# DEFINICIÓN DE FACTORES HOMOGÉNEOS Y HETEROGÉNEOS PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL[i]

Patricio Matute Swanton[1], Mónica Toledo Idrovo[2], Iván Correa Calderón[3].

## RESUMEN

La calidad en los servicios es un elemento indispensable para lograr la competitividad en las organizaciones. En el campo de la salud, los hospitales se ven obligados a ser más eficientes debido a los crecientes costos y las limitaciones en recursos para servir apropiadamente a la comunidad.

La optimización es una necesidad, no obstante, los factores que miden esta calidad no siempre están claros ni debidamente identificados. Como cada consumidor es distinto, tienen diferentes necesidades y van a exigir distintos niveles de calidad en los servicios hospitalarios. La segmentación que se tomará para el estudio es el nivel socioeconómico al que pertenecen.

Nuestro objetivo principal es el de definir cuales son los elementos que cada uno de estos grupos de consumidores consideran como primordial en la atención y de los cuales exigen la mejor calidad y el máximo rendimiento. Variables que de igual o diferente forma sirvan como herramientas cuantitativas y cualitativas para el control de la calidad, de esta forma poder mejorar y encontrar el nivel de satisfacción óptimo en las personas de los diversos niveles sociales.

## INTRODUCCIÓN

Los administradores de los hospitales y clínicas, han enfocado la evaluación de los servicios que brindan en la medición de los cambios en las tasas de mortalidad, morbilidad y cobertura, dando poca importancia a la calidad durante todo el proceso de prestación de servicios.

En los servicios de salud existen dos tipos de calidad[ii], la calidad técnica y la calidad sentida.

---

[1] Economista con mención en Gestión Empresarial especialización Marketing 2002
[2] Economista con mención en Gestión Empresarial especialización Marketing 2002
[3] Director de Tesis. Ingeniero Comercial, Postgrado EEUU, Business Administration, Universidad del Sur de Florida, 1998. Master en Management, Universidad de Tulane, Ago. 2000. Magíster en Administración de Empresas, ESPAE Dic. 2000. Profesor de ESPOL desde 1995.

La calidad técnica se aplica desde el punto de vista de quienes brindan el servicio (médicos, enfermeras, administradores). Por otro lado la calidad sentida se basa en la percepción del usuario en cuanto a la atención recibida.

La definición de la calidad sentida implica un estudio complejo del comportamiento de los consumidores, que permita entender las distintas opiniones, observaciones y percepciones que ellos presentan frente a la realidad de los servicios que los centros hospitalarios entregan.

Es por esto que, definir las variables para la medición de la calidad sentida de los hospitales de la ciudad se ha convertido en el principal objetivo de este trabajo, variables que de igual o diferente forma sirvan como herramientas cuantitativas y cualitativas para el control de la calidad de los servicios de la salud. Pudiendo implementar sistemas innovadores que ayuden a lograr una ventaja competitiva, así como optimizar recursos.

Considerando que los consumidores y sus necesidades son diferentes dependiendo del hospital de estudio y su nivel socioeconómico se buscará definir lo que cada grupo espera de la calidad en la atención. Para obtener la información necesaria se realizó un estudio de campo exploratorio utilizando diversos instrumentos como grupos focales, encuestas y entrevistas a profundidad.

En definitiva, el propósito de este trabajo es proporcionar la información necesaria al personal encargado de la planificación y dirección de los centros hospitalarios para lograr alcanzar el nivel de calidad total, el cual implica el cumplimiento de las normas técnicas y las necesidades sentidas.

## CONTENIDO

### Antecedentes

En el primer capítulo se exponen características y estadísticas del panorama del sector de la Salud en el Ecuador así como un análisis de los elementos que interactúan para formar el mercado de servicios hospitalarios. Se seleccionaron ocho centros hospitalarios para el presente estudio; Luis Vernaza, pediátrico Roberto Gilbert Elizalde, de niños Francisco Ycaza Bustamante, de Guayaquil Abel Gilbert, regional del I.E.S.S Teodoro Maldonado Carbo y las clínicas Kennedy, Kennedy Alborada y Alcívar. Se expone la oferta de servicios en cada uno.

