



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2025,
Volumen 9, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2

BRECHA ENTRE LA EXPECTATIVA - PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN USUARIOS DE INSTITUCIONES SANITARIAS PÚBLICAS

**GAP BETWEEN EXPECTATION AND PERCEPTION OF THE QUALITY
OF HEALTH SERVICES IN USERS OF PUBLIC HEALTH INSTITUTIONS**

Dra. Miguela Beatriz Larroza Villalba

Docente Investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

MSc. Raquel Noemi Arguello de Barrios

Docente investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

Dra. Evangelista Delvalle López

Docente Investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

Lic. Luis Alberto Ramírez Roble

Docente Investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

Liz Paola Barrios Soria

Estudiante investigadora Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay

Brecha entre la Expectativa - Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud en usuarios de Instituciones Sanitarias Públicas

Dra. Miguela Beatriz Larroza Villalba¹

larrozavillalbamiguelabeatz@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-7033-4133>

Docente Investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

MSc. Raquel Noemi Arguello de Barrios

key652009@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-4235-0828>

Docente investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

Dra. Evangelista Delvalle López

evadelva2010@gmail.com

Docente Investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

Lic. Luis Alberto Ramírez Roble

larr197@hotmail.com

Docente Investigadora. Instituto Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay.

Liz Paola Barrios Soria

barrios9302soria@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-0694-8966>

Estudiante investigadora Superior en Ciencias de la Salud “Santa Rosa Mística”. Capiatá- Paraguay

RESUMEN

Este estudio abordó el tema de la *brecha entre las expectativas y percepciones de la calidad de los servicios de salud en usuarios de instituciones sanitarias públicas en Paraguay*. Se enfoca en la experiencia del paciente y su nivel de satisfacción con la atención recibida. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y no experimental. La población considerada fueron los usuarios del Hospital Distrital de Capiatá, incluyendo pacientes y familiares. La muestra estuvo conformada por 385 pacientes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. El instrumento utilizado fue el Cuestionario SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones de la calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Los resultados fueron en la dimensión fiabilidad la Brecha de -10.187, indicando una falta de confianza en la capacidad del hospital para cumplir con sus promesas. En la dimensión Capacidad de Respuesta la Brecha de -8.500, sugiriendo que el hospital no responde a las necesidades de los pacientes de manera eficiente. En la dimensión Empatía la Brecha de -7.106, reflejando la percepción de un trato no personalizado por parte del personal de salud. En la dimensión Seguridad la Brecha de -5.900, mostrando que los usuarios no se sienten completamente seguros en el entorno hospitalario. Finalmente, en la dimensión Tangibles la Brecha de -5.958, indicando insatisfacción con la infraestructura y los recursos disponibles. La discrepancia entre las expectativas y percepciones de calidad en los servicios de salud en Paraguay es significativa y requiere atención urgente.

Palabras clave: expectativas, percepciones, calidad, servicios, salud

¹ Autor principal

Correspondencia: larrozavillalbamiguelabeatz@gmail.com

Gap between Expectation and perception of the quality of health services in Users of Public health institutions

ABSTRACT

This study addresses the gap between expectations and perceptions of healthcare quality among users of public healthcare institutions in Paraguay. It focuses on patient experience and satisfaction with the care received. The study was descriptive, quantitative, cross-sectional, and non-experimental. The population considered were users of the Capiatá District Hospital, including patients and family members. The sample consisted of 385 patients selected through simple random sampling. The instrument used was the SERVQUAL Questionnaire, which assesses five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, security, empathy, and tangibles. The results were -10,187 in the reliability dimension, indicating a lack of confidence in the hospital's ability to deliver on its promises. In the responsiveness dimension, the gap was -8,500, suggesting that the hospital does not respond efficiently to patient needs. In the Empathy dimension, the Gap was -7.106, reflecting the perception of non-personalized treatment by healthcare personnel. In the Safety dimension, the Gap was -5.900, showing that users do not feel completely safe in the hospital environment. Finally, in the Tangibles dimension, the Gap was -5.958, indicating dissatisfaction with the infrastructure and available resources. The discrepancy between expectations and perceptions of quality in healthcare services in Paraguay is significant and requires urgent attention.

Keywords: expectations, perceptions, quality, services, health

Artículo recibido 15 febrero 2025

Aceptado para publicación: 15 marzo 2025



INTRODUCCIÓN

El estudio sobre la Brecha entre la Expectativa - Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud en usuarios de Instituciones Sanitarias Públicas, busca analizar la experiencia de los pacientes y su nivel de satisfacción con la atención recibida en hospitales, centros de salud y unidades sanitarias de gestión estatal. Esta expectativa - percepción es un indicador clave en la evaluación del desempeño de los sistemas de salud y permite identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación de servicios.

Según la OMS (Organización Mundial de la salud, 2020), la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Este artículo aborda aspectos fundamentales como la accesibilidad, el tiempo de espera, la atención del personal médico y administrativo, la disponibilidad de medicamentos e insumos, la infraestructura, la limpieza y el trato recibido por parte del personal de salud. También se considera la confianza en el diagnóstico y tratamiento, así como la percepción sobre la equidad y la eficiencia en la atención.

Para ello, se utilizan metodologías cuantitativas que incluyen encuestas. Los resultados pueden servir como base para la formulación de políticas públicas orientadas a mejorar la calidad y la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud pública.

La evolución de la calidad de la atención en salud ha sido un proceso dinámico que ha respondido a los cambios en el conocimiento médico, las expectativas de los pacientes y las políticas de salud pública. Inicialmente, la calidad se centraba en la pericia técnica de los profesionales de la salud, pero con el tiempo, se han incorporado otros factores como la seguridad del paciente, la accesibilidad, la equidad y la experiencia del usuario (Donabedian, 1980).

En la actualidad, la calidad de la atención en salud se evalúa a través de indicadores específicos que incluyen la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del paciente (Institute of Medicine [IOM], 2001).



Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han promovido modelos integrales que enfatizan la atención centrada en la persona y el uso de tecnologías para mejorar la seguridad y la continuidad del cuidado (World Health Organization [WHO], 2018).

En este contexto, la acreditación de los servicios de salud y la implementación de guías de práctica clínica basadas en evidencia han sido estrategias clave para garantizar altos estándares de atención (Joint Commission International [JCI], 2020).

Además, el enfoque en la mejora continua de la calidad a través de la capacitación del personal y el uso de metodologías como el ciclo de mejora de Deming ha permitido optimizar los procesos y reducir errores en la atención médica (Berwick, 2008).

La relevancia de este estudio radica en la importancia de la percepción del usuario como un indicador clave de la calidad de la atención en salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que la evaluación de la calidad en los servicios sanitarios debe considerar la opinión de los pacientes, ya que su percepción influye en el uso de los servicios, la adherencia a tratamientos y la confianza en el sistema de salud (WHO, 2019). Además, la evidencia sugiere que una mejor percepción de la calidad está relacionada con mejores resultados en salud, lo que refuerza la necesidad de realizar estudios que analicen esta dimensión (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

El marco teórico que sustenta esta investigación se basa en el modelo de Donabedian (1988), que define la calidad en salud en función de tres elementos: estructura, proceso y resultado. La estructura se refiere a los recursos disponibles (infraestructura, equipamiento, personal); el proceso involucra la interacción entre los pacientes y los profesionales de la salud, así como los procedimientos clínicos; y el resultado mide el impacto de la atención en la salud del paciente y su satisfacción. También se considerará el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que evalúa la calidad del servicio en base a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Diversas investigaciones previas han abordado la percepción de los usuarios en distintos contextos. Por ejemplo, estudios realizados en América Latina han mostrado que la percepción de la calidad de los servicios de salud está altamente influenciada por la disponibilidad de medicamentos, el trato del personal sanitario y los tiempos de espera (González & Rojas, 2015).



