



**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES, CALIDAD DEL SERVICIO Y SU
IMPACTO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN EL SERVICIO DE
URGENCIAS DEL HOSPITAL CENTRAL DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN
SOCIAL DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023**

**PATIENT SATISFACTION, SERVICE QUALITY, AND ITS IMPACT ON
INSTITUTIONAL MANAGEMENT IN THE EMERGENCY DEPARTMENT
OF THE CENTRAL HOSPITAL OF THE SOCIAL SECURITY INSTITUTE
DURING THE SECOND SEMESTER OF 2023**

Lezcano de González, Sandra Carolina

Universidad de la Integración de las Américas.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3001-8671>

E- mail: lezcanosandra688@gmail.com

Lezcano Mencia, Alejandro

Universidad de la Integración de las Américas

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1744-0418>

alejandrolezcano1978@gmail.com

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar el impacto de la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio en la gestión institucional en el Área de Urgencias del Hospital Central del Instituto de Previsión Social (IPS) durante el segundo semestre del año 2023. La metodología adoptó un enfoque mixto con diseño exploratorio secuencial comparativo (DEXPLOS), combinando entrevistas semiestructuradas a cinco profesionales de la salud del área y encuestas estructuradas a una muestra de 100 pacientes. Los resultados revelaron que el 55% de los pacientes calificó su satisfacción global de forma positiva (47% satisfecho y 8% muy satisfecho), mientras que un 25% se mostró neutral y un 20% insatisfecho. Los factores críticos identificados incluyeron tiempos de espera prolongados (62%), comodidades y limpieza de instalaciones (44%) y barreras de comunicación médico-paciente (42%). Desde la perspectiva del personal y de los usuarios, se evidenció que la experiencia del paciente constituye la cara visible y reputacional del hospital, influyendo directamente en la toma de decisiones. Se concluye que optimizar la gestión institucional demanda una triada estratégica: capacitación continua del talento humano, reingeniería de procesos (triage efectivo y gestión de camas para evitar estancias superiores a 24 horas en pasillos) e incorporación de tecnología biomédica y sistemas informáticos integrados.

Palabras Clave: Calidad del servicio, Gestión institucional, Satisfacción del paciente, Servicio de urgencias.

Abstract

The main objective of this study was to analyze the impact of patient satisfaction and service quality on institutional management in the Emergency Department of the IPS Central Hospital during the second semester of 2023. The methodology adopted a mixed approach with a comparative sequential exploratory design (DEXPLOS), combining semi-structured interviews with five health professionals and structured surveys administered to a sample of 100 patients. The results revealed that 55% of patients rated their overall satisfaction positively (47% satisfied and 8% very satisfied), while 25% remained neutral and 20% were dissatisfied. Key critical factors identified included prolonged waiting times (62%), cleanliness and comfort of facilities (44%), and provider-patient communication barriers (42%). From both professional and patient perspectives, emergency care represents the primary public and reputational benchmark of the hospital, directly impacting institutional decision-making. In conclusion, optimizing institutional management requires a strategic triad: continuous personnel training, process reengineering (effective triage and bed turnover management to avoid hallway stays exceeding 24 hours), and the incorporation of advanced biomedical and integrated digital technologies.

Keywords: Service quality, Institutional management, Patient satisfaction, Emergency service.

Introducción

Los servicios de salud representan uno de los sectores más determinantes para el bienestar individual y el desarrollo socioeconómico (García & Macías [1]). En ellos, la calidad asistencial no se circunscribe únicamente al éxito de los actos médicos técnicos, sino que involucra de manera prioritaria la experiencia y la satisfacción percibida por los usuarios (Guzmán et al. [2]). La Organización Panamericana de la Salud (OPS [3]) define el servicio asistencial de calidad como aquel conjunto de características capaz de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, aspecto que repercute positivamente en el cumplimiento terapéutico y en los desenlaces clínicos[cite: 20, 21].

A nivel internacional y nacional, los servicios hospitalarios de urgencias afrontan desafíos derivados del incremento sostenido de la demanda, la sobrecarga asistencial y la limitación de recursos (Islas Cerón et al. [4]). Las demoras excesivas, las fallas en la comunicación clínica y la infraestructura sobrecargada deterioran sensiblemente la confianza ciudadana en las instituciones asistenciales (González & Martínez [5]). En Paraguay, el Hospital Central del Instituto de Previsión Social (IPS) constituye el centro de referencia médica de mayor envergadura del seguro social para los trabajadores asalariados y sus familias. El área de urgencias de este hospital opera como una estructura de altísima complejidad técnica, asumiendo el rol de "cara visible" del hospital ante la opinión pública y los medios de comunicación.

