

Calidad de los servicios de atención al cliente y estrategia de superación, en la Clínica Internacional Siboney. Cuba

Quality of Customer Service and Improvement Strategy at the Siboney
International Clinic. Cuba

Valia Pérez Pérez ^{1*}

[0000-0002-9077-9526](tel:0000-0002-9077-9526)

María Isabel Martínez Martín ¹

[0000-0001-6594-3454](tel:0000-0001-6594-3454)

¹ Clínica Internacional Siboney, La Habana, Cuba.

*Autor para correspondencia: valiaperez02@gmail.com

RESUMEN

Antecedentes: La prestación de servicios de calidad y excelencia en las entidades de salud, depende no sólo de la evaluación de la satisfacción de los pacientes sino también de la constante superación de sus profesionales.

Objetivo: Evaluar la calidad de los servicios de atención al cliente y las estrategias de superación, en la Clínica Internacional Siboney.

Método: Estudio descriptivo, retrospectivo, cuyo universo fueron los clientes atendidos en la Clínica Internacional Siboney durante 2024 y 2025. La muestra estuvo conformada por 140 clientes. Se aplicó un cuestionario de satisfacción. Para tabular los datos recogidos se utilizó Microsoft Excel 2019 y se analizaron mediante estadística descriptiva con IBM SPSS 27.0.

Resultados: Los encuestados fueron en su mayoría clientes ya vistos con anterioridad. Se atendieron principalmente en Consulta externa (36,4%), Estomatología (15,7%), Medicina General (13,6%) y Urgencias (11,4%) La satisfacción de los pacientes fue muy alta, lo que indica que la calidad del servicio fue la esperada. La superación de los profesionales sigue una estrategia que incluye cursos de actualización científico-técnica por especialidades, capacitaciones en el empleo de equipamiento y tecnología, tecnologías de la información y comunicaciones, así como perfeccionamiento en el dominio de idiomas foráneos.

Conclusiones: Los resultados obtenidos muestran que los clientes se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido en todas las esferas, y se siguen los estándares internacionales para la superación del personal profesional.

Palabras clave: atención de salud; calidad; satisfacción del usuario; superación profesional.



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ABSTRACT

Introduction: The provision of quality and excellent services in healthcare facilities depends not only on evaluating patient satisfaction but also on the continuous professional development of their staff.

Objective: To evaluate the quality of customer service and improvement strategies at the Siboney International Clinic.

Materials and methods: A descriptive, prospective study was performed. The study population consisted of patients treated at the Siboney International Clinic during 2024 and 2025. The sample comprised 140 patients. A satisfaction questionnaire was administered. Microsoft Excel 2019 was used to tabulate the collected data, and the data were analyzed using descriptive statistics with IBM SPSS 27.0.

Results: The respondents were mostly previous clients. They were primarily seen in Outpatient Clinic (36.4%), Dentistry (15.7%), General Medicine (13.6%), and Emergency Room (11.4%). Patient satisfaction was very high, indicating that the quality of service met the expectations for an international clinic. Professional development follows a strategy that includes continuing education courses in scientific and technical fields by specialty, training in the use of equipment and technology, and ICTs, as well as improvement in foreign language proficiency.

Conclusions: The results obtained show that clients are very satisfied with the service received in all areas, and that international standards are followed for the professional development of the staff.

Keywords: healthcare; quality; user satisfaction; professional development.

Recibido: 07/02/2026

Aprobado: 08/05/2026

Introducción

La calidad de la atención médica comprende un conjunto de necesidades percibidas por los usuarios para saldarlas. La calidad relacionada con la satisfacción del cliente y la superación profesional del personal que lo atiende son dos aspectos de vital importancia y actividades complementarias que se analizan desde dos ópticas: la objetiva y la subjetiva. La primera dirigida hacia el servicio que se ofrece y la segunda encaminada hacia los receptores de esta atención. ⁽¹⁾

La calidad viene determinada por la percepción del paciente, por lo que, si el servicio supera lo esperado por el usuario, entonces las posibilidades de éxito son mayores pues psicológicamente el paciente se ve reconfortado y su criterio sobre la entidad es positivo. ^{(2),(3)}

La satisfacción en el ámbito de la salud, versa sobre tres cuestiones fundamentales: tiempo de espera y entorno; atención correcta y resultados que se obtienen de la actuación médica; y la comunicación y empatía entre paciente y personal de salud. ^{(4),(5)}

La calidad de la atención ambulatoria es un elemento central, pues influye directamente en la satisfacción de los pacientes, la fidelización y el posicionamiento en el mercado del turismo de salud.