En un estudio realizado en hospitales públicos de Brasil, los resultados indicaron que la falta de recursos humanos y la sobrecarga laboral del personal de salud afectaban negativamente la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención (Silva & Almeida, 2018).

Asimismo, investigaciones en Europa han evidenciado que la transparencia en la comunicación médico-paciente y la accesibilidad a la atención juegan un papel fundamental en la percepción de la calidad (Levesque et al., 2013).

En la misma línea, el artículo "Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia" publicado en la revista archivos de medicina (Lezcano Tobón & Cardona Arias, 2018) con el objetivo de analizar la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados, se utilizó el método de estudio longitudinal y evaluación psicométrica, el resultado de la investigación fue la valoración de la calidad insatisfactoria en los servicios, excepto en urgencias, lo que resulto relevante para investigaciones posteriores y acciones de mejoramiento de la IPS, destacando así mismo que SERVQUAL es una herramienta para medir la calidad de los servicios que ya ha sido probada como un instrumento confiable en otras industrias de servicios y que en el sector salud el cuestionario SERVQUAL puede aplicarse en población colombiana dado al excelente desempeño psicométrico.

El objetivo general de esta investigación es analizar la brecha entre la Expectativa y la Percepción. Específicamente, se busca identificar las dimensiones que los usuarios consideran más relevantes al evaluar la calidad del servicio, y proponer estrategias para mejorar la calidad percibida en los servicios de salud públicos.

En Latinoamérica, los sistemas de salud enfrentan diversos desafíos relacionados con la accesibilidad, equidad y eficiencia en la prestación de servicios, lo que influye directamente en la opinión de los ciudadanos sobre la atención que reciben (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021).

En este contexto, es fundamental comprender cómo los ciudadanos valoran los servicios de salud en función de su experiencia con la atención médica, el trato del personal, los tiempos de espera y la disponibilidad de insumos y tecnología. Según estudios previos, la satisfacción de los pacientes está influenciada por factores tanto estructurales como interpersonales (Donabedian, 1988).



En varios países de la región, se han implementado políticas para mejorar la calidad de los servicios, sin embargo, persisten inequidades en el acceso y la eficiencia del sistema (World Health Organization [WHO], 2020).

En Paraguay, la situación de la salud pública presenta características similares a las del resto de Latinoamérica, con un sistema sanitario fragmentado que enfrenta limitaciones en infraestructura, recursos humanos y financiamiento. La percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en el país se ha convertido en un tema de creciente interés, dado su impacto en la confianza hacia las instituciones y la efectividad de las políticas públicas de salud (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social [MSPBS], 2022).

En el Paraguay, la salud es un derecho fundamental y un pilar esencial para el desarrollo de una nación, la necesidad de mejorar la calidad de los servicios sanitarios ha sido un desafío persistente. En respuesta a esta situación, el Gobierno ha diseñado la Política Nacional de Calidad en Salud (2017-2030), cuyo objetivo principal es garantizar servicios de salud accesibles, equitativos y de calidad para toda la población. A través de una estructura basada en principios, valores y ejes estratégicos, esta política busca reducir desigualdades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Este ensayo analiza los aspectos más relevantes de dicha política y su impacto en la salud pública del país.

Uno de los principales puntos abordados en esta política es la situación de la salud en Paraguay. Según datos oficiales, el país cuenta con una población mayoritariamente joven, pero con una esperanza de vida inferior al promedio del Cono Sur. Además, un 52% de las muertes en Paraguay se deben a enfermedades no transmisibles, como las cardiovasculares y la diabetes. Este panorama evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del sistema de salud para garantizar una atención efectiva y oportuna. El marco legal de la política se fundamenta en leyes y normativas nacionales que buscan la integración del sector público y privado en un sistema de salud coordinado. A través de este enfoque, se pretende asegurar el acceso equitativo a los servicios sanitarios y fomentar la participación comunitaria en la vigilancia de la calidad de atención. Para ello, se establecen principios rectores como la oportunidad, pertinencia, continuidad, eficacia y seguridad, los cuales garantizan que la atención en salud se brinde de manera eficiente y sin interrupciones.

En cuanto a los valores de la política, se destacan la ética, la integralidad, la transparencia, el compromiso, la excelencia y la innovación. Estos principios no solo promueven la responsabilidad de los profesionales de la salud, sino que también impulsan una mejora continua en la atención brindada a los pacientes. La incorporación de la medicina basada en evidencia y la participación activa de los usuarios del sistema de salud son factores clave en este proceso.

La política también establece seis ejes estratégicos para su implementación. Primero, la Rectoría y Desarrollo Institucional busca fortalecer las estructuras organizativas mediante la creación de un Comité Nacional de Calidad. Segundo, la Cultura de la Calidad impulsa la capacitación y sensibilización de los profesionales de salud para garantizar mejores prácticas. Tercero, el Mejoramiento Continuo enfatiza la necesidad de implementar estándares de calidad y fomentar la acreditación de los servicios de salud. Cuarto, la Seguridad del Paciente promueve la prevención de eventos adversos en la atención sanitaria. Quinto, la Participación Ciudadana refuerza la transparencia y el respeto a los usuarios. Finalmente, el Desarrollo del Marco Operativo garantiza la asignación de recursos para la aplicación efectiva de esta política.

La implementación de esta política representa un avance significativo en el fortalecimiento del sistema de salud paraguayo. Sin embargo, persisten diversos desafíos, como la falta de cobertura sanitaria universal, la escasez de recursos humanos y materiales en hospitales públicos, y la necesidad de una mayor inversión en tecnología e infraestructura sanitaria. Además, la coordinación entre los sectores público y privado aún enfrenta obstáculos que deben ser superados para garantizar una atención integral y equitativa.

La Política Nacional de Calidad en Salud (2017-2030) constituye una herramienta fundamental para la mejora de la atención sanitaria en Paraguay. Su enfoque en la calidad, la seguridad del paciente y la participación ciudadana permite una visión integral del sistema de salud. No obstante, para su éxito, es crucial garantizar una correcta implementación de sus estrategias y una asignación adecuada de recursos. Con ello, se podrá lograr un sistema de salud más eficiente, accesible y equitativo, en beneficio de toda la población paraguaya.

A pesar de lo expresado en los párrafos anteriores, la calidad de los servicios de salud en instituciones públicas sigue siendo un tema de preocupación tanto para los ciudadanos como para los responsables de



la formulación de políticas sanitarias. A pesar de los esfuerzos por mejorar la infraestructura hospitalaria, la formación del personal y la disponibilidad de insumos médicos, persisten desafíos relacionados con la accesibilidad, la eficiencia y la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.

Diversos estudios han señalado que factores como largos tiempos de espera, falta de medicamentos, trato inadecuado del personal de salud y deficiencias en la infraestructura afectan negativamente la experiencia del paciente. Esto repercute en la confianza en el sistema de salud y, en consecuencia, en la disposición de los ciudadanos para buscar atención médica o seguir tratamientos recomendados.

En este contexto, resulta fundamental evaluar la Brecha entre la Expectativa y la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud en usuarios de Instituciones Sanitarias Públicas, ya que esto permite identificar las principales deficiencias y orientar políticas de mejora. La falta de información actualizada y sistematizada sobre la satisfacción de los usuarios en Paraguay dificulta la implementación de estrategias basadas en evidencia para optimizar la atención sanitaria.

Por lo tanto, surge la necesidad de realizar una investigación que analice en profundidad la percepción de los pacientes y sus determinantes, con el fin de contribuir al fortalecimiento del sistema de salud y garantizar servicios más eficientes, accesibles y de calidad para la población.

Para la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios se utiliza el modelo SERVQUAL se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa previa sobre la calidad del servicio que recibirán. La diferencia entre estas expectativas y la percepción real del servicio recibido se denomina *gap* o brecha, la cual representa una oportunidad de mejora en la prestación del servicio (Igami, 2013).

