



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**



**ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**

**CIES – UNAN, Managua**

**Maestría en Salud Pública**

**2018 – 2020**

**Informe final de Tesis Para Optar  
al Título de Máster en Salud Pública**

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE  
ACUDEN A LA UNIDAD PROVISIONAL DE DENGUE EN LA  
CIUDAD DE LA PAZ, HONDURAS  
DICIEMBRE 2019**

**Autora:**

**Onny Lideny Gomez Jimenez**

**Licenciada En Enfermería**

**Tutor:**

**Dr. Sergio Gutiérrez**

**Docente e Investigador**

**Managua, Nicaragua, Febrero 2020.**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. JUSTIFICACIÓN .....	3
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
V. OBJETIVOS .....	5
VI. MARCO TEÓRICO .....	6
VII. DISEÑO METODOLÓGICO.....	15
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	21
IX. CONCLUSIONES .....	35
X. RECOMENDACIONES.....	36
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	42

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019.

**Diseño metodológico:** estudio descriptivo de corte transversal, el universo y muestra estuvo conformado por 23 usuarios que asistieron a la consulta externa, el instrumento fue basado en SERVQUAL y se le agregaron otros acápite de interés para la investigación, la fuente de información fue primaria.

**Resultados:** Se realizaron 23 encuestas, de las cuales el 57% de los encuestados correspondieron a las edades entre 31 a 40 años, el 74% fueron mujeres y el 48% universitarios y el 83% del área urbana. Las expectativas de los usuarios se encontraron entre un índice 4.16 – 4.43 para todas las dimensiones, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción; para percepción de 4.14 – 4.41, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a satisfacción El índice de calidad del servicio fue de -0.05.

**Conclusiones:** El índice de calidad del servicio muestra en términos generales el posicionamiento de la calidad de un servicio tomando en cuenta este resultado y la escala correspondiente, la calidad del servicio de la Unidad provisional de dengue se aleja levemente de cero, por lo que la calidad a consideración es buena, aún teniendo el signo negativo.

**Palabras claves:** calidad, satisfacción, unidad provisional de dengue, SERVQUAL.

**Contacto:** gonnylideny@yahoo.com

## **DEDICATORIA**

Esta tesis monográfica se la dedico a Dios primeramente por darme la fortaleza y sabiduría para culminar con éxito este estudio, para llegar hasta donde he llegado, porque ha hecho realidad este sueño anhelado.

A mi madre, a mis hermanas y amigas compañeras de viaje, quiero darle el más sentido agradecimiento por haber estado presente siempre dedicándome su apoyo incondicional.

**Onny Lideny Gomez Jimenez**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes del CIES, por su esfuerzo y dedicación, quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que pueda terminar mis estudios con éxito, en especial a la coordinadora de la Maestría en salud pública Msc. Marcia Ibarra por motivarme en cada encuentro y Msc. Miguel Orozco director de este centro de investigaciones de la salud.

A mi tutor Msc. Sergio Gutiérrez le agradezco el apoyo recibido, por sus conocimientos enriquecedores, tiempo, dedicación para la realización de esta tesis.

A mis compañeros de clase y amigas de viaje por apoyarme y compartir momentos alegres e inolvidables.

¡A todos ellos Infinitas Gracias!

**Onny Lideny Gomez Jimenez**

## I. INTRODUCCIÓN

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Hoy en día, la calidad de los servicios en el sector público es uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y regulaciones gubernamentales, que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente. Fundamentalmente, porque el reto actual que deben afrontar los diferentes gobiernos es la modernización en su gestión, centrando su atención en los ciudadanos, asegurándoles servicios con óptimos niveles de eficiencia y eficacia, lo que implica la racionalidad en el manejo de los recursos y el desempeño idóneo y responsable de los funcionarios de la administración pública

El nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de institución.

En Honduras tomando como base el documento sistema nacional de calidad en salud; define calidad como un conjunto de procesos, procedimientos, normas y reglamentos que, de forma ordenada y transparente protegen la salud, la seguridad y la satisfacción del paciente.

Con el presente estudio se evaluó la calidad de atención que perciben los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019.