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

En Cuba, la Clínica Internacional Siboney constituye una institución de referencia en la atención a pacientes nacionales (trabajadores de empresas, embajadas) y extranjeros, lo que implica exigencias crecientes en términos de trato personalizado, eficiencia organizativa y seguridad en los servicios de consulta externa.⁽⁶⁾

La mayoría de los estudios nacionales se han centrado en el nivel de atención primaria o en hospitales generales, con menor atención a las particularidades de las clínicas internacionales orientadas al turismo de salud. Esta brecha limita la posibilidad de ajustar los programas de superación a las necesidades específicas de los usuarios de la Clínica Internacional Siboney.

La superación profesional continua del personal de salud es una premisa de la Clínica internacional Siboney, y un componente clave para garantizar esa calidad, ya que favorece la actualización científico técnica y el desarrollo de competencias en la comunicación clínica, y uso de tecnologías de la información.

En nuestro contexto son pocos los estudios sobre calidad de la atención de salud a partir del nivel de satisfacción de los pacientes, y que incluyan a su vez estrategias de superación, sobre todo en clínicas internacionales.

Por ello, el objetivo de este estudio fue evaluar las estrategias de superación profesional implementadas en la Clínica Internacional Siboney, y la satisfacción de los pacientes con la atención ambulatoria, describiendo los niveles de satisfacción en sus principales dimensiones.

Métodos

Se realizó un estudio descriptivo, retrospectivo, de corte transversal, en la Clínica Internacional Siboney, de La Habana, Cuba.

Para el estudio de satisfacción el universo lo constituyeron los 7909 clientes atendidos en consulta externa, durante el año 2025. El tamaño de la muestra se calculó para universo conocido (7909), empleando la fórmula de Epidat, probabilidad a priori de satisfacción (0.9), probabilidad a priori de no satisfacción (0.1), nivel de confianza de 95%. El tamaño calculado fue de 136 clientes.

Se seleccionaron 140 clientes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, de ellos aleatoriamente 70 nacionales y 70 extranjeros.

Como criterio de inclusión se tuvo en cuenta a los mayores de 18 años, excluyéndose aquellos que no llenaron la encuesta o no la contestaron completamente.

Para valorar la superación se incluyeron los 45 profesionales propios de la salud, que laboran en la clínica.

Para medir la satisfacción del cliente externo se aplicó una encuesta en el momento en que se culminó con el servicio, para conocer la opinión respecto a la calidad de este.

El instrumento fue sometido a revisión por expertos y a una prueba piloto para valorar su comprensión y consistencia interna. Esta encuesta incluye variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de escolaridad) y relacionadas con la clínica (fuente de información, tipo de cliente, tipo de servicio recibido) y sobre el estado de opinión



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

(servicio recibido, condiciones generales, recomendación de la clínica e interés en volver).

La información relativa a la superación profesional se obtuvo a partir de la documentación institucional y de la responsable de docencia y calidad.

Se consideraron como variables: existencia de plan anual de superación, actividades realizadas, horas promedio de formación por profesional, y uso de tecnologías de la información.

Para la tabulación de los datos recogidos se utilizó Microsoft Excel 2019 y el paquete estadístico IBM SPSS 27 para el resumen de los datos. Se emplearon distribuciones de frecuencias.

Resultados

Características de los pacientes encuestados

Los 140 clientes atendidos en los servicios ambulatorios de la Clínica Internacional Siboney tenían una edad promedio de $49,12 \pm 14,73$ años, con ligero predominio del sexo masculino (53,8%). En relación con el nivel educativo, el 86,7% refirió escolaridad media superior o universitaria.