### Análisis socioeconómico

La variable utilizada para clasificar a los usuarios por su nivel socioeconómico fue el sector o ciudadela correspondiente a su domicilio actual. Éste se comparo a los resultados obtenidos por un estudio privado existente de la población de Guayaquil. De ésta manera se asignará y trabajará con una escala de cinco niveles socioeconómicos (A, B, C, D y E), siendo A, alto, B alto, C medio, hasta llegar a el nivel E, bajo.

En base a la investigación de los últimos cien pacientes egresados en cada centro hospitalario, se determinó el perfil socioeconómico de cada uno. De ésta manera se puede ver el grupo objetivo que atiende cada uno.

**Investigación de campo**

La investigación de campo se diseño para obtener toda la información primaria necesaria para determinar por nivel socioeconómico, los factores más relevantes para calificar la calidad de la atención y servicio hospitalario que reciben los usuarios. Primero se efectuaron diversas entrevistas a profundidad para obtener los puntos y áreas de interés en el tema (Cuadro I). Éstas se revisaron en diez grupos focales, donde se recabó detalles cualitativos para comprender tanto el comportamiento del usuario así como la dinámica del servicio.

**Cuadro I - Temas relevantes en entrevistas a profundidad a usuarios de servicios hospitalarios**

- Nivel de capacitación profesional
- Control por parte de la institución de salud.
- Políticas y organización del centro hospitalario
- Características de la atención
    - *Trato*
    - *Humanismo*
    - *Comunicación*
- Forma de pago
- Nivel de precios
- Disponibilidad de medicamentos
- Espera por atención dentro del hospital
    - *Trámites*
    - *Exámenes*
    - *Para ser atendido*
- Tiempo en consulta externa
    - *Tiempo de atención*
    - *Tiempo de espera*
- Nivel de confianza percibida
    - *Relación médico-paciente*
    - *Cobro justo*
    - *Relación con niños*
    - *Seguridad*
- Recursos de equipos y personal
- Instalaciones
    - *Limpieza*
    - *Características del lugar*
    - *Privacidad*
- Alimentación
- Otros servicios

***Dinámica del servicio***

Existen tres áreas relevantes de servicio; consulta externa, internación y emergencias. Todas éstas deben contar con elementos que se interrelacionan de forma complementaria (cuadro II).

**Cuadro II - Elementos necesarios para brindar servicio hospitalario**

| | |
|---|---|
| **Personal** | **Profesionales de Salud**<br>Médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, etc.<br>**Personal administrativo**<br>**Personal de apoyo**<br>Servicio social, limpieza, seguridad, transporte, etc |
| **Recetas** | **Medicinas, drogas**<br>Fármacos para seguir un tratamiento o curar aflicciones de salud. |
| **Suministros médicos** | **Insumos:**<br>Oxígeno, alcohol, gasa, sueros, pinta de sangre, etc.<br>**Ropa y accesorios**<br>Para tratamientos e internaciones de pacientes, (batas, sábanas, toallas, almohadas, etc.).<br>**Equipos médicos**<br>Desde termómetros y estetoscopios hasta rayos x y resonancia magnética. |
| **Adecuaciones físicas** | **Servicios básicos**:<br>Agua, luz, alcantarillado.<br>**Facilidades mínimas**:<br>Para protección de inclemencias del clima, como lo es el polvo, contaminación ambiental, lluvia, inundaciones, etc.<br>**Equipamiento**:<br>Salas, camas, quirófanos, etc. |

Fuente y elaboración: Los autores

Los resultados obtenidos de los grupos focales se clasificaron de acuerdo a las áreas relevantes de atención antes mencionadas, así como sus elementos descritos. Se presentaron factores homogéneos y heterogéneos (según los cinco niveles socioeconómicos) para las tres áreas. No obstante, la medición de calidad se basó en los factores homogéneos en el área de internación (cuadro III).

