Actitud del personal sanitario:** La pregunta 12, “El personal sanitario muestra disposición y voluntad de ayudar a los pacientes cuando lo necesitan,” registró una brecha promedio de 1.47, lo que sugiere que, aunque menos crítica, la disposición del personal para atender las necesidades de los pacientes también requiere atención.

Con respecto a las variables edad y sexo revela que, aunque las expectativas de los pacientes son uniformemente altas en todos los grupos, las percepciones muestran una mayor variabilidad. En cuanto a la edad, los pacientes más jóvenes (<20 años) y mayores (50+) presentan casos de insatisfacción más evidentes. Por otro lado, al analizar la variable sexo, las mujeres reflejan una percepción más dispersa y crítica, con valores extremos bajos que no se observan de forma tan marcada en los hombres.

En general, estos resultados sugieren que, si bien la clínica cumple con las expectativas en muchos casos, existen áreas de mejora para reducir la insatisfacción en grupos específicos, como mujeres, hombres y los rangos etarios.

9. Recomendaciones

Al analizar las diferencias entre las expectativas y percepciones de los pacientes según el tipo de cirugía, se identificó que el 59% de los registros corresponde al top 5 de cirugías más realizadas, este hallazgo revela una tendencia significativa que permite priorizar las estrategias de mejora en la calidad del servicio en función de los procedimientos más comunes. En particular, se observó que la cirugía COLELAP, siendo la más frecuente, presenta una brecha marcada entre la expectativa y la percepción del servicio recibido, lo que indica una necesidad crítica de intervención en este tipo de procedimiento. De manera similar, las cirugías VEDA y VEDA PRET MANGA también muestran diferencias importantes que deben ser abordadas.

Para cerrar las brechas identificadas y mejorar la percepción de la calidad del servicio, se recomienda:

1. **Capacitación focalizada del personal sanitario** en las características particulares de estos procedimientos, enfatizando la empatía y la comunicación efectiva con los pacientes.
2. **Estandarización de protocolos de atención** para garantizar el cumplimiento de los tiempos y procesos esperados, alineándose mejor con las expectativas de los pacientes.
3. **Monitoreo continuo del servicio postquirúrgico**, utilizando herramientas como el modelo SERVQUAL, para identificar de manera temprana las áreas de oportunidad y ajustar las estrategias de atención.

4. **Encuestas específicas por tipo de cirugía** en futuras evaluaciones, con el fin de profundizar en las necesidades de los pacientes según el procedimiento realizado.

Estos esfuerzos permitirán cerrar las brechas detectadas y mejorar de manera significativa la percepción del servicio ofrecido, impactando positivamente en la satisfacción general de los pacientes y, en última instancia, en la reputación de la institución. A su vez, destacan la necesidad de priorizar la mejora en la puntualidad, organización y actitud del personal sanitario como pilares esenciales para cerrar las brechas identificadas y alcanzar un estándar de excelencia en la calidad del servicio ofrecido por la Clínica San Marcos.

Además, abordar estas áreas críticas contribuirá a posicionar a la institución como un referente en la calidad de atención al paciente, fortaleciendo así su competitividad y sostenibilidad en el mercado.

10. Bibliografía y Anexos

- Berry, L. L. (1994). Improving service quality in America: Lessons learned. *Academy of Management Perspectives*, 8(2), 31-39.
- Donabedian. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. . Viena: Springer.
- Hernández, A. &. (2017). La percepción de la calidad del servicio en hospitales públicos: Una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista de Administración en Salud*, 45(2), 115-130.
- Lin, C. A. (2011). The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty: A study of the hospitality industry in Taiwan. *International Journal of Hospitality Manangement*, 30(1), 73-81.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- OMS. (2004). *Seguridad del paciente: la alianza mundial para la seguridad del paciente*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Parasuraman, e. a. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sánchez, J. &. (2001). Service quality measurement in the hospitality industry: A review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 215-220.
- Vera, M. R. (2018). La calidad en los servicios de salud y su relación con la satisfacción del paciente. *Revista Latinoamericana de Administración en Salud*, 30(4), 55-63.