El 41,4% de los clientes conoció de la clínica a través de la empresa a la cual pertenecen, que tiene contrato con la entidad de salud, en este caso todos nacionales. Un 23,6% encontró la información en internet y el 22,9% por su embajada (extranjeros), el 12,1% restante a través de amistades.

El 77,1% se había atendido en la clínica con anterioridad y solo el 22,9% eran clientes nuevos.

Los principales servicios recibidos (ver Tabla 1) fueron la consulta externa, realizada por especialistas de primer y segundo grado. En menor medida estuvieron los servicios estomatológicos, medicina general, urgencias, vacunación y audiometría

Tabla 1- Servicios recibidos por los clientes.

TIPO DE SERVICIO RECIBIDO	n	%
Consulta externa	51	36,4
Estomatología	22	15,7
Medicina General	19	13,6
Urgencias	16	11,4
Vacunación	11	7,9
Audiometría	10	7,1
Calidad de vida	4	2,9
Ultrasonido	3	2,1
Otras	4	2,9
TOTAL	140	100



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

La satisfacción global con la atención ambulatoria fue alta. El 98,6% de los pacientes declararon estar muy satisfechos con el servicio recibido, solo dos casos señalaron la conveniencia de ampliar las formas de pago, para agilizar el proceso.

En cuanto al trato del personal médico y de enfermería, todos los encuestados se declararon muy satisfechos con la amabilidad, el respeto, la disposición para escuchar, y la claridad y suficiencia de la información brindada sobre el diagnóstico y el tratamiento.

En relación a las condiciones físicas de las áreas de consulta y espera, el confort y estado físico de las instalaciones, manifestaron estar muy satisfechos, y todos plantean que recomendarían la clínica y no tendrían reparos en volver a ser atendidos en la misma.

Cualquier información cualitativa que refleje el cliente como observación o sugerencia en las encuestas se analiza y se da seguimiento por la dirección del centro.

Programa de superación profesional de la clínica

En el año 2025, la Clínica Internacional Siboney desarrolló varias actividades de superación profesional, dirigidas al personal asistencial, que forman parte del plan de superación anual establecido. El promedio de horas de formación por profesional fue de 34 horas anuales. La cobertura alcanzó al 90% del personal médico y al 81,8% del personal de enfermería, considerando al menos una actividad de superación en el período.

El programa incluyó cursos de actualización científico técnica por especialidades, capacitaciones en el empleo de equipamiento y tecnología (bioimpedancia, laserterapia, desfibrilador) e idiomas, formación de auditores internos, así como actividades relacionadas con el uso de la historia clínica electrónica, biblioteca virtual (BiblioCIS) y otras herramientas informáticas. Se actualizaron los protocolos asistenciales de actuación y los manuales de organización y procedimientos (MOP).

Discusión

El estudio realizado en la Clínica Internacional Siboney evidencia que, los pacientes atendidos en los servicios ambulatorios se encuentran globalmente muy satisfechos con la atención recibida.

En la clínica se atiende personal de embajadas y trabajadores de empresas extranjeras y mixtas, que requieren de exámenes médicos periódicos, de ahí que la consulta con especialistas de medicina general integral y de estomatología, sean las más frecuentes.

Los trabajadores de las empresas de la Zona Especial de Desarrollo Mariel, con las que se mantienen relaciones contractuales, están expuestos a riesgos (grupo II dispensarial), de ahí que las urgencias (lesiones) y audiometrías (ruido), tengan porcentajes importantes, dentro de los factores de riesgos más frecuentes.

El personal de embajada y diplomáticos que se atienden en la entidad necesitan también vacunas cuando se dirigen a otros países, donde existen enfermedades infecciosas y este servicio se brinda en la institución.



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Sobresalen las valoraciones positivas en las dimensiones de trato interpersonal y claridad de la información, lo que confirma que la relación profesional-paciente y la comunicación, constituyen fortalezas distintivas de la institución y se corresponden con la tradición del sistema de salud cubano de priorizar un enfoque humanista en la atención.

Estudios foráneos como el de Phang, en Chiclayo, Perú, para evaluar la calidad de servicio, evidenció insatisfacción en la fiabilidad.⁽⁷⁾ Por otro lado, los usuarios mostraban satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el personal, como ocurrió en la presente investigación.