**Cuadro III - Factores homogéneos en el área de internación**

| ELEMENTO | FACTORES |
|---|---|
| **Personal** | Capacitación del personal en cuanto al trato |
| | Atención de sugerencias |
| | Disminución de trámites |
| | Disponibilidad de atención en cualquier momento |
| | Atención humana por parte del personal de enfermería |
| | Profesionalismo del personal médico |
| | Puntualidad de los médicos |
| | Atención sin preferencias |
| **Suministros médicos** | Cuidado con la comida durante internación |
| | Cuidado con la limpieza de sábanas, toallas y batas |
| | Disponibilidad de equipos médicos |
| **Adecuaciones físicas** | Cuidado con la limpieza de las instalaciones |
| | Ambiente agradable |

Fuente y elaboración: Datos obtenidos por autores en grupos focales

## Medición de calidad

Los resultados de la medición de calidad se presentaron y analizaron sobre las dimensiones de calidad; competencia profesional, competencia administrativa, acceso a servicio, satisfacción del cliente y comodidad. Los factores homogéneos (cuadro III) se organizaron de acuerdo a éstas dimensiones para luego preparar el cuestionario. La escala utilizada es sobre cinco puntos, siendo el 1 la calificación más baja y el 5 la más alta.

### *Análisis de calificaciones*

Se trabajó con los promedios luego de tabular los datos para así poder analizar de acuerdo a; centro hospitalario (figura 1), nivel socioeconómico por centro (figura 2), por dimensión de calidad y nivel socioeconómico (figura 3).

**Figura 1** fig1

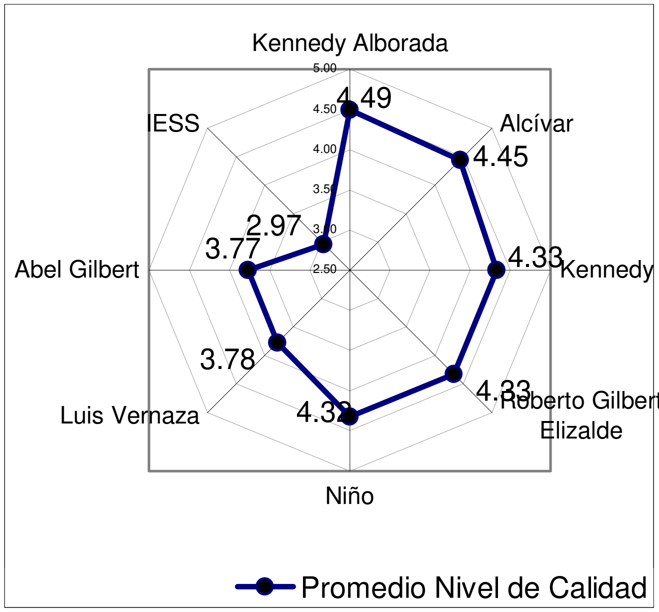
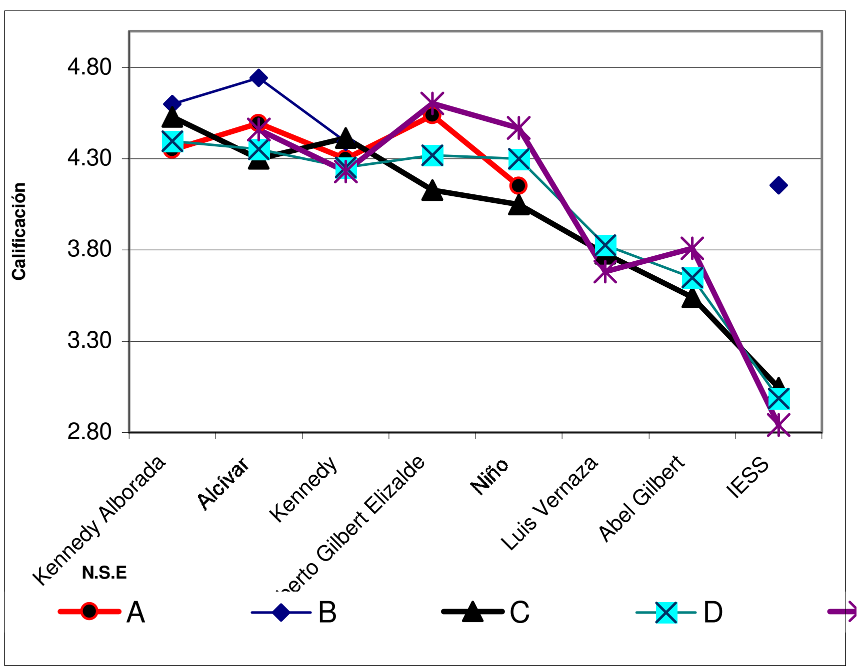