Es así que, el modelo SERVQUAL es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute. Su propósito es evaluar la calidad del servicio a través de un cuestionario con preguntas estandarizadas que permiten medir la satisfacción del usuario en diversas dimensiones clave. En América Latina, esta herramienta fue validada por Michelsen Consulting con el apoyo del Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, culminando el estudio de validación en junio de 1992 (Michelsen Consulting, 1992).



El modelo, también conocido como "Modelo de Discrepancias", sostiene que la diferencia entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido constituye una medida objetiva de la calidad del servicio prestado (Pares, 2003).

En el ámbito de los servicios de salud, esta herramienta ha sido ampliamente utilizada para evaluar aspectos como la accesibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía del personal médico, permitiendo identificar áreas críticas de mejora y optimizar la atención al paciente (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993).

METODOLOGÍA

Diseño: El presente estudio se enmarca dentro de un diseño descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y no experimental. Se adopta un enfoque cuantitativo debido a que permite medir y analizar de manera objetiva la calidad percibida en los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL. Asimismo, se trata de un estudio de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo, sin manipulación de variables, lo que lo define como no experimental.

Sujetos de estudio o población: La población del estudio está conformada por usuarios de todas las áreas del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá, quienes acuden a los distintos servicios médicos y administrativos de la institución. Se incluyeron pacientes, familiares y/o acompañantes que interactúan con el personal de salud y utilizan los servicios hospitalarios.

Para determinar la muestra representativa, se aplicó un muestreo aleatorio simple, dependiendo de la disponibilidad de acceso a los participantes y los criterios de inclusión y exclusión definidos para el estudio. La selección de los sujetos de estudio considerará factores como la edad, la frecuencia de asistencia al hospital y la naturaleza del servicio recibido, con el objetivo de obtener una visión integral de la percepción de calidad en la atención.

Criterios de inclusión:

- Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá, incluyendo pacientes, familiares y/o acompañantes que hayan recibido atención médica o administrativa.
- Personas mayores de 18 años que otorguen su consentimiento informado para participar en la investigación.



- Usuarios que hayan recibido atención en el hospital en los últimos seis meses, garantizando que su percepción de calidad del servicio sea reciente.
- Personas que comprendan y puedan responder el cuestionario de manera autónoma, asegurando la validez de las respuestas obtenidas.

Criterios de Exclusión

- Personas con alteraciones cognitivas o dificultades en la comunicación que impidan la comprensión y respuesta adecuada del cuestionario.
- Pacientes en estado crítico o de emergencia cuya participación pueda comprometer su bienestar o el flujo de atención médica.
- Personas que no hayan recibido atención en el hospital en los últimos seis meses, ya que su percepción del servicio podría no ser representativa de la situación actual.
- Funcionarios del hospital, para evitar sesgos en la evaluación de la calidad del servicio.

Muestra: Se calculó un tamaño de muestra de 385 pacientes utilizando una fórmula estándar para poblaciones grandes, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Este tamaño garantiza que los resultados obtenidos sean estadísticamente significativos y representativos de la población total de pacientes atendidos en el hospital durante el período mencionado. La selección de los 385 pacientes se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio simple, asegurando que cada paciente atendido en el hospital tuviera la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. Este método permite obtener una representación equitativa de las diversas áreas y servicios del hospital.

La muestra abarcó a pacientes de todas las condiciones médicas que recibieron atención en el Hospital Distrital de Capiatá durante el segundo semestre de 2024. Se buscó reflejar la diversidad de usuarios del hospital, incluyendo tanto a pacientes ambulatorios como a aquellos hospitalizados.

Reclutamiento: Se utilizó el muestreo aleatorio simple que es una técnica de selección de participantes en la que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte del estudio. Este enfoque es ampliamente utilizado en estudios de investigación para garantizar que la muestra sea representativa de la población, minimizando sesgos en la selección y aumentando la validez de los resultados.

Medición de las variables:

Variable: 1 Tangible

La tangibilidad se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materias de personal y comunicaciones.

Tabla: 1 Dimensión Tangible – Expectativa

Afirmaciones	Ítems
Las instalaciones físicas deben ser cómodas y visualmente atractivas	1
El personal de Salud debe tener apariencia pulcra	2
El Hospital debe tener equipos tecnológicos de apariencia moderna	3
Los materiales informativos (Folletos, guía de servicios , localización de oficinas, tipos de servicio, etc.) deben estar disponibles y actualizados	4

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Tabla: 2 Dimensión Tangible – Percepción

Afirmaciones	Ítems
Las instalaciones físicas del Hospital son cómodas y visualmente atractivas	1
Los trabajadores del hospital tienen apariencia pulcra	2
El Hospital tiene equipos tecnológicos de apariencia moderna	3
En el Hospital los materiales informativos (Folletos, guía, localización de oficinas, tipos de servicio, etc.) están disponibles y actualizados	4

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Variable: 2: Fiabilidad La fiabilidad se refiere a la capacidad que tiene la empresa para realizar el servicio prometido y en el tiempo adecuado o preciso.



Tabla: 3 Dimensión Fiabilidad– Expectativa

Afirmaciones	Ítems
Cuando el hospital promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir	5
Los profesionales de la salud deben ser competentes y están capacitados para resolver problemas del cliente	6
Los profesionales de la salud siempre deben estar dispuestos a ayudar al cliente	7
El Hospital debe informar al cliente de forma oportuna sobre sus servicios	8
El Hospital debe resolver de forma oportuna y rápido las consultas, solicitudes y reclamos de los pacientes	9

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Tabla: 4 Dimensión Fiabilidad– Percepción

Afirmaciones	Ítems
Cuando el Hospital promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	5
Los profesionales de la salud del Hospital son competentes y están capacitados para resolver problemas del paciente	6
Los profesionales de la Salud , siempre están dispuestos a ayudar al cliente	7
El Hospital informa al paciente de forma oportuna sobre sus servicios	8
El Hospital resolver de forma oportuna y rápido las consultas, solicitudes y reclamos de los pacientes	9

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Variable: 3: Capacidad de respuesta

La seguridad se refiere a la capacidad que tiene la empresa para transmitir confianza y seguridad, así como, la cortesía de los empleados.

Tabla: 5 Dimensión Capacidad de respuesta – Expectativa

Afirmaciones	Ítems
El Hospital debe desempeñar bien el servicio la primera vez de forma rápida y sin retraso	10
El Hospital debe informar al paciente la fecha y hora de sus servicios	11
El área de atención del hospital debe atender al paciente oportunamente	12
El Hospital debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo	13

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Tabla: 6 Dimensión Capacidad de respuesta – Percepción

Afirmaciones	Ítems
El Hospital desempeña bien el servicio la primera vez de forma rápida y sin retraso	10
El Hospital informa al paciente la fecha y hora de sus servicios	11
El área de atención del hospital atiende al paciente oportunamente	12
El Hospital proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo	13

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Variable: 4: Seguridad

Esta dimensión se refiere a la capacidad que tiene la empresa para proporcionar un servicio rápido, así como, la voluntad de ayudar a los clientes.

Tabla: 7 Dimensión Seguridad – Expectativa

Afirmaciones	Ítems
El paciente se debe sentir seguro con sus servicios	14
El comportamiento de los profesionales de la salud debe transmitir confianza	15
Los profesionales de la salud deben poseer conocimiento suficiente para responder las preguntas del paciente.	16



Cuando el paciente tiene un problema, el hospital debe mostrar un sincero interés en resolverlo	17
---	----

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Tabla: 8 Dimensión Seguridad – Percepción

Afirmaciones	Ítems
El paciente se siente seguro con los servicios del Hospital	14
El comportamiento de los profesionales de la salud transmite confianza	15
Los profesionales de la salud poseen conocimiento suficiente para responder las preguntas del paciente	16
Cuando el paciente tiene un problema, el hospital muestra un sincero interés en resolverlo	17

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Variable: 5: Empatía

Esta dimensión se refiere a la capacidad que tiene la empresa para brindar atención personalizada, así como, la voluntad de cuidado.