En ese mismo país, Naspiran estudió la calidad de atención a los usuarios en un Centro de Salud durante esta etapa de Covid 19. El estudio mostró que la calidad del servicio de salud tiene un nivel bueno, predominando la dimensión seguridad y la capacidad de respuesta. De la misma manera, la satisfacción del usuario encontró en un nivel bueno, destacándose el trato del profesional y su compromiso, aspectos importantes que corroboran lo reportado en el presente estudio.⁽⁸⁾

En un estudio realizado en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso los valores fueron inferiores. El 86,5 % de los pacientes percibieron una calidad satisfactoria. Las insatisfacciones fundamentales de los pacientes estuvieron relacionadas con aspectos de la tangibilidad de la estructura en el área de espera, aspectos no constatados en el presente estudio.⁽⁹⁾

También la investigación realizada en la Clínica Central Cira García sobre indicadores para evaluar la calidad de los servicios generales arrojó que, el tiempo de espera para recibir una habitación y el dominio de idiomas, esencial para una buena comunicación, fueron los parámetros donde hubo mayor insatisfacción.⁽¹⁰⁾

Sin embargo, en esa misma entidad se midió la satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, y resultó que, se obtuvieron altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios ofrecidos, a pesar de tener afectaciones en la capacidad de respuesta.⁽¹¹⁾

Resultados negativos obtuvieron Montero et al. en su investigación sobre calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio, de Mayabeque, Cuba. La satisfacción percibida por los pacientes fue mala (55,55 %) relacionada con dificultades administrativas, en la organización, disciplina, condiciones de las áreas de espera y atención.⁽²⁾

Realizar una evaluación de la calidad de la Atención Primaria de Salud desde la óptica del usuario es importante en cualquiera de las aristas del sistema de salud.⁽¹³⁾ La satisfacción puede comprenderse como un criterio positivo de que la atención recibida fue la idónea, esto favorece que los usuarios se sientan identificados con esta entidad de salud y acudan a ella ante cualquier evento.⁽¹⁴⁾

Sobre esto, Curbelo plantea que, en Cuba se requiere la realización de investigaciones sobre calidad percibida y satisfacción para entornos específicos como el de la salud pública.⁽¹⁵⁾

El programa de superación, muestra el interés y la necesidad de la clínica por mantener actualizados a los profesionales, con más de 30 horas anuales promedio de formación y alta cobertura de médicos y enfermeras. La incorporación sistemática se alinea con las recomendaciones internacionales, que destacan la educación continua como



herramienta esencial para mejorar la experiencia del paciente y la calidad percibida en los servicios ambulatorios.

Limitaciones del estudio

El diseño transversal no permite establecer relaciones causales entre superación y satisfacción; el estudio se circunscribe a una sola institución, lo que limita la generalización de los hallazgos; y la medición de la exposición a las actividades de superación se basó en registros institucionales y no en la evaluación individual de competencias adquiridas.

A pesar de estas dificultades, los hallazgos aportan elementos relevantes para la gestión de la calidad en la Clínica Internacional Siboney. En términos prácticos, respaldan la necesidad de mantener y fortalecer el programa de superación profesional, priorizando los contenidos que muestran mayor impacto potencial sobre la satisfacción del paciente. Futuras investigaciones deberían considerar diseños longitudinales o de intervención (antes-después) que permitan evaluar con mayor precisión el efecto de determinados componentes de la superación profesional.

Conclusiones

El Servicio de Salud de la Clínica Internacional Siboney, como referente de salud nacional, es consciente de su deber de brindar una atención de calidad, segura, eficiente y rápida a todos los pacientes. Esto se ha logrado a través de un cuidadoso manejo de sus recursos limitados, la premisa de que la satisfacción del cliente es lo principal y una estrategia para la superación de sus profesionales.

Los resultados obtenidos muestran que, los clientes se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido en todas las esferas, y se siguen los estándares internacionales para la superación del personal profesional.