Anexos

ANEXO 1 - Cuestionario SERVQUAL

Nombre											
Cirugía											
Edad											
Grupo	Características	Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 – Recursos Tangibles	1. El hospital cuenta con equipos tecnológicos avanzados y en óptimas condiciones										
1 – Recursos Tangibles	2. Las instalaciones del hospital son agradables y visualmente atractivas										
1 – Recursos Tangibles	3. El personal de salud mantiene una apariencia profesional y adecuada al entorno laboral										
1 – Recursos Tangibles	4. Los informes y documentos entregados a los pacientes son claros y de fácil comprensión										
2 - fiabilidad	5. El hospital cumple con el horario establecido para sus actividades										
3 - empatía	6. El hospital muestra										

	disposición para resolver los problemas de los pacientes.													
2 - fiabilidad	7. Los procedimientos y servicios se realizan correctamente desde la primera vez, evitando retrabajos													
2 - fiabilidad	8. El hospital entrega sus servicios dentro del plazo prometido.													
1 – Recursos Tangibles	9. Los documentos e informes presentados al paciente están libres de errores.													
2 - fiabilidad	10. El personal del hospital informa de manera exacta sobre cuándo se realizarán los procedimientos.													
2 - fiabilidad	11. El equipo de salud cumple con los tiempos establecidos para atender a los pacientes.													
3 - empatía	12. El personal sanitario muestra disposición y voluntad de ayudar a los pacientes cuando lo necesitan.													

3 - empatía	13. El equipo de salud está siempre disponible para responder a las solicitudes y necesidades de los pacientes.										
4 - seguridad	14. La actitud del personal transmite seguridad y confianza a los pacientes durante su atención.										
4 - seguridad	15. Los usuarios del hospital se sienten protegidos y seguros al recibir los servicios ofrecidos										
4 - seguridad	16. El personal de salud trata a los pacientes con respeto, amabilidad y cortesía en todo momento										
4 - seguridad	17. El equipo médico tiene los conocimientos adecuados para resolver las dudas y consultas planteadas por los pacientes										
5 - comunicación	18. Se siente usted atendido de manera personalizada y con especial atención a sus necesidades individuales.										

2 - fiabilidad	19. Los horarios de funcionamiento del hospital son convenientes para los pacientes.																		
5 - comunicación	20. El hospital se preocupa por ofrecer un servicio personalizado que se adapte a las necesidades de cada paciente.																		
5 - comunicación	21. Considera que el hospital prioriza el bienestar y los intereses de los pacientes por encima de otros factores																		
	22. El personal sanitario demuestra comprensión y sensibilidad hacia las necesidades particulares de cada paciente																		

ANEXO 2 – Calificación de usuario utilizada

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

ANEXO 3 – Clasificación por tipo de pregunta

Grupo	Preguntas
1 – Recursos Tangibles	1. El hospital cuenta con equipos tecnológicos avanzados y en óptimas condiciones
1 – Recursos Tangibles	2. Las instalaciones del hospital son agradables y visualmente atractivas
1 – Recursos Tangibles	3. El personal de salud mantiene una apariencia profesional y adecuada al entorno laboral
5 – Comunicación	4. Los informes y documentos entregados a los pacientes son claros y de fácil comprensión
1 – Recursos Tangibles	5. El hospital cumple con el horario establecido para sus actividades
3 – Empatía	6. El hospital muestra disposición para resolver los problemas de los pacientes.
2 – Fiabilidad	7. Los procedimientos y servicios se realizan correctamente desde la primera vez, evitando retrabajos
2 – Fiabilidad	8. El hospital entrega sus servicios dentro del plazo prometido.
2 – Fiabilidad	9. Los documentos e informes presentados al paciente están libres de errores.
2 – Fiabilidad	10. El personal del hospital informa de manera exacta sobre cuándo se realizarán los procedimientos.
2 – Fiabilidad	11. El equipo de salud cumple con los tiempos establecidos para atender a los pacientes.

3 – Empatía	12. El personal sanitario muestra disposición y voluntad de ayudar a los pacientes cuando lo necesitan.
3 – Empatía	13. El equipo de salud está siempre disponible para responder a las solicitudes y necesidades de los pacientes.
4 – Seguridad	14. La actitud del personal transmite seguridad y confianza a los pacientes durante su atención.
4 – Seguridad	15. Los usuarios del hospital se sienten protegidos y seguros al recibir los servicios ofrecidos
3 – Empatía	16. El personal de salud trata a los pacientes con respeto, amabilidad y cortesía en todo momento
5 – Comunicación	17. El equipo médico tiene los conocimientos adecuados para resolver las dudas y consultas planteadas por los pacientes
3 – Empatía	18. Se siente usted atendido de manera personalizada y con especial atención a sus necesidades individuales.
5 – Comunicación	19. Los horarios de funcionamiento del hospital son convenientes para los pacientes.
3 – Empatía	20. El hospital se preocupa por ofrecer un servicio personalizado que se adapte a las necesidades de cada paciente.
5 – Comunicación	21. Considera que el hospital prioriza el bienestar y los intereses de los pacientes por encima de otros factores
3 – Empatía	22. El personal sanitario demuestra comprensión y sensibilidad hacia las necesidades particulares de cada paciente