Tabla: 9 Dimensión Empatía – Expectativa

Afirmaciones	Ítems
El Hospital debe brindar al paciente una atención personalizada	18
El Hospital debe comprender las necesidades específicas del paciente	19
El Hospital debe tener horario de atención conveniente para todos	20
Los profesionales de la salud deben ser educados, amables y profesionales en la comunicación con el paciente	21
El Hospital debe valorar y reconocer los comentarios del paciente para mejorar sus procesos	22

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).



Tabla: 10 Dimensión Empatía – Percepción

Afirmaciones	Ítems
El Hospital brinda al paciente una atención personalizada	18
El Hospital comprende las necesidades específicas del paciente	19
El Hospital tiene horario de atención conveniente para todos	20
Los profesionales de la salud son educados, amables y profesionales en la comunicación con el paciente	21
El Hospital valorar y reconocer los comentarios del paciente para mejorar sus procesos	22

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Tabla: 11 Medición de la Calidad de Servicio

Calidad esperada	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22
Calidad percibida	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22

Nota. Elaboración propia. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993).

Cada una de las cinco dimensiones están descritas y representadas en el modelo SERVQUAL. También, la evaluación de la calidad de servicio con las cinco brechas o gaps son basados en las cinco dimensiones. Para calcular la expectativa y la percepción dentro del modelo SERVQUAL, se deben seguir una serie de pasos en los que se evalúan las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el servicio en varias dimensiones, y luego se calcula la diferencia (gap) entre ambas. Aquí te explico cómo hacerlo: Para calcular la expectativa de los usuarios, se les hace una serie de preguntas relacionadas con lo que esperan del servicio. Estas preguntas se califican usando una escala de Likert (de 1 a 5, donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo"). Las expectativas son una representación de lo que los clientes consideran que deberían recibir.

Escala para Expectativa:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral



4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Se calcula el promedio de las respuestas de todos los encuestados para cada dimensión o ítem de expectativa.

Evaluación de la Percepción

Para calcular la percepción, se les hace a los usuarios preguntas similares a las de la expectativa, pero referidas a cómo perciben el servicio que han recibido. También se utiliza la misma escala de Likert.

Escala para Percepción:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Al igual que con las expectativas, se calcula el promedio de las respuestas de todos los encuestados para cada dimensión o ítem de percepción.

Cálculo de la Diferencia (Gap)

Una vez que se tienen los promedios de las respuestas para las expectativas y percepciones de cada ítem, se calcula la diferencia entre ambos. Esta diferencia se denomina gap.

Fórmula:

$$\text{Gap} = \text{Expectativa} - \text{Percepción} \quad \text{\text{Gap}} = \text{\text{Expectativa}} - \text{\text{Percepción}}$$

Si la expectativa es mayor que la percepción, se genera una brecha negativa (lo que indica que el servicio no cumple con las expectativas). Si la percepción es mayor o igual a la expectativa, la brecha es positiva o cero, lo que indica que el servicio cumple o supera las expectativas.

Los resultados de todos los gaps (diferencias entre expectativas y percepciones) se analizan para identificar las áreas de servicio que requieren mejoras. Las dimensiones con los mayores gaps son prioritarias, ya que representan las áreas donde el servicio no cumple con las expectativas de los clientes.

Con base en los gaps identificados, se pueden tomar acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio, si se encuentra que la percepción de la seguridad es baja en comparación con la expectativa, el



hospital puede invertir en entrenamiento de personal o mejorar los protocolos de seguridad para generar más confianza en los pacientes.

Análisis Estadístico

Análisis Descriptivo

Se realizó un análisis descriptivo de las respuestas obtenidas en la encuesta SERVQUAL

Cálculo del Gap SERVQUAL

Para cada ítem de la encuesta se calculará la diferencia entre la expectativa y la percepción de los usuarios:

$$\text{Gap} = \text{Expectativa} - \text{Percepción}$$

Se calculará la media del gap para cada una de las cinco dimensiones de SERVQUAL.

Se analizará la distribución de los gaps para identificar las dimensiones con mayor brecha negativa (indicando deficiencias en la calidad del servicio).

Comparación de Expectativas y Percepciones (Prueba de Diferencias)

Para evaluar si hay diferencias significativas entre la expectativa y la percepción en cada dimensión de SERVQUAL, se aplicará:

Limitaciones del estudio: Dado que el estudio se realiza en un único período de tiempo (segundo semestre del 2024), no se pueden establecer relaciones causales entre las variables, sino solo asociaciones.

Por el Diseño no experimental, no se aplican intervenciones para modificar la calidad del servicio, limitando la posibilidad de evaluar cambios en el tiempo.

Limitaciones de la población y la muestra

Aunque la muestra de 385 pacientes fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple, los resultados pueden no ser generalizables a otros hospitales del país o a toda la población usuaria del sistema de salud pública.

Aspectos Éticos:

Este estudio se condujo bajo principios éticos rigurosos, garantizando la protección de los derechos y el bienestar de los participantes. Además, se respetaron todas las normativas nacionales e internacionales en investigación en salud, asegurando un impacto positivo en la calidad de la atención hospitalaria.



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este estudio se centró en analizar la brecha entre las expectativas y percepciones de los usuarios de instituciones sanitarias públicas en Paraguay, utilizando el modelo SERVQUAL como herramienta principal para evaluar diferentes dimensiones de la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos revelan brechas significativas en varias dimensiones de la calidad del servicio: En la dimensión Fiabilidad la brecha más amplia (-10.187) indica una falta de confianza en la capacidad del hospital para cumplir con sus promesas. Esto sugiere que los usuarios experimentan inconsistencias en la atención, lo que puede estar relacionado con tiempos de espera prolongados y errores en la atención.

Así también, en la capacidad de respuesta con una brecha de -8.500, los usuarios sienten que el hospital no responde a sus necesidades de manera eficiente. La mejora en los tiempos de atención y la disponibilidad del personal son esenciales para cerrar esta brecha.

En la dimensión empatía la brecha de -7.106 indica que los pacientes no perciben un trato personalizado y comprensivo por parte del personal de salud. Esto sugiere la necesidad de capacitación en habilidades interpersonales para mejorar la experiencia del paciente.

En la dimensión seguridad, aunque la brecha de -5.900 es menor, sigue siendo significativa. Los usuarios esperan un ambiente seguro y protegido durante su atención, lo que requiere atención a los protocolos de seguridad y condiciones físicas del entorno hospitalario.

Finalmente, en la dimensión Tangibles, la brecha de -5.958 refleja insatisfacción con la infraestructura y los recursos disponibles en el hospital. Una inversión en la mejora de las instalaciones y equipamiento es crucial.

