

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una oficina de seguros. Revisión sistemática.

Gina Ursula Liñan Ramirez^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

* Autor para correspondencia: Gina Ursula Liñan Ramirez, glinanra@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 14-04-2023. Publicado: 19-05-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.364-369

Resumen

El objetivo de este estudio es evaluar y determinar sistemáticamente la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario a través de una revisión de la literatura. El método de este estudio es descriptivo, y el objetivo de este trabajo es investigar sistemáticamente las características de 15 trabajos académicos publicados en los portales: Dialnet, Redalyc y Scielo y así determinar la fuente, año, metodología y revistas en las que fueron publicados entre 2018-2021, al tiempo que aborda la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La mayoría de los autores de los artículos investigados utilizaron un enfoque descriptivo. De igual forma, a partir de una revisión sistemática, se busca analizar y medir los distintos modelos utilizados para identificar los factores que inciden en la satisfacción del usuario y, estandarizar los conocimientos adquiridos y aplicarlos a la investigación. Esta evaluación teórica nos permite concluir que diferentes estrategias de calidad de servicio son utilizadas adecuadamente por la mayoría de las empresas, lo que nos permitirá diseñar estrategias que contribuyan a la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Modelo, indicadores, calidad del servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of this study is to systematically evaluate and determine the relationship between service quality and user satisfaction through a literature review. The method of this study is descriptive, and the objective of this work is to systematically investigate the characteristics of 15 academic works published in the portals: Dialnet, Redalyc and Scielo and thus determine the source, year, methodology and journals in which they were published between 2018-2021, while addressing service quality and user satisfaction. Most of the authors of the articles investigated used a descriptive approach. In the same way, from a systematic review, it seeks to analyze and measure the different models used to identify the factors that affect user satisfaction and standardize the knowledge acquired and apply it to research. This theoretical evaluation allows us to conclude that different service quality strategies are adequately used by most companies, which will allow us to design strategies that contribute to user satisfaction.

Keywords: Model, indicators, service quality, user satisfaction.

1. Introducción

Hoy en día, el desafío de toda organización es desarrollar estrategias para mejorar los servicios de salud y garantizar un servicio superior y la satisfacción del usuario. En el sector salud, la inversión en la economía nacional es un factor clave. De hecho, podemos responder rápidamente a las necesidades del sistema de salud dirigiendo el uso adecuado de la tecnología, los materiales, las materias primas y los recursos humanos. La gestión de los servicios sanitarios es importante, es un factor de calidad y satisfacción del usuario, se convierte en una preocupación importante de la gestión sanitaria, determina la calidad de los servicios y evaluar sus características, perspectivas y aspectos han sido una causa divergente entre diversos autores. Internacionalmente, los desafíos y oportunidades de calidad han aumentado con el tiempo, ya que cada empresa se esfuerza por mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los cambios son continuos, ya sean tecnológicos, políticos o económicos, gracias a las capacidades de las organizaciones promotoras de salud (EPS) Colprensa (diciembre de 2017). Colombia enfrenta una crisis sanitaria en el 2018, por lo que existe una gran demanda por parte de los usuarios de que el sector debe desarrollar y reelaborar tácticas para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en diversos campos, donde se pueda asegurar la satisfacción del paciente. Según lo mencionado por Arturo García, José Díaz y Alvaro Montiel (2020) Validez y Consistencia de una rápida satisfacción del paciente de consulta externa Gaceta Medica de México mencionan que la calidad médica se ha convertido en un requisito básico de los servicios médicos. Si bien el avance de la ciencia y la tecnología ha tenido un impacto significativo en la mejora de la calidad de vida y la calidad de muchos pacientes, también ha producido muchos problemas con efectos negativos, que afectan de alguna manera la atención de la salud. En el lugar, es necesario buscar estándares para satisfacer plenamente las expectativas de los pacientes debido al aumento de los costos de población y uso de los servicios y la demanda de los mismos. La calidad de los servicios de salud se puede definir como “la prestación oportuna de servicios médicos a los pacientes con profesionalismo, seguridad y principios éticos a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de salud de los pacientes y su salud. La satisfacción del usuario externo es subjetiva. La evaluación del valor es la clave para identificar la calidad de la atención, por lo que es un indicador de la calidad de la atención en salud.. Esta estructura incluye la amabilidad del trato, el suministro de equipos, materiales, insumos y medicamentos necesarios y suficiente personal calificado La continuidad del proceso de atención, la comodidad del área de servicio y costos razonables. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (2009: 18) indica que esta variable hace referencia al “grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento”.