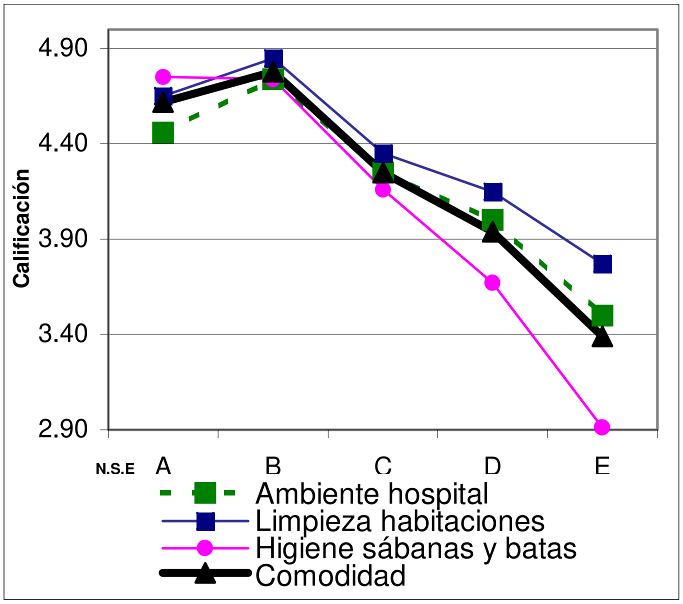

**Figura 2** fig 2




---

fig1 Diagrama radial del nivel de calidad en hospitales de estudio
fig 2 Diagrama lineal comparativo de calificaciones de calidad por hospital y N.S.E

**Figura 3** [fig 3]




También se compararon los promedios entre centros según su clase (privados, públicos y o.n.g) , conjuntos de dimensiones (Ej. Comodidad y satisfacción) y de variables por elementos (Ej. variables del elemento recurso humano).

## CONCLUSIONES

1. Cada centro tiene una mezcla distinta de grupos de pacientes, segmentados por nivel socioeconómico. Sin embargo cada uno, tiene un nivel socioeconómico al cual se dirige su atención de forma preferente, formando su grupo objetivo.
2. La distribución socioeconómica de los sectores aledaños a cada hospital coincide en la mayoría de los casos con su grupo objetivo.
3. Los hospitales públicos tienen como grupo objetivo al N.S.E bajo (Guayaquil con un 78.6% y el IESS con 43.6%).