Referencias

1. Castro CS, Moreno CR, Paredes HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016 [Tesis Rspecialidad]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016 [Citado 04/07/2024]. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstreams/dc06c3a2-4598-473e-beb7-e7423a43effa/download>
2. García MA, Rebolledo DM, Pérez ME, Arteaga YL, Condo CL, Muñiz GJ. Bioethical foundations application for practice of critical care in ICU patients. Rev Cubana Investig Bioméd [Internet]. 2019 [Citado 04/07/2024]; 38(1): 1-16. Disponible en: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/290/pdf>
3. Echeverría Chicaíza P, Bravo Bello Y. Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. LATAM



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

- Rev Latinoamer Cienc Social Humanid [Internet]. 2024 [Citado 04/07/2024]; 5(5): 1335-56. Disponible en: <http://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>
4. Suárez GJ, Robles RE, Serrano GL, Serrano HG, Armijo AM, Anchundia RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Reva Cubana Investig Bioméd* [Internet]. 2019 [Citado 04/07/2024]; 38(2): 153-69. Disponible en: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/pdf>
5. Dávila Cossio BV. Centro de salud mental comunitario: Calidad de atención y satisfacción de usuarios. *Rev Científ Epistemia* [Internet]. 2023 [Citado 04/07/2024]; 7(2): 1-25. Disponible en: <http://doi.org/10.26495/re.v7i2.2684>
6. Martínez Martín MI, Pérez Pérez V, Pérez Aramillo F, Machado Mendoza D. BiblioCIS. Biblioteca digital para la Clínica Internacional Siboney. *Revista Cubana de Informática Médica* [Internet]. 2024 Jul-Dic [Citado 04/07/2024]; 16(2): e798. Disponible en: <https://revinformatica.sld.cu/index.php/rcim/article/view/798>
7. Phang CI. Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, Departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020 [Tesis Especialidad]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2020 [Citado 04/07/2024]. Disponible en: <https://repositorio.usat.edu.pe/bitstreams/c80d087a-8641-462b-af96-c1d4933c88e1/download>
8. Naspiran AV. Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020 [Tesis Maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021 [Citado 04/07/2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65654>
9. Torres Mora RM, Torres Peña R, Morera Pérez M. Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. *Rev INFODIR* [Internet]. 2020 [Citado 04/07/2024]; 32: e770. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770/1101>
10. Castellanos González A, Solórzano Benítez MR, Armas Urquiza R. Sistema de indicadores para evaluar la calidad de los servicios generales de la Clínica Central Cira García. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2022 [Citado 04/07/2024]; 48(1): e2799. Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2799>
11. Hernández Vergel LL, León Román CA, Miranda Guerra AJ, Hernández Rodríguez LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2021 [Citado 04/07/2024]; 37(4): e5186. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
12. Montero Reyes YG, Véliz Martínez PL, Jorna Calixto AR. Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio. *Rev Cubana Med Intens Emerg* [Internet]. 2020 [Citado 04/07/2024]; 19(2): e695. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedinteme/cie-2020/cie202d.pdf>
13. Rodríguez Arias E. Atención primaria en la salud en Cuba: Retos y potencialidades. *Rev Paraguay Salud* [Internet]. 2025 Sep-Dic [Citado 04/07/2024]; 2(5): 25-32. Disponible en: <https://saludparaguay.org/index.php/salud/article/view/26>
14. Kinman G. Effort–reward imbalance and overcommitment in UK academics: implications for mental health, satisfaction and retention. *J Higher Educ Policy Managem* [Internet]. 2016 [Citado 04/07/2024]; 38(5): 504-18. Disponible en: <https://sci-hub.st/10.1080/1360080X.2016.1181884>



15. Curbelo Martínez D. Evaluación de la calidad percibida y la satisfacción en organizaciones cubanas de la salud. Rev Desarrollo Sustentable Negocios Emprendimiento Educ [Internet]. 2021 [Citado 04/07/2024]; 23: 51-66. Disponible en: <http://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/23-septiembre-2021/organizaciones-cubanas-salud>

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

María Isabel Martínez Martín, Valia Pérez Pérez: conceptualización, análisis formal, administración del proyecto, software, visualización,

Valia Pérez Pérez: curación de datos, investigación, metodología, validación, redacción-elaboración del borrador original

María Isabel Martínez Martín: adquisición de financiamiento, recursos, supervisión, redacción, revisión, edición.



Este documento está bajo

[Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)