Se puede decir que en el marco de la salud, la calidad se refiere a la prestación de servicios médicos a los usuarios en forma oportuna mediante la prestación de instituciones y para atender eficazmente las necesidades de los usuarios. Es decir, el sistema de salud actual intenta tomar en cuenta las necesidades y opiniones de la sociedad a través de un proceso de evaluación objetivo, diseñando así métodos de mejora continua. Para evaluar la calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios, existen una variedad de tecnologías que pueden medir dimensiones, estas dimensiones se ven afectadas por las percepciones de las personas según las características de la organización y su entorno. En la actualidad, el sector de la empresa privada se compromete a optimizar la calidad de los servicios que brinda, brindando una respuesta rápida y una gestión eficaz de los servicios para la sociedad. Por lo tanto, el sector público se enfrenta a los requisitos previos de cumplir con las prioridades para mejorar continuamente la calidad de los servicios; Hrnjic (2016) actualmente se refiere a los proveedores de servicios públicos y privados que enfrentan una presión económica masiva y una escasez de capital, lo que lleva a un dilema sobre cómo respaldar la satisfacción del cliente sin la necesidad de reparaciones costosas.. Una de las formas de mantener el control de la calidad del servicio son los métodos de evaluación cuantitativa. A nivel Nacional, el Ministerio de Salud impulsó medidas de mejora de la calidad de acuerdo con la Resolución Ministerial 519-2006 MINSA, a partir de la formulación de estrategias y la búsqueda de alianzas entre instituciones. Con el objetivo de mejorar los servicios de salud de las instituciones públicas y privadas del sector salud, a fin de satisfacer a los usuarios. Sin embargo, ya sea en el centro de salud o en la oficina administrativa, existe un gran interés por evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En los últimos años, el sector salud ha mostrado inacción para acceder a los servicios médicos, lo que ha afectado a millones de peruanos. No es nuevo escuchar a los hospitales quejarse de la falta de medicamentos en las peticiones, así como de la falta de equipos para atender a los usuarios. O el personal es desatento. El Perú es uno de los países con mayor número de personal administrativo y menos médicos. Cada funcionario tiene 16 médicos en Canadá, 8 en Costa Rica, 5 en Uruguay y 3 en Paraguay. La situación en Perú es todo lo contrario: tenemos tres personales administrativos por cada médico. Sausa, M (2018, 17 de febrero) Las deficiencias en el sector salud afectan a millones de peruanos. La Seguridad Social Essalud también enfrenta un problema que afecta a millones de peruanos. Los pacientes asegurados que requiere atención en centros asistenciales y/o solicitar información a las oficinas administrativas refieren que reciben un trato inadecuado, lo que afecta la imagen institucional de manera especial a la seguridad social. La presente investigación lograra identificar las deficiencias de una Oficina de Seguros en demoras de atención, Falta de información e instrucciones suficientes sobre las condiciones del seguro, es decir, falta de servicio ofrecido a los usuarios. Este problema ha provocado el descontento del asegurado, lo que se comprueba en quejas y reclamos.

En tal sentido se puede afirmar que el cliente fue, es y será la causa de cualquier organización. Los clientes son quienes en última instancia juzgan la calidad de los productos y la calidad de los servicios (Mora Contreras

Cesar (2011) La Calidad de Servicio y la satisfacción del consumidor vol 10 núm 2 pp 146-162) que reciben en función de la percepción y satisfacción de sus necesidades, y las actitudes o decisiones que toman cuando prefieren el producto o producto. El servicio prestado por la organización permitirá la popularidad de la organización y su posicionamiento en el mercado, mientras que los clientes sin buenos servicios bien organizados y los clientes desatendidos, es decir, sus productos son buenos, pero el servicio es deficiente. En este caso, las expectativas del cliente caen y se producen no conformidades, que a largo plazo tendrán un impacto en la reducción de ingresos de la organización. A partir de lo anterior se puede inferir que la nueva administración tiene un gran problema. Se trata de proponer, innovar y liderar el camino en sistemas integrados que permitan la modernización de los servicios médicos, el control de calidad y la satisfacción del usuario. Sobre el particular debemos mencionar que el acceso a la información sobre los derechos de los usuarios y las iniciativas de salud requiere una mayor capacidad de respuesta basada en la calidad. Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una oficina de Seguros Junín.