[fig 3] Calidad para la dimensión comodidad por N.S.E

4. El N.S.E medio bajo, se concentra en mayor proporción en el hospital Luis Vernaza (52.5%), del niño Francisco Y. Bustamante (53.7%) y el Roberto Gilbert (44.9%).
5. El nivel medio forma el grupo objetivo de la clínica Kennedy Alborada, llegando a formar un 46.2% de sus usuarios.
6. Los usuarios de niveles altos, aparecen significativamente en el mercado de los centros privados y casi nunca en los públicos. Así forman parte del mayor segmento de atención para la clínica Kennedy (43.9%) y en la Alcívar con un 36.4%.
7. El nivel promedio de satisfacción de los usuarios de los centros hospitalarios de estudio es medio alto (4.06 puntos). Sin embargo, existen grandes diferencias entres los centros al revisar los puntajes, ya que éstas van desde la más alta 4.49 para la Kennedy Alborada hasta los 2.97 puntos para el hospital regional del IESS.
8. Los rangos de satisfacción medio alto y alto (4 a 5), se percibieron en los centros; Kennedy Alborada (4.49), Alcívar (4.45), Kennedy y Roberto Gilbert (4.33), y del niño Francisco Y. Bustamante con 4.32 puntos. En un rango entre medio y medio alto se encuentran los hospitales; Luis Vernaza y Abel Gilbert (3.78 y 3.77 puntos respectivamente). En último lugar, en un rango de satisfacción medio bajo y medio tenemos al hospital regional del IESS con 2.97 puntos.
9. No existe una relación entre el nivel de calidad y el tipo de institución (privada, pública y ONGs), ya que existen empates entre representantes de distintos sectores (ejemplo: clínica Kennedy y el hospital pediátrico Roberto Gilbert Elizalde, con 4.33 puntos).
10. La percepción de los distintos grupos sociales se asemeja bastante, para un mismo hospital, ya que la desviación promedio de calificaciones de centro según los distintos N.S.E, es baja (0.14 puntos). No obstante, las calificaciones más altas en alguno casos no fueron dadas por los segmentos objetivos o por un alto porcentaje de usuarios en relación al total entrevistado por centro. La menor proporción de usuarios que dieron las calificaciones más altas, se encontró en la clínica Kennedy (40.4%), que corresponde a los N.S.E B y C juntos. El mayor porcentaje se observó en el hospital Guayaquil Abel Gilbert con un 97.6% de usuarios (niveles D y E) que dieron los más altos puntajes. El segmento objetivo del hospital regional del IESS (N.S.E bajo) fue el que dio la puntuación promedio más baja en relación a los demás.
11. Las fortalezas de la clínica Kennedy Alborada son profesionalismo médico (4.83), higiene de sábanas y batas (4.69) y la puntualidad del personal de salud (4.67). Entre sus debilidades encontramos como número uno la falta de atención a sugerencias (4.08), luego una posible falta de buen trato por parte de las enfermeras (4.21) y la marcada diferencia de atención con respecto factores socioeconómicos (reducción a preferencias con 4.25).

