

- Es muy interesante distinguir entre expectativas en relación al proceso y en relación al resultado, ya que la amplitud de la zona de tolerancia (distancia entre los niveles adecuados y deseados de las expectativas del servicio) varía.
- Es necesario investigar sobre expectativas relacionadas con la estructura.
- Las expectativas pueden estar influidas por variables personales, sociales y del contexto particular de la atención sanitaria, sustancialmente diferente a otros.

En definitiva:

- Creemos necesario la construcción de un modelo teórico sobre satisfacción de usuarios que responda
- Pensamos que el modelo SERVQUAL es el que hasta el momento mejor está funcionando, aunque precisa de un proceso de adaptación y validación que le permita ajus-

tarse perfectamente a las características de los servicios sanitarios y que solucione los dos problemas que actualmente plantea: la estructura factorial es muy variable de unos estudios a otros y las escalas de expectativas tienen poco poder predictivo sobre la satisfacción.

- Abogamos por la adaptación y validación de SERVQUAL utilizando un enfoque cualitativo, es decir, con la misma metodología con la que sus autores construyeron el modelo original.

J. C. March

M. A. Prieto

M. Hernán

J. M. Jiménez

*Escuela Andaluza de Salud Pública
Granada*

Bibliografía

1. Ibern P. La mesura de la satisfacció en els serveis sanitaris. *Gaceta Sanitaria* 1992;6:176-85.
2. Lewis JR. Patient Views on Quality Care in General Practice: Literature Review. *Soc Sci Med* 1994;39(5):655-70.
3. Mira JJ, Buil JA, Rodríguez-Marín J, Aranaz J. Calidad percibida del cuidado hospitalario. *Gac Sanit* 1997;11:176-89.
4. Zeithaml V, Berry LA, Parasuraman A. Calidad total en la gestión de los servicios. Madrid: Díaz de Santos; 1993.
5. Grönroos C. Marketing y gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos; 1990.
6. Hulka BS y cols. Correlates of satisfaction with medical care: A community perspective. *Med Care* 1975;13:648-58.
7. Ware JE Jr, Davis-Avery A, Stewart AL. The measurement and meaning of patient satisfaction. *Health Med Care Service Rev* 1978;1:1.
8. Hail JA, Dornan MC. A meta-analysis of satisfaction with medical

care: description of research domain and analysis of overall satisfaction levels. *Soc Sci Med* 1988;27:637-44.

9. March JC, Prieto MA, Sánchez A. Innovaciones en gestión para el Silais Managua, Nicaragua. Libro de actas del 8º Congreso Anual de la Sociedad Latina para el Análisis de los Sistemas de Salud. Granada, junio 1997. Proyecto de cooperación internacional realizado por la Escuela Andaluza de Salud Pública y financiado por la Consejería de Presidencia de la Junta de Andalucía. En prensa.

10. Hernán M, Jiménez JM, Cruz MT, March JC. Análisis de la calidad percibida por los usuarios del Hospital Costa del Sol. Proyecto de consultoría para la Empresa Pública Hospital Costa del Sol realizado por la Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada, 1997. En prensa.

11. Thompson AG, Suñol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts theory and evidence. *Int J Qual Health Care* 1995;7:127-41.

Respuesta

Sr. Director:

Con respecto a la carta publicada en este mismo número de *Gaceta Sanitaria* que hace referencia a nuestro artículo sobre «Calidad percibida del cuidado hospitalario» (*Gac Sanit* 1997;11:176-89) queremos expresar nuestro agradecimiento por las amables palabras con las que valoran el artículo y manifestar nuestro acuerdo con los comentarios que realizan sus autores, en especial en cuanto a la necesidad de desarrollar un modelo teórico ajustado a las características del medio sanitario¹ y a la idea de que el *paradigma de la desconfianza*²⁻⁴ pueda servir de base. No obstante, hay que matizar que en la literatura⁵⁻⁸ aparecen como constructos relacionados pero independientes, la calidad percibida y la satisfacción del cliente (o paciente). Desde esta perspectiva teórica plantean su conocido

modelo de las discrepancias Parasuraman, Zeithaml y Berry⁹, y en esta línea sugerimos debe ahondarse en la investigación.

En nuestra opinión, como queda aclarado en la discusión del citado artículo, el instrumento SERVQUAL¹⁰ —desarrollado dentro de su modelo de las discrepancias— precisa de mayor estudio, especialmente con respecto a cómo evaluar las expectativas de los clientes. Los propios autores del cuestionario, conscientes de los problemas metodológicos, han sugerido diferentes alternativas^{11,12} y sobre algunas de ellas nos encontramos ya trabajando. Por otra parte, no debe olvidarse que SERVQUAL nace en un entorno “de mercado”, referido a patrones de consumo distintos al sanitario de nuestro país, y que existen indicios empíricos^{13,14} de que las valoraciones sobre servicios de continua necesidad en el tiempo (como el sanitario) se manifiestan de modo diferente.

Nuestra experiencia, coincide al atribuir a SERVQUAL propiedades positivas para ayudar al gestor en su toma de decisiones (*valor predictivo y valor diagnóstico* siguiendo la terminología propuesta por Parasuraman y cols.^{15,16}), aún cuando las propiedades psicométricas de la escala E-P no hayan sido muy alentadoras hasta la fecha, especialmente en el ámbito sanitario. Por esta razón, la sugerencia de desarrollar un instrumento alternativo a SERVQUAL —específico para el sector— merced a la com-

binación de metodología cualitativa y cuantitativa nos parece un acierto.

J. J. Mira
J. A. Buil
J. Rodríguez-Marín
J. Aranaz

Universidad Miguel Hernández
Alicante

Bibliografía

1. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. La satisfacción del paciente. Aspectos teóricos y metodológicos. *Revista de Psicología de la Salud* 1992;4:89-116.
2. Cardozo R. An experimental study of customer effort expectation and satisfaction. *J Marketing Res* 1965;2:244-9.
3. Oliver RL. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *J Marketing Res* 1980;42:460-9.
4. Cadotte E, Woodruff R, Jenkins R. Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *J Marketing Res* 1987;24:305-14.
5. Oliver RL. A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management* 1993;2:65-85.
6. Taylor S, Baker Th. An assessment of the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *J Retailing* 1994;70:163-78.
7. Gotlieb JB, Grewal D, Brown SW. Consumer satisfaction and perceived quality: complementary or divergent constructs? *J Applied Psychol* 1994;79:875-85.
8. Spreng RA, Mackoy RD. An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *J Retailing* 1996;72:201-14.
9. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual Model of Service quality and its implications for future research. *J Marketing* 1985;49:41-50.
10. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing* 1988;64:12-40.
11. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *J Retailing* 1991;67:420-50.
12. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Alternative scales for measuring Service Quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *J Retailing* 1994;70:201-30.
13. Churchill G, Surprenaut C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. *J Marketing Res* 1982;19:491-504.
14. Bolton R, Drew J. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. *J Consumer Res* 1991;17:375-84.
15. Parasuraman A, Berry L, A Zeithaml V. More on improving Service Quality measurement. *J Retailing* 1993; 69:140-7.
16. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring Service Quality: implications for further research. *J Marketing* 1994;58:111-24.