2. Metodología

La construcción de este estudio se desarrolló a través de la metodología de una revisión sistemática de la literatura, que analizó "la calidad del servicio con la satisfacción del usuario".

Busque elementos académicos utilizando palabras clave calidad de servicio y "satisfacción del usuario." en español en la base de datos de Dialnet, Google Académico, Redalyc, Scielo, Biblioteca virtual de Cesar Vallejo, Web of Science y Scopus.

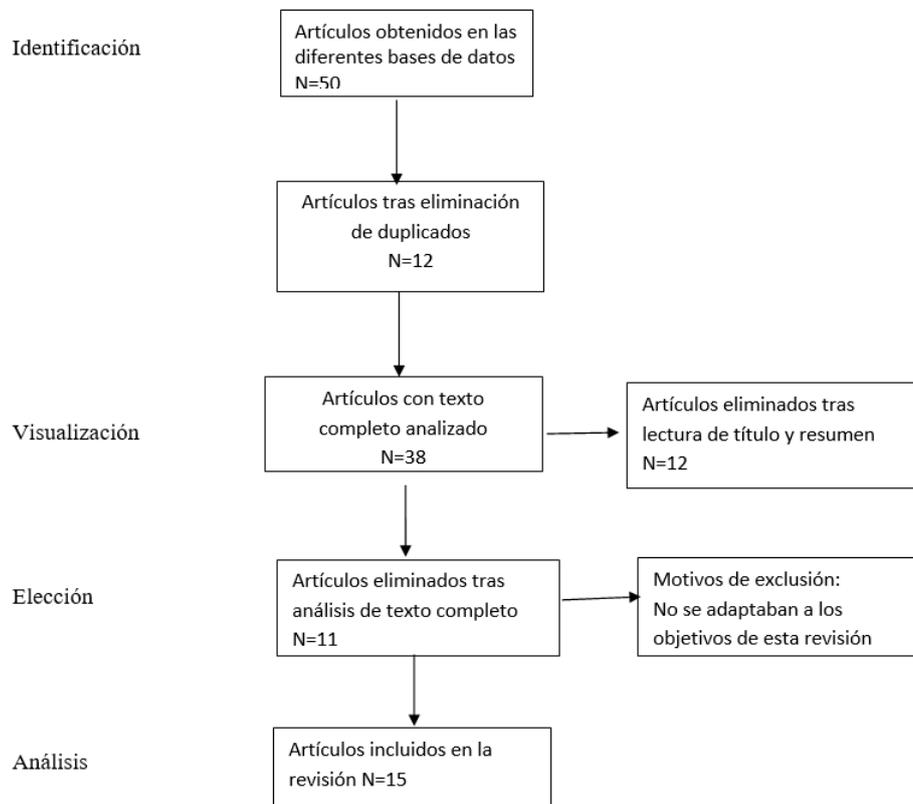


Figura 1: Selección de artículos mediante protocolo PRISMA.

Revisión de artículos científicos es una estrategia de recopilación de información impulsada por la necesidad de conocer los resultados de las investigaciones de manera integral. En línea con lo anterior, se han desarrollado metodologías para definir procesos de selección jerárquicos de la literatura científica, teniendo en cuenta criterios de calidad y minimizando los sesgos en la selección de la literatura científica.

La selección de artículos consta de dos etapas: la etapa de exclusión y otra etapa de eliminación; En la primera sección, se excluyeron los trabajos que no fueran experimentales y que no midieran las palabras clave utilizadas en la investigación.