Pese a su relevancia intrínseca, subsiste la necesidad de evidenciar científicamente cómo las vivencias del usuario y la calidad asistencial impactan de manera directa en los procesos gerenciales y administrativos de dicho nosocomio. Por ello, este estudio persigue como **objetivo general**:

- Analizar el impacto de la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio en la gestión institucional en el Área de Urgencias del Hospital Central del Instituto de Previsión Social en el segundo semestre del año 2023.

Asimismo, se establecen como **objetivos específicos**:

1. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios ofrecidos en el área y su impacto en la gestión institucional.
2. Determinar los factores influyentes en la calidad del servicio según la perspectiva de los pacientes y el personal de salud.
3. Proponer estrategias específicas de gestión orientadas a optimizar la atención sanitaria del servicio de urgencias.

La satisfacción del usuario es concebida como una variable multidimensional de la calidad asistencial en la que confluyen factores técnicos, organizacionales e interpersonales (Castelo Rivas & Cueva Toaquiza [6]). Diversos modelos teóricos sustentan este enfoque: desde la teoría clásica de la administración de Henri Fayol, centrada en la coordinación y el control institucional, hasta la teoría bifactorial de Herzberg y el modelo de Noriaki Kano, los cuales demuestran que no todos los atributos operativos inciden en el mismo grado sobre la satisfacción global del usuario [6]. En el ámbito del cuidado, la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau y las necesidades humanas básicas de Virginia Henderson confirman que el componente empático e interactivo resulta determinante para la resolución terapéutica y el confort integral del paciente [6].

La medición empírica de estos fenómenos ha derivado en instrumentos reconocidos internacionalmente como el SERVQUAL, SERVPERF y adaptaciones

sanitarias como SERVQHOS [6]. La literatura especializada demuestra que la duración del tiempo de consulta (Revista Pública del Seguro Social [7]), el trato recibido por los profesionales asistenciales (Sánchez Lamolda et al. [8]) y las condiciones institucionales de los centros de salud (Forrellat Barrios [9]; Pérez & López [10]) constituyen factores determinantes directos de la calidad percibida. Asimismo, la evaluación continua de la satisfacción del paciente permite a los gestores ajustar estrategias y humanizar la asistencia médica (Berrío et al. [11]; Rodríguez & Torres [12]; Massip et al. [13]).

Materiales y Metodología

El estudio adoptó un enfoque metodológico mixto, integrando recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos de manera multimodal (Hernández Sampieri et al. [14])[cite: 7, 21]. Se empleó un diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS) de modalidad comparativa [14][cite: 8, 21]. La fase inicial cualitativa permitió explorar en detalle las percepciones de profesionales clave del área, sentando las bases para el posterior despliegue y análisis de los datos cuantitativos obtenidos de los usuarios (Palella & Martins [15])[cite: 8, 21].

Contexto y Participantes

La investigación se desarrolló en el Servicio de Urgencias del Hospital Central del IPS, situado en Asunción, Paraguay, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023.

- **Muestra cualitativa:** Conformada mediante muestreo no probabilístico intencional por cinco profesionales asistenciales y de supervisión con amplia trayectoria y desempeño activo en el área de urgencias de la institución.
- **Muestra cuantitativa:** Integrada por 100 pacientes que recibieron atención médica en el servicio de urgencias durante el lapso de estudio.

Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

- **Fase cualitativa:** Se utilizó una guía de entrevista semiestructurada de 8 preguntas abiertas dirigida a los profesionales de la salud, enfocada en sus roles, nivel percibido de satisfacción del paciente, factores determinantes de la calidad, mecanismos de retroalimentación institucional y propuestas de optimización de la gestión.
- **Fase cuantitativa:** Se administró un cuestionario estructurado cerrado de 12 ítems aplicado a los pacientes. El instrumento midió variables sociodemográficas, frecuencia de uso, niveles de satisfacción y rapidez (mediante escalas Likert), evaluación de la comunicación médica, factores adversos experimentados y áreas de mejora. Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos del área médica y de urgencias del IPS.

Resultados

1. Perfil de los Pacientes y Nivel General de Satisfacción

La caracterización demográfica de la muestra cuantitativa evidenció una marcada preponderancia del sexo femenino (82%) frente al masculino (18%). El grupo etario predominante fue el de 26 a 40 años (73%), seguido por el de 41 a 60 años (21%), personas de 18 a 25 años (4%) y mayores de 61 años (2%). La frecuencia de uso del servicio fue mayoritariamente ocasional (88%), registrándose un 11% de asistencia regular y un 1% frecuente.