12. Para la clínica Alcívar las fortalezas que se presentan son el profesionalismo en primer lugar con 4.91 puntos, luego la limpieza de habitaciones (4.82) y así también la higiene de sábanas y batas (4.75). En sus debilidades tenemos el trato de enfermeras (4.16), la reducción a preferencias (4.09) y el factor con más bajo puntaje, la atención a sugerencias (3.84).
13. La clínica Kennedy, también tiene en sus dos primeras fortalezas, al profesionalismo (4.77) y la limpieza de habitaciones (4.60). Además en tercer lugar, se encuentra la provisión de equipos, empatada con la higiene de sábanas y batas a 4.56 puntos. Las debilidades de éste centro están en la reducción de preferencias (4.05), la atención a sugerencias (3.96) y la alimentación con 3.86 puntos.
14. El hospital pediátrico Roberto Gilbert Elizalde presenta sus fortalezas en el profesionalismo (4.80), la puntualidad de sus médicos (4.57) y el ambiente del hospital (4.55). Sus debilidades están en la reducción de preferencias (4.16), trato de enfermeras (4.08) y atención a sugerencias (3.90).
15. Para el hospital de niños Roberto Y. Bustamante, las fortalezas se asientan en el profesionalismo (4.83), la limpieza de sus habitaciones (4.66) y la puntualidad con 4.59 puntos. Dentro de sus debilidades tenemos la atención a sugerencias (3.90), la reducción de preferencias (3.88) y una falta de agilidad en trámites, por recibir la más baja puntuación (3.85).
16. En lo que respecta al hospital Luis Vernaza, el profesionalismo y la puntualidad están en sus calificaciones más altas (4.65 y 4.14 respectivamente) y luego la provisión de equipos (4.05) formando sus fortalezas. La variable reducción de preferencias e higiene de sábanas y batas son debilidades de éste centro (3.48 y 3.40 puntos respectivamente). Así también, está su mayor debilidad, la atención a sugerencias con 3.10 puntos.
17. Para el hospital de Guayaquil, Abel Gilbert, sus fortalezas son el profesionalismo médico (4.71), puntualidad (4.40) y el trato de médicos y paramédicos (4.14). Sus debilidades están en la alimentación (3.64), su ambiente (3.21) y la falta de higiene de sábanas y batas con 2.00 puntos promedio.
18. En el caso del hospital regional del IESS, su fortaleza se compone del profesionalismo médico (4.56), el trato de médicos y paramédicos (3.69) y de enfermeras con 3.44 puntos. Sus debilidades se encuentran en la falta de atención a sugerencias (2.44), su ambiente (2.26) y la higiene de sábanas y batas (2.13).
19. Existen necesidades que están presentes en todos los usuarios sin importar su nivel socioeconómico.
20. Los factores comunes para una buena atención tienen que ver con el trato recibido, nivel de humanismo y comunicación con el paciente. En general se pide facilidad en el pago, disponibilidad de recetas y no tener que esperar demasiado para ser atendido. Un centro hospitalario debe estar debidamente equipado y tener sumo cuidado con la limpieza.

21. Las características del comportamiento que se espera del personal médico y paramédico puede variar según el N.S.E del usuario, pero todas éstas se pueden agrupar en cualidades comunes que determinan la calidad profesional percibida así como la humana.
22. En lo que respecta a las demoras de atención, se debe considerar las diferencias de procedimientos (turnos o citas) así como la influencia del disponer de "palancas" para agilitar trámites o recibir un mejor trato durante la espera.
23. Los niveles altos (A y B) enfocan su interés en la suficiente preparación profesional de los médicos. Consideran muy importante el tener buenas referencias por parte de otros médicos o conocidos sobre quien los va a tratar y el lugar de atención. Se incomodan por un exceso en el tiempo de espera en resultados de exámenes o por que el médico falle en atenderlos a la hora prevista.
24. Para el nivel medio (C) son importantes la privacidad, el cuidado con la alimentación y percibir un compromiso de la institución hacia la calidad en el servicio. Se interesan por la asepsia y presentación de batas, toallas y otros accesorios. Perciben que influye mucho la falta de valores, los reglamentos internos y la estructura en la forma en que se brinda el servicio. El precio es relevante al momento de seleccionar el lugar de tratamiento, así como la confianza en que se realice un cobro justo por los servicios recibidos.
25. El grupo de usuarios pertenecientes a niveles bajos (D y E), se sienten desinformados y que reciben un trato con poca o nada cortesía e interés. Tienen poca confianza en el médico así como en la seguridad de sus pertenencias durante la internación. Las colas que tienen que realizar para consultas externas son muy extensas y los trámites de ingreso los consideran muy lentos. Sus necesidades se centran en la suficiente disponibilidad de personal médicos, equipos y suministros. También, en la mejora de puntualidad y lentitud por parte del personal administrativo. En las características del centro hospitalario se enfocan en obtener mayor ventilación de habitaciones y comodidad de camas y salas de espera. Se les hace muy difícil acceder a un tratamiento, por que deben comprar primero todos los implementos necesarios, ya que el hospital no cuenta con éstos.

---

[i] P. Matute y M. Toledo, "Definición de factores homogéneos y heterogéneos para la medición de la calidad de los servicios hospitalarios por nivel socioeconómico en la ciudad de Guayaquil" (Tesis, Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2002)

[ii] Donabedian, "La Calidad de la atención médica" – Avedis, 1984