Los artículos fueron seleccionados como base para la investigación. A partir de ahí, las características metodológicas de los estudios fueron graficadas y enfocadas en una matriz para analizar sus similitudes y diferencias, ayudando a construir lo que luego se reporta. En segundo lugar, se eliminaron toda la información que no tiene contexto ni enfoque a la realidad del país.

3. Resultados

En este trabajo se estudiaron 15 artículos los cuales se reflejan en la tabla 1, tabla 2 , tabla 3 y la figura 2, figura 3 y figura 4 los resultados siguientes:

Tabla 1: País de publicación de los artículos.

| País | Artículos | % |
|----------------------|-----------|-------|
| Chile | 3 | 20 % |
| Colombia | 4 | 27 % |
| Cuba | 1 | 7 % |
| Mexico | 3 | 20 % |
| Perú | 3 | 20 % |
| Venezuela | 1 | 7 % |
| Total General | 15 | 100 % |

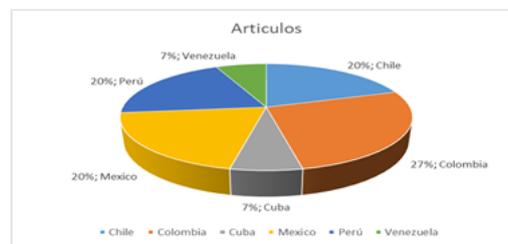


Figura 2: País de publicación de los artículos.

Tabla 2: Año de publicación.

| Año | Artículos |
|------|-----------|
| 2015 | 1 |
| 2016 | 1 |
| 2017 | 2 |
| 2018 | 3 |
| 2019 | 3 |
| 2020 | 3 |
| 2021 | 2 |
| | 15 |

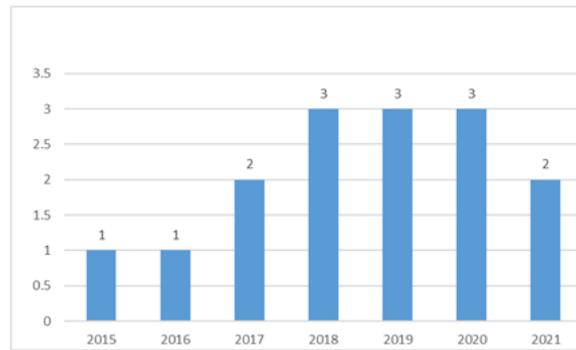


Figura 3: Año de publicación.

Tabla 3: Metodología empleada en la investigación.

| | Artículo | % |
|----------------------------|----------|-------|
| Descriptiva | 11 | 73 % |
| Cualitativa y Cuantitativa | 3 | 20 % |
| Correlacional | 1 | 7 % |
| | 15 | 100 % |

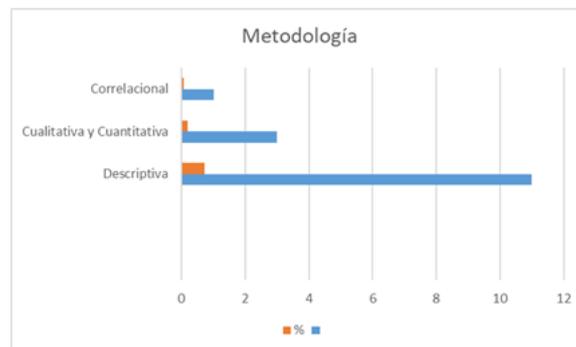


Figura 4: Metodología empleada en la investigación.

4. Discusión

Este artículo presenta una evaluación sistemática de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en diferentes áreas de actividad, públicas y privadas, en diferentes regiones del mundo. En el momento del estudio de 2022, había 15 artículos científicos publicados en los años 2017-2021. La evaluación da resultados: el primero está entre los 15 artículos que conforman la mayoría fueron lanzado en 2017 y 2019, durante estos 2 años, los investigadores se centraron en estudiar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se dan cuenta de que este tema es vital en la supervivencia de empresas públicas y privadas, tal como lo manifiesta Gallardo, Reynaldos y Grandón (2014) en su trabajo “Calidad en el servicio: la satisfacción del usuario desde el punto de vista de enfermería”, estableciendo que para permanecer en el mercado y ser competitivas, las empresas deben brindar un servicio de calidad. De igual manera, las organizaciones se han interesado en encontrar un método que ayude a evaluar la calidad del servicio que están brindando a sus clientes.