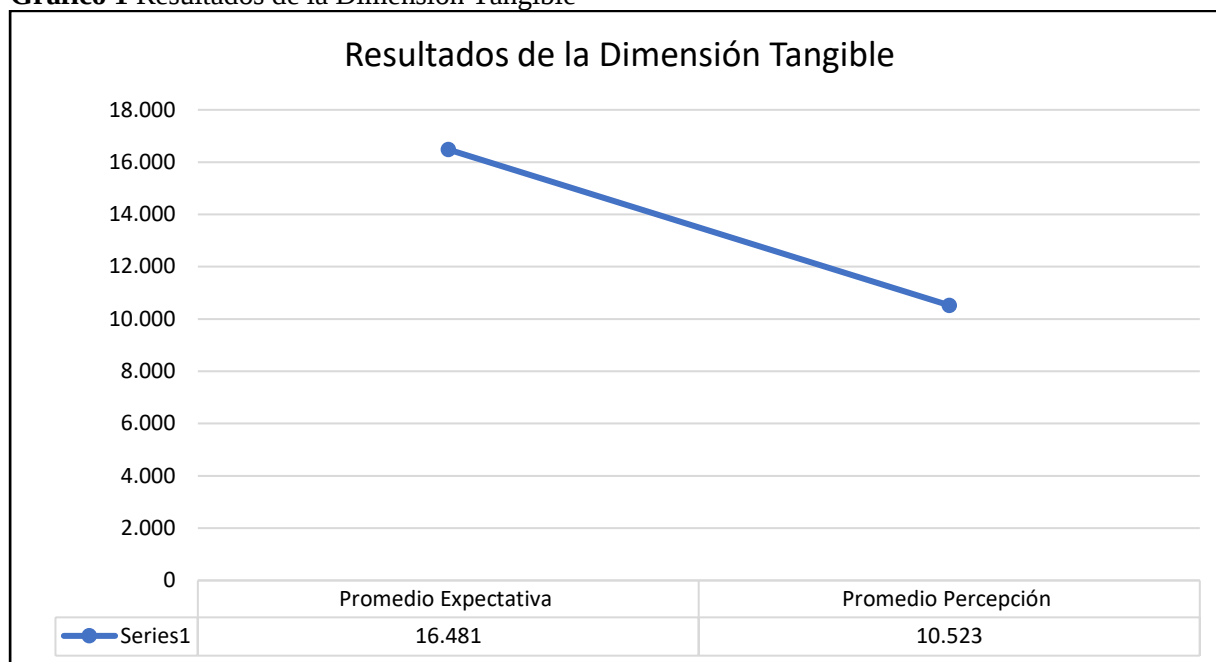
Tabla: 12 Resultados de la Dimensión Tangible

Muestra	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Brecha
385	16.481	10.523	-5.958

Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.



Gráfico 1 Resultados de la Dimensión Tangible



Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

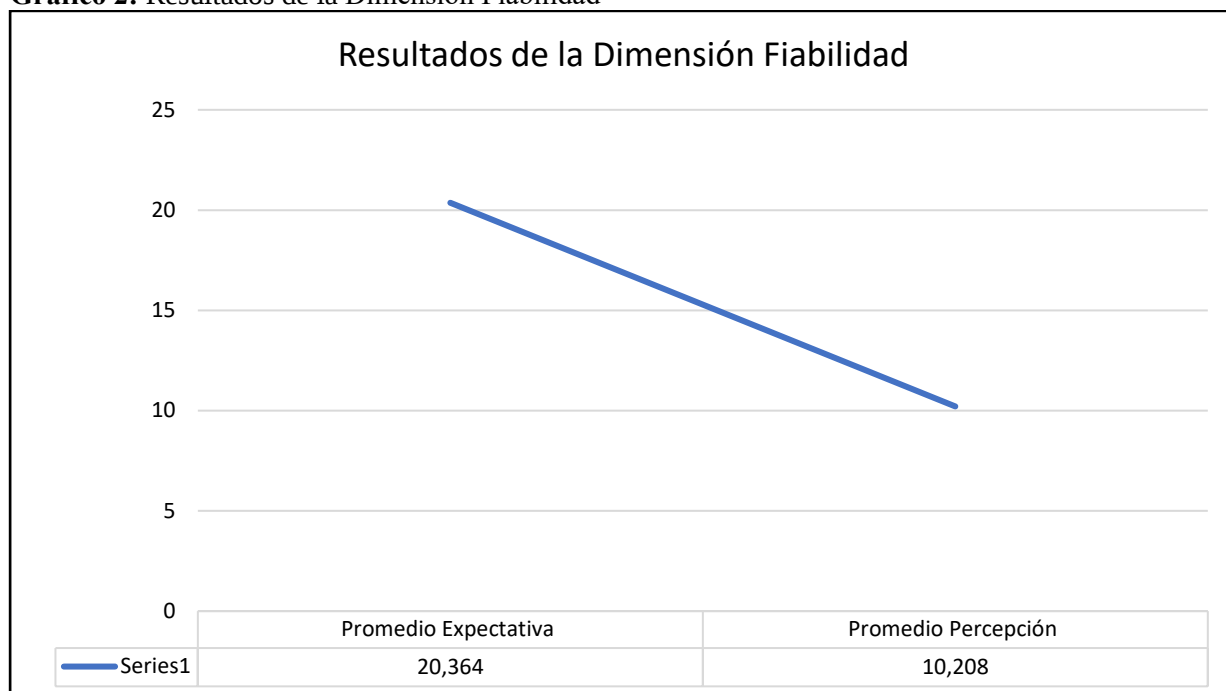
El gráfico muestra los resultados de la Dimensión Tangible, evaluando la diferencia entre la expectativa y la percepción de los encuestados. En una muestra de 385 Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá en la Dimensión Tangible el Promedio de la Expectativa es de 16.481, reflejando el nivel esperado en relación con los aspectos tangibles evaluados, en cambio el Promedio Percepción es de 10.523, indicando el nivel real percibido por los encuestados. Por lo que la Brecha es de -5.958, lo que evidencia una diferencia negativa significativa entre la expectativa y la percepción. La diferencia negativa sugiere que los encuestados perciben que los aspectos tangibles evaluados están por debajo de lo que esperaban. Esto podría indicar insatisfacción con elementos físicos como infraestructura, equipamiento, materiales o condiciones del entorno evaluado.

Tabla: 13 Resultados de la Dimensión Fiabilidad

Muestra	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Brecha
385	20,364	10,208	-10,187

Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Gráfico 2: Resultados de la Dimensión Fiabilidad



Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

El gráfico muestra los resultados de la Dimensión Fiabilidad, evaluando la diferencia entre la expectativa y la percepción de los usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá durante el segundo semestre del 2024. En una muestra de 385 usuarios participaron en la evaluación, el promedio expectativo es de 20.364, reflejando el nivel de confianza esperado en la prestación del servicio, el promedio percepción es de 10.208, indicando la experiencia real de los usuarios con el servicio recibido. La Brecha es de -10.187, evidenciando una diferencia negativa considerable entre lo esperado y lo percibido.

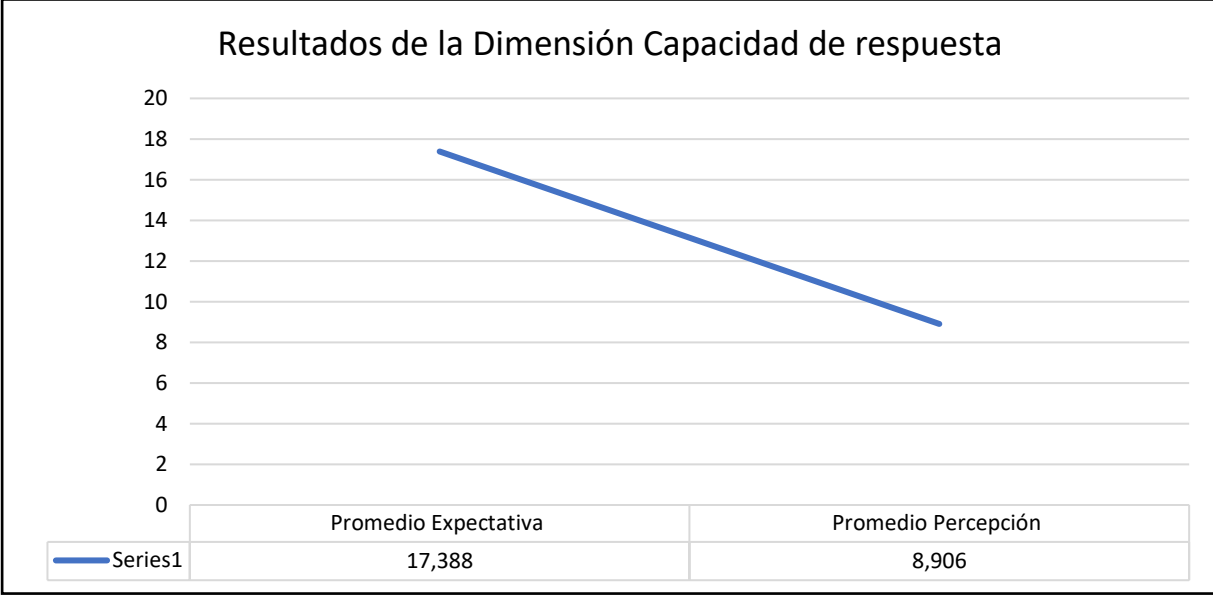
La brecha negativa de -10.187 indica que la fiabilidad del servicio percibida por los usuarios está muy por debajo de sus expectativas. Esto sugiere que los usuarios sienten que el servicio de salud no cumple con la confianza, seguridad y consistencia esperadas. Este resultado podría deberse a factores como tiempos de espera prolongados, errores en la atención, falta de cumplimiento en los procedimientos o dificultades en la disponibilidad de profesionales y recursos.