En lo concerniente a la evaluación de la satisfacción general con el servicio de urgencias:

- El 47% de los usuarios se declaró **satisfecho**.
- El 25% manifestó una postura **neutral**.

- El 15% indicó estar **insatisfecho** y un 5% **muy insatisfecho** (totalizando 20% de disconformidad manifiesta).
- El 8% restante se calificó como **muy satisfecho**.

Pese a que el saldo favorable agrupado alcanza el 55%, una proporción equivalente al 45% (neutrales e insatisfechos) evidencia áreas de vulnerabilidad en la entrega del servicio. No obstante, ante la consulta sobre la disposición a recomendar el servicio a otras personas, el 56% respondió que *probablemente sí*, el 25% *no estaba seguro*, el 13% *probablemente no*, y las opciones polares se distribuyeron marginalmente.

2. Factores Determinantes de la Calidad y su Impacto Institucional

Al valorar la rapidez de la atención médica recibida, el 44% de los pacientes la calificó como *aceptable*, el 25% como *rápida*, un 17% como *lenta* y el 11% como *muy lenta*. Respecto a la claridad y eficacia comunicativa del personal sobre la condición y plan de tratamiento, el 38% la consideró *aceptable*, el 36% *buena*, el 18% *deficiente* y el 8% restante entre *muy deficiente* y *excelente*.

Al indagar sobre los aspectos negativos que impactaron la calidad del servicio (ítem de selección múltiple), emergieron como factores críticos:

1. **Tiempo de espera prolongado:** identificado por el 62% de los usuarios.
2. **Deficiencias en limpieza, instalaciones y comodidades físicas:** 44%.
3. **Comunicación insuficiente del personal de salud:** 42%.
4. **Falta de acceso o retardo en información sobre el estado del paciente:** 40%.

En consonancia con estos datos, los profesionales entrevistados remarcaron que el servicio de urgencias opera bajo una elevada demanda que genera sobrecarga asistencial y hacinamiento en pasillos. Coincidieron en que la urgencia funciona como el barómetro

público del hospital: las fallas en el flujo asistencial trascienden con rapidez al ámbito social y mediático, repercutiendo de forma directa en la confianza hacia el seguro social y en la credibilidad institucional.

3. Percepción Evolutiva y Mecanismos de Retroalimentación

Al consultar a los pacientes si percibían mejoras respecto a periodos anteriores, el 42% afirmó que el servicio *se ha mantenido igual*, el 37% consideró que *ha mejorado*, el 14% *no estaba seguro* y el 7% opinó que *ha empeorado*.

Respecto a la influencia de manifestar quejas o disconformidades, el 41% de los usuarios consideró que hacer saber estos factores ayuda a mejorar la gestión institucional, aunque un 32% estimó que deteriora la dinámica de trabajo y un 20% manifestó incertidumbre. En el plano directivo, las entrevistas cualitativas revelaron que si bien existen comités de calidad y recepción de quejas, la toma de decisiones no siempre se articula de manera sistemática ni ágil debido a limitaciones de recursos humanos, insumos y barreras de comunicación interna.

4. Estrategias Propuestas para la Optimización del Servicio

Los pacientes consultados priorizaron las siguientes áreas de intervención para optimizar la gestión institucional: reducción del tiempo de espera (67%), mejoras en las instalaciones y comodidades (58%), optimización comunicativa del personal (55%) y mayor acceso a la información clínica (49%). Sobre cómo implementar estas reformas con efectividad, el 34% señaló como elemento primordial la mayor capacitación del personal, el 28% la mejora de procesos administrativos, el 25% la inversión en infraestructura y el 13% la participación activa de los usuarios.

Por su parte, el panel de profesionales de la salud delimitó cuatro líneas estratégicas fundamentales:

1. **Reingeniería del flujo de pacientes:** Establecer un sistema de triage / RAC riguroso y conformar un equipo multidisciplinario de rotación continua que impida la permanencia de pacientes en pasillos por más de 24 horas a la espera de camas de internación.
2. **Fortalecimiento logístico e infraestructura crítica:** Instalar una farmacia interna satélite en el piso de urgencias para garantizar la administración oportuna de medicamentos esenciales, asegurar stocks estables de insumos y aplicar un riguroso plan de mantenimiento preventivo y calibración para equipos biomédicos.
3. **Capacitación continua y humanización del cuidado:** Implementar programas de formación y simulaciones clínicas no solo en el área técnica, sino de forma prioritaria en competencias blandas, empatía, manejo de crisis y comunicación asertiva hacia los pacientes y sus familias.
4. **Transformación tecnológica:** Integrar tecnologías de información que incluyan sistemas de gestión de flujo de pacientes, historias clínicas electrónicas unificadas y seguimiento de interconsultas y estudios complementarios en tiempo real.