De los 15 artículos identificados, 5 utilizaron la calidad de servicio como herramienta de medición y 5 utilizaron la observación, así como 4 de los 15 artículos utilizaron el análisis descriptivo. Esto nos lleva a recomendar que futuros investigadores sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente utilicen las mismas herramientas y metodología de acuerdo a Iletse y Ramírez (2016), quienes sugieren una prestación de servicio efectiva si se respetan los cinco aspectos de la Calidad de servicio, a saber: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sin embargo, hay otros modelos que también fueron elegidos por otros investigadores, con un porcentaje más bajo que el modelo anterior, pero esto no significa que no pueda funcionar cuando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente lo son. Este es el caso de Vergara, Quesada y Blanco, (2011) que utilizó

ecuaciones estructurales para analizar la calidad del servicio en diferentes entidades, lo que indica su capacidad para adaptarse y su efectividad al determinar las variables que afectan al cliente de la satisfacción.

5. Conclusiones

Las revistas que han dedicado mucho espacio y atención a los informes de investigación es Scielo. La mayoría de los estudios que miden la calidad del servicio utilizan un modelo de calidad del servicio y concluyen que la satisfacción del cliente existe si la calidad se traduce en 5 aspectos: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El método más adecuado para evaluar la satisfacción y la calidad es el método descriptivo/analítico. También se concluyó que la satisfacción del cliente no se logra solo brindando un servicio, sino superando sus expectativas. Es importante evaluar periódicamente la calidad del servicio en una empresa u organización, ya que aumenta la productividad y logra la satisfacción del usuario. Asimismo, se concluyó que las brechas de atención de los usuarios surgen por la falta de comprensión del personal sobre los procesos a realizar, lo que genera que no se tenga la confianza necesaria en este personal, por lo que sin el apoyo del gobierno y los servidores públicos se genera una muy baja percepción de la calidad de la atención.

6. Referencias bibliográficas

Espinoza, Mauricio. (2003). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD. Punto Cero, 08(07), 20-30 .

FERNANDES, Rafal Silva; NUNO, Claudinei Di. Virtualización de servidores. Revista científica multidisciplinaria base de conocimiento. año 03, Ed. 04, vol. 05, págs. 34-44, abril de 2018.

García-Galicia, A., Díaz-Díaz, JF, Montiel Jarquín, ÁJ, (...), Vázquez-Cruz, E., Morales-Flores, CF. (2020) Validez y Consistencia de una rápida de satisfacción del paciente de consulta externa Gaceta Medica de México.

Información Tecnológica Volumen 31, Numero 4, 2020 Paginas 27-34 Un método para evaluar la calidad del servicio de una unidad usuaria en una empresa de servicios de agua en Colombia.

Kolprensa (2017,21 de diciembre). Colombia se enfrenta a una crisis de salud en 2018. La República. Recuperado <https://www.larepublica.co/economia/colombia-se-enfrentara-a-una-crisisde-salud-en-2018-2584060>.

Mora Contreras Cesar (2011) La Calidad de Servicio y la satisfacción del consumidor vol 10 mim 2 pr 146-162).

Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. Revista Brasileira de Marketing, 10(2),146-162.

Secretaría de Gestión Pública Febrero (2019), Aprueban Norma técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, Diario Oficial El Peruano, publicado el 27 de febrero del 2019.

Seguro Social de Salud (2011), Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Acuerdo N* 5814-Essalud-2011 (19 de julio del 2011). Diario Oficial El Peruano, publicado el 28 de julio del 2011.

Seguro Social de Salud (2019), Hacia la modernización de la seguridad social en el Perú. Libro blanco para el diálogo. Políticas y hoja de ruta para el fortalecimiento del Seguro Social de Salud - EsSalud 2019-2022. Tomo 1. 2019.

Vidal Ledo, Maria Josefina, 6; Araña Pérez, Ana Bárbara (2012). Gestión de la información y el conocimiento. Educación Médica Superior, 26(3), 474-484.