Tabla: 14 Resultados de la Dimensión Capacidad de respuesta

Muestra	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Brecha
385	17,388	8,906	8,906

Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Gráfico 3: Resultados de la Dimensión Capacidad de respuesta



Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Los resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta del cuestionario SERVQUAL para los usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá (segundo semestre del 2024) se muestra que el Promedio Expectativa es de 17,388. La expectativa de los usuarios en cuanto a la capacidad de respuesta del hospital es bastante alta, con un promedio de 17,388. Esto indica que los pacientes esperan recibir un servicio rápido, eficiente y con una respuesta adecuada ante sus necesidades o solicitudes de atención.

Sin embargo, la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta actual del hospital es significativamente menor, con un promedio de 8,906. Esto sugiere que, aunque los pacientes esperan un alto nivel de respuesta del servicio de salud, su experiencia real con respecto a este aspecto no ha cumplido sus expectativas.

La brecha entre las expectativas y la percepción es negativa -8,500, lo que indica una desviación negativa significativa. Esto significa que los usuarios perciben que el servicio de salud no está respondiendo de

acuerdo con lo que esperaban. La brecha muestra una diferencia de -8,500, lo que refleja una insatisfacción considerable en cuanto a la capacidad de respuesta del hospital.

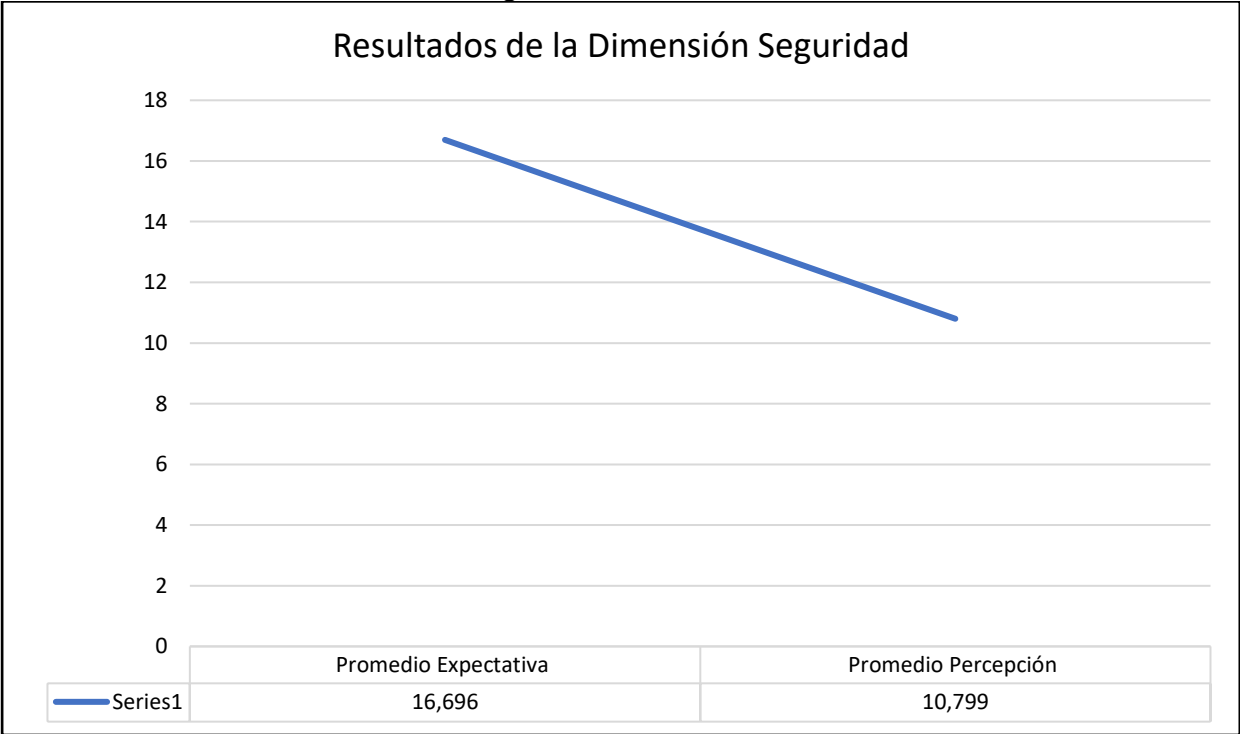
La brecha negativa de -8,500 resalta una deficiencia en el desempeño del hospital en cuanto a la capacidad de respuesta. Los pacientes esperan un servicio mucho más eficiente y rápido, pero la experiencia real no está cumpliendo con esas expectativas, lo que puede afectar la satisfacción general de los usuarios. El hospital deberá enfocarse en mejorar los tiempos de respuesta, la eficiencia del personal y la gestión de la atención para reducir esta brecha y alinear las percepciones con las expectativas de los usuarios.

Tabla: 15 Resultados de la Dimensión Seguridad

Muestra	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Brecha	
385	16,696	10,799	-	5,900

Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Gráfico 4: Resultados de la Dimensión Seguridad



Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Los resultados de la Dimensión Seguridad del cuestionario SERVQUAL para los usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá (segundo semestre del 2024) se presenta que los

usuarios tienen altas expectativas sobre la seguridad en el servicio de salud. Este puntaje de 16,696 refleja que los pacientes esperan que el hospital les ofrezca un ambiente seguro, tanto en términos de su bienestar físico como emocional, durante su atención. Esto implica una expectativa de estándares elevados en seguridad, desde la protección contra infecciones hasta la sensación de estar protegido en el entorno hospitalario. Sin embargo, la percepción de los usuarios acerca de la seguridad en el hospital es de 10,799. La brecha entre las expectativas y la percepción es negativa (-5,900), lo que indica una diferencia considerable entre lo que los pacientes esperan y lo que realmente experimentan en cuanto a la seguridad del servicio. La brecha negativa señala que, aunque los pacientes esperan un alto nivel de seguridad, su experiencia no está alcanzando esas expectativas.

La brecha negativa de -5,900 refleja una insatisfacción moderada en relación con la seguridad proporcionada por el hospital. A pesar de que los pacientes esperan una seguridad adecuada en sus experiencias de atención, la percepción real es significativamente más baja. Esto podría estar relacionado con diversos factores, como condiciones físicas del entorno, protocolos de seguridad no cumplidos, o falta de percepción de control en cuanto a la protección del paciente.