Discusión

Los hallazgos confirman la interdependencia directa entre la calidad asistencial percibida y la eficiencia de la gestión institucional en los servicios de emergencia hospitalaria [4, 5]. La convergencia de datos cualitativos y cuantitativos evidenció que las principales fuentes de insatisfacción no radican en la competencia técnica médica, sino en aspectos operacionales y relacionales del servicio [6, 11].

El tiempo de espera prolongado (destacado por el 62% de los encuestados) constituye el nudo crítico del sistema. Como señalan Islas Cerón et al. [4], la saturación

de los servicios de urgencias y la permanencia prolongada de pacientes en áreas de tránsito generan desgaste físico y emocional en los usuarios, aumentando el riesgo de eventos adversos y reduciendo la percepción de seguridad. Este problema requiere coordinar de forma estrecha el área de urgencias con las salas de internación general y especialidades médicas para descongestionar el flujo hospitalario.

Asimismo, las deficiencias comunicativas reportadas concuerdan con lo planteado por Pérez & López [10] y Rodríguez & Torres [12], donde la escasez de información oportuna sobre diagnósticos y conductas terapéuticas profundiza la ansiedad de los asegurados. La adopción de esquemas de trato humanizado y empático —priorizados tanto por el personal asistencial como por los propios usuarios— representa una estrategia costo-efectiva de alto impacto para recomponer la reputación del Hospital Central del IPS ante la opinión pública.

Conclusiones

La satisfacción global de los usuarios en el servicio de urgencias del Hospital Central del IPS presenta un balance mayoritariamente positivo pero frágil (55% de satisfacción agrupada), coexistiendo con un 45% de pacientes neutrales e insatisfechos que reflejan la necesidad urgente de reformas operativas.

Los factores determinantes del nivel de calidad percibida son preponderantemente organizacionales: las dilaciones en los tiempos de respuesta, las deficiencias en el confort físico y la higiene, y la falta de comunicación fluida constituyen las fuentes principales de descontento.

La experiencia del paciente condiciona directamente la reputación y gestión del IPS, al posicionarse urgencias como la principal ventana de exposición institucional y mediática del hospital.

Para optimizar la gestión institucional se requiere ejecutar un plan integral sustentado en tres pilares: reingeniería de los circuitos asistenciales (triage resolutivo y gestión continua de camas), dotación y modernización tecnológica (farmacia interna, mantenimiento de equipos biomédicos e historia clínica electrónica) y consolidación de una cultura institucional orientada al trato humanizado mediante la capacitación continua del talento humano.

Referencias

- García M, Macías C. Satisfacción de pacientes y prestadores de Servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología. Rev Cubana Salud Pública. 2022;48(4):e0004.
- Guzmán MA, Ramos-Córdova LF, Castañeda-Sánchez O, López del Castillo-Sánchez D, Gómez-Alcalá AV. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública. 2018;20(2):254-257.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). Calidad de los servicios de salud y satisfacción del usuario. Washington D.C.: OPS; 2022[cite: 20, 21].
- Islas Cerón RG, Valencia Ortiz AI, Bustos Vázquez E, Ruvalcaba Ledezma JC, Reynoso Vázquez J. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. JONNPR. 2020;5(10):1163-1178.
- González A, Martínez R. Factores que influyen en la calidad de atención en salud. Rev Salud Pública Parag. 2017;7(2):26-34.
- Castelo Rivas W, Cueva Toaquiza J. Satisfacción de pacientes, ¿qué se debe saber? Rev Científica Dominio Cienc. 2022;8(3):904-925.

Revista Pública del Seguro Social. Correlación entre tiempo consulta y satisfacción del paciente en primer nivel de atención. Rev Salud Pública. 2020;22(1):45-50.

Sánchez Lamolda MA, Marín Ferrón AM, Torres Colomera I. Satisfacción del paciente como herramienta de medida en la consulta de ERC. Enferm Nefrol. 2017;20(Suppl 1):81-81.

Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014;30(2):11-20.

Pérez J, López M. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2022;39(3):200-208.

Berrío H, Cano L, Franco J, Posada M. Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral. Medellín: Universidad CES; 2017.

Rodríguez E, Torres C. Calidad percibida y satisfacción del usuario en servicios de salud: un análisis crítico. Rev Salud Pública. 2019;21(3):123-130.

Massip C, Ortiz R, Llantá M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. 2008;34(4):1-10.

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5.^a ed. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana; 2010.

Palella D, Martins J. Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL; 2006.