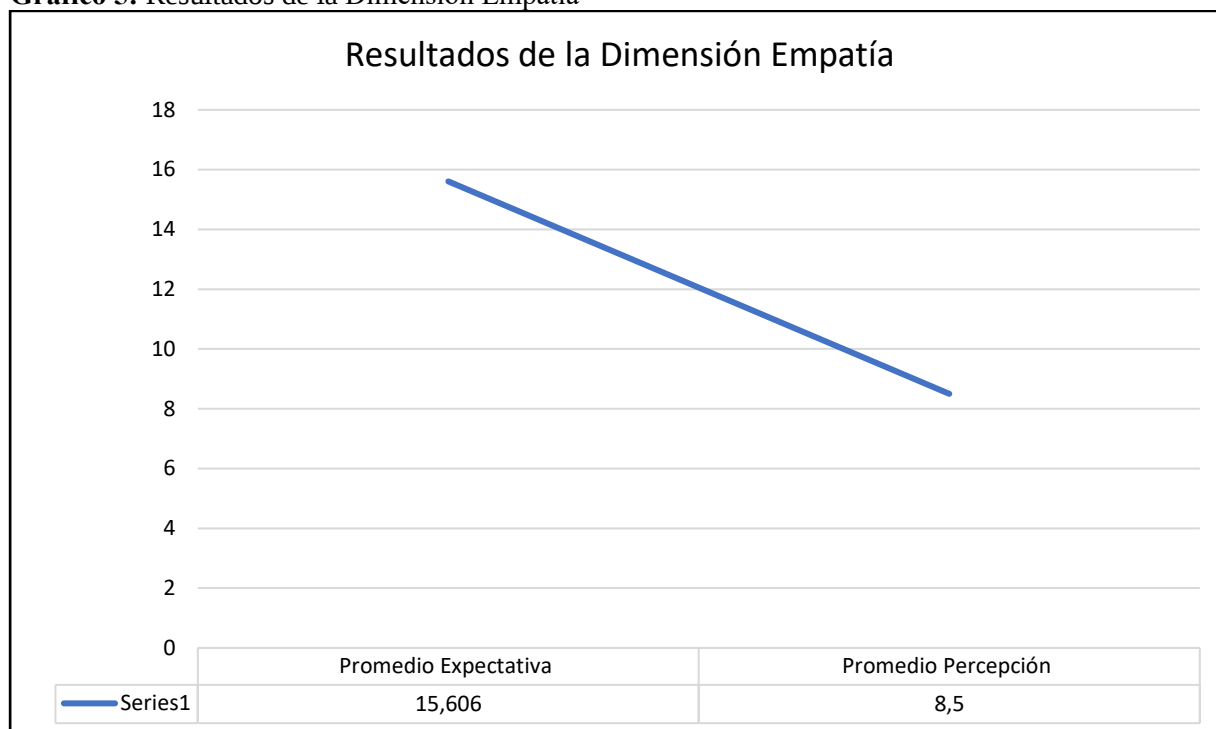
Para mejorar la situación, el hospital debe identificar las áreas específicas donde la percepción de seguridad es deficiente y trabajar en aspectos como la mejoría de infraestructura, capacitación del personal en protocolos de seguridad, y una mejor comunicación con los pacientes sobre las medidas que se están tomando para proteger su bienestar. La reducción de esta brecha contribuiría a una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios del servicio de salud.

Tabla: 16 Resultados de la Dimensión Empatía

Muestra	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Brecha	
385	15,606	8,500	-	7,106

Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Gráfico 5: Resultados de la Dimensión Empatía



Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Los resultados de la Dimensión Empatía del cuestionario SERVQUAL para los usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá (segundo (segundo semestre del 2024) se presentan que los usuarios tienen una expectativa alta. sobre la empatía del hospital sobre la empatía del hospital, con un promedio de 15.606. Esto sugiere que los pacientes esperan recibir un trato personalizado, que el personal demuestre una actitud comprensiva, y que se tenga una atención emocional adecuada a sus necesidades. La percepción de los usuarios sobre la empatía que reciben en el hospital es de 8,500, lo que indica que los pacientes sienten que la atención del personal en cuanto a empatía está por debajo de lo esperado. La percepción de los usuarios es considerablemente más baja en comparación con sus expectativas, lo que podría señalar que no están experimentando el trato cálido, personalizado y atento que esperaban. La brecha entre las expectativas y la percepción es negativa (-7,106), lo que refleja una gran diferencia entre lo que los pacientes esperan en términos de empatía y lo que realmente experimentan. Esta brecha negativa indica una insatisfacción notable por la falta de empatía percibida en la atención brindada por el hospital.

La brecha negativa de -7,106 es considerablemente alta, lo que sugiere una deficiencia significativa en la empatía del personal del hospital. Los usuarios esperan que el personal sea más comprensivo, atento

y personalizado en la atención, pero la realidad no está cumpliendo esas expectativas. Este resultado podría reflejar una falta de capacitación en habilidades de comunicación interpersonal o una falta de recursos humanos adecuados para ofrecer la atención emocional que los pacientes requieren.

Para abordar esta brecha, el hospital debería implementar estrategias de capacitación en empatía y habilidades interpersonales, enfocándose en cómo mejorar la relación con los pacientes, cómo escuchar activamente y cómo ofrecer respuestas emocionales adecuadas. Reducir esta brecha contribuiría a mejorar la satisfacción de los pacientes y su confianza en el servicio proporcionado.

Tabla: 16 Resultados de la Dimensión General

Dimensiones	Promedio	Promedio	Brecha	
	Expectativa	Percepción		
Tangible	16.481	10.523	-	5.958
Fiabilidad	20,364	10,208	-	10,156
Capacidad de respuesta	17,388	8,906	-	8,906
Seguridad	16,696	10,799	-	5,900
Empatía	15,606	8,500	-	7,106

Fuente: Usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá – segundo semestre del 2024.

Los resultados obtenidos del cuestionario SERVQUAL para los usuarios del servicio de salud del Hospital Distrital de la Ciudad de Capiatá (segundo semestre del 2024) muestran importantes diferencias entre las expectativas y las percepciones en varias dimensiones clave del servicio.

A continuación, se presenta una interpretación general de los resultados, destacando las dimensiones con las mayores y menores brechas.

Dimensiones de Mayor Brecha:

Fiabilidad:

Brecha: -10,187

Interpretación: La brecha más grande se encuentra en la dimensión de Fiabilidad, con una diferencia de -10,187. Esto indica una falta significativa de confianza en el hospital por parte de los usuarios. Los pacientes esperan que el hospital sea confiable, cumpla con sus promesas y ofrezca un servicio consistente, pero la percepción real es mucho más baja. Esto sugiere problemas en la coherencia de los servicios prestados, la certeza de la atención y la capacidad de mantener los estándares prometidos. Mejorar esta dimensión es esencial, ya que la fiabilidad es fundamental para generar confianza y satisfacción a largo plazo.

Capacidad de Respuesta:

Brecha: -8,500

Interpretación: La capacidad de respuesta también muestra una brecha considerable de -8,500, lo que indica que los pacientes perciben que el hospital no está respondiendo de manera tan eficiente y rápida como esperaban. Este resultado resalta la necesidad de mejorar los tiempos de espera, la atención oportuna y la disponibilidad del personal para ofrecer un servicio más ágil y satisfactorio.

Empatía:

Brecha: -7,106

Interpretación: Con una brecha de -7,106, la empatía es otra dimensión con una diferencia notable entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Esto sugiere que los pacientes no sienten que el hospital está proporcionando un trato suficientemente personalizado ni comprensivo. Para mejorar esta brecha, se requiere un enfoque más humano, en el que el personal se enfoque en ofrecer una atención más personalizada y empática, para comprender mejor las necesidades emocionales de los pacientes.

Dimensiones de Menor Brecha:

Seguridad:

Brecha: -5,900

Interpretación: La seguridad tiene una brecha de -5,900, lo que refleja que, aunque la percepción de los usuarios sobre la seguridad en el hospital es más alta en comparación con otras dimensiones, sigue



existiendo una diferencia significativa entre lo que esperan y lo que realmente perciben. La seguridad en el servicio de salud es fundamental, y se necesita trabajar en mejorar aspectos como la protección física, salud mental de los pacientes, y la implementación de protocolos más rigurosos en la atención.

Tangibles:

Brecha: -5,958

Interpretación: La dimensión de tangibles, que incluye elementos como infraestructura, equipos y materiales, muestra una brecha de -5,958. Aunque los usuarios tienen expectativas relativamente altas en cuanto a la calidad física del hospital, la percepción es más baja. Esto puede implicar que los pacientes consideran que el entorno del hospital no está tan bien mantenido o no está a la altura de lo que esperan. Es necesario invertir en la mejora de la infraestructura, el equipamiento y la limpieza para mejorar esta dimensión.

CONCLUSIONES

En este estudio se llegó a las siguientes conclusiones, la discrepancia entre las expectativas y percepciones puede atribuirse a varios factores:

En cuanto a las Expectativas Elevadas, se puede asumir que los usuarios suelen tener expectativas altas basadas en experiencias anteriores o en estándares de calidad promovidos por organismos de salud.

Cuando estas expectativas no se cumplen, la insatisfacción aumenta.

Asimismo, las deficiencias en la atención, la falta de recursos humanos y materiales, así como la sobrecarga de trabajo del personal, pueden contribuir a una atención deficiente, lo que impacta negativamente en la percepción de calidad.

Por otro lado, la falta de capacitación basada en la carencia de formación en habilidades interpersonales y empatía puede resultar en una atención menos personalizada, afectando la percepción de los pacientes sobre el trato recibido.

Además, las condiciones del entorno centrado en la infraestructura y el mantenimiento de las instalaciones son aspectos tangibles que influyen en la percepción del servicio. Un entorno descuidado puede generar desconfianza y descontento.

Los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones para la formulación de políticas públicas en el sector salud tales como la mejora continua implementando estrategias de mejora continua que



aborden las áreas con mayores brechas. Esto incluye la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura y la optimización de los procesos de atención.

La participación de los usuarios en la evaluación de los servicios y en la toma de decisiones puede contribuir a una mejor alineación entre expectativas y realidades, así también, la inversión en tecnología, infraestructura y recursos humanos es crucial para garantizar que los servicios de salud puedan cumplir con las expectativas de los usuarios.

La brecha entre la expectativa y la percepción de la calidad de los servicios de salud en Paraguay es un problema significativo que requiere atención urgente. Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía son áreas críticas que necesitan ser abordadas para mejorar la satisfacción del paciente y la efectividad del sistema de salud. La implementación de políticas que prioricen la calidad y la atención centrada en el paciente es esencial para cerrar estas brechas y asegurar un sistema de salud más eficiente y equitativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aday, L. A., & Andersen, R. (1974). A framework for the study of access to medical care. *Health Services Research*, 9(3), 208-220.

Berwick, D. M. (2002). A user's manual for the IOM's quality chasm report. *Health Affairs*, 21(3), 80-90.

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748.

Igami, M. (2013). *Medición de la calidad en los servicios: Aplicación del modelo SERVQUAL*.

Levesque, J. F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: Conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International Journal for Equity in Health*, 12(1), 18.

Michelsen Consulting (1992). Validación del modelo SERVQUAL en América Latina.

Michelsen Consulting. (1992). Validación del modelo SERVQUAL en América Latina. Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. (2017). *Política Nacional de Calidad en Salud 2017-2030*. <https://www.mspbs.gov.py>



Oliver, R. L., Balakrishnan, S., & Barry, B. (2019). Evaluating service quality in healthcare: A review of patient satisfaction measures. *Health Policy and Planning*, 34(2), 91-102.

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Calidad de la atención en salud: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. <https://www.who.int>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Global strategy on integrated people-centred health services 2022-2030*. OMS.

Pares, R. (2003). Evaluación de la calidad en los servicios: Aplicación del modelo SERVQUAL en instituciones de salud. Editorial Universitaria.

Pérez, R., & Gómez, L. (2020). "Calidad en la atención sanitaria: Evaluación y desafíos en América Latina". *Revista de Salud Pública*, 22(3), 45-62. <https://doi.org/10.xxxx/xxxx>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.



Anexo A: Cuestionario SERVQUAL – Expectativa

Dimensión Tangible

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas deben ser cómodas y visualmente atractivas.	☐	☐	☐	☐	☐
2	El personal de salud debe tener apariencia pulcra.	☐	☐	☐	☐	☐
3	El hospital debe tener equipos tecnológicos de apariencia moderna.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Los materiales informativos deben estar disponibles y actualizados.	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensión Fiabilidad

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
5	Cuando el hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Los profesionales de la salud deben estar capacitados para resolver problemas.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Los profesionales de la salud siempre deben estar dispuestos a ayudar.	☐	☐	☐	☐	☐
8	El hospital debe informar oportunamente sobre sus servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
9	El hospital debe resolver consultas y reclamos de manera rápida.	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensión Capacidad de Respuesta

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
10	El hospital debe desempeñar bien el servicio la primera vez.	☐	☐	☐	☐	☐
11	El hospital debe informar la fecha y hora de sus servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
12	El área de atención debe atender oportunamente.	☐	☐	☐	☐	☐
13	El hospital debe proporcionar sus servicios en el momento prometido.	☐	☐	☐	☐	☐



Dimensión Seguridad

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
14	El paciente debe sentirse seguro con los servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
15	El comportamiento de los profesionales debe transmitir confianza.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Los profesionales deben poseer conocimiento suficiente.	☐	☐	☐	☐	☐
17	El hospital debe mostrar sincero interés en resolver problemas.	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensión Empatía

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
18	El hospital debe brindar atención personalizada.	☐	☐	☐	☐	☐
19	El hospital debe comprender las necesidades específicas.	☐	☐	☐	☐	☐
20	El hospital debe tener horarios convenientes.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Los profesionales deben ser amables y educados.	☐	☐	☐	☐	☐
22	El hospital debe valorar los comentarios de los pacientes.	☐	☐	☐	☐	☐

Anexo: B Cuestionario SERVQUAL – Percepción**Dimensión Tangible**

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas del hospital son cómodas y atractivas.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Los trabajadores del hospital tienen apariencia pulcra.	☐	☐	☐	☐	☐
3	El hospital tiene equipos tecnológicos modernos.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Los materiales informativos están disponibles y actualizados.	☐	☐	☐	☐	☐



Dimensión Fiabilidad

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
5	Cuando el hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Los profesionales de la salud son competentes.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Los profesionales de la salud siempre están dispuestos a ayudar.	☐	☐	☐	☐	☐
8	El hospital informa oportunamente sobre sus servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
9	El hospital resuelve consultas y reclamos rápidamente.	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensión Capacidad de Respuesta

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
10	El hospital desempeña bien el servicio la primera vez.	☐	☐	☐	☐	☐
11	El hospital informa la fecha y hora de sus servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
12	El área de atención atiende oportunamente.	☐	☐	☐	☐	☐
13	El hospital proporciona sus servicios en el momento prometido.	☐	☐	☐	☐	☐

Dimensión Seguridad

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
14	El paciente se siente seguro con los servicios.	☐	☐	☐	☐	☐
15	El comportamiento de los profesionales transmite confianza.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Los profesionales poseen conocimiento suficiente.	☐	☐	☐	☐	☐
17	El hospital muestra sincero interés en resolver problemas.	☐	☐	☐	☐	☐



Dimensión Empatía

ÍTEM	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
18	El hospital brinda atención personalizada.	☐	☐	☐	☐	☐
19	El hospital comprende las necesidades específicas.	☐	☐	☐	☐	☐
20	El hospital tiene horarios convenientes.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Los profesionales son amables y educados.	☐	☐	☐	☐	☐
22	El hospital valora los comentarios de los pacientes.	☐	☐	☐	☐	☐