## II. ANTECEDENTES

Orozco Urbina, Juana Francisca (2017), Nicaragua, en su tesis monográfica, ella obtuvo como resultado que las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad: -0.32, Responsabilidad: -0.35. Seguridad: -0.23, Empatía: -0.32. Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Peralta, Moncada Carlos Enil ( 2015), Nicaragua, en su tesis monográfica, realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital TELA en Honduras utilizando el instrumento SERVQUAL, en todas las dimensiones de las expectativas del servicio los resultados fueron negativas lo que se interpreta, que la opinión de los usuarios externos cumplen moderadamente con los estándares de calidad en cuanto a la percepción de los usuarios, están modernamente satisfechos con el servicio que se brinda.

Roa Solís, Heiry (2015), Nicaragua, en su tesis monográfica, realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de salud Sócrates Flores Vivas en Managua, Nicaragua. donde encontró que según las expectativas los usuarios, se consideraron satisfechos, mientras que en la percepción moderadamente satisfecho.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como: comités de atención al usuario, estos con el fin de velar por que en las instituciones públicas del sector salud de Honduras se le brinde una atención de calidad a los usuarios que demandan de una atención. dichos comités aún no han sido establecidos a nivel de establecimientos provisionales de salud, ya que no se le toma la debida importancia para con este tema de interés, además no existen muchos estudios que sean enfocados en estas instituciones que brindan atención.

Es por ello que crece el interés de estudiar este tema relacionado a la calidad de atención que reciben los usuarios que demandan de una atención en los servicios provisionales de salud para pacientes con dengue en el departamento de la Paz, Honduras. Con el desarrollo de este estudio se pretende que las organizaciones como: regiones departamentales y la secretaria de salud de Honduras, identifiquen los problemas que se presentan en temas de calidad en salud, y sea de un aporte significativo para las mejoras del sector de salud pública en beneficio de las personas que más lo necesitan.

#### IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante la necesidad de realizar una investigación sobre la situación actual de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en los servicios provisionales de salud, ya que, en caso de prestar un mal servicio e inadecuada atención, se tiene como resultados usuarios insatisfechos.

Los usuarios de los servicios de salud tienen derecho a recibir una correcta atención y deben tener plena satisfacción al momento de acudir a demandar un servicio, asegurando al mismo tiempo la permanencia del usuario como cliente de la institución.

Por tanto, se consideró importante dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cómo es la calidad de atención que perciben los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019?

##### Preguntas secundarias

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios que demandan de una atención en la unidad provisional de dengue?
2. ¿Qué expectativas del servicio tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue?
3. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue?
4. ¿Cómo son los niveles de calidad sobre la atención recibida en la unidad provisional de dengue?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Evaluar la calidad de atención que perciben los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019.

### **Objetivos Específicos:**

1. Describir las características sociodemográficas de los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue.
2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios de la unidad provisional de dengue sobre la calidad de atención recibida.
3. Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue.
4. Categorizar los niveles de calidad sobre la atención recibida en la unidad provisional de dengue.

## **VI. MARCO TEÓRICO**

En el seno de los servicios de salud los profesionales se esfuerzan diariamente por superar con éxito el reto de cada día: satisfacer las necesidades de atención de sus pacientes utilizando recursos que siempre resultan escasos. La necesidad de contar con métodos que lleven a una optimización de los recursos y a una mejora continua de la calidad de los servicios ha determinado en las últimas dos décadas la aparición de nuevos paradigmas que se enmarcan en diferentes modelos de gestión de la calidad.

Es de conocimiento que la calidad de los servicios constituye un factor importante en la gestión y desarrollo de las instituciones ya sean del ámbito público o privado; es por ello que medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, permite mejorar el servicio prestado, además de optimizar los resultados en la salud del usuario.

A pesar que la calidad de los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continúa siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su construcción.

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad percibida: la primera se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda, sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características. Este último enfoque es el que nos interesa al objeto del presente trabajo de investigación ya que las cualidades distintivas de los servicios (naturaleza intangible, heterogeneidad e imposibilidad de separar la producción y el acto del consumo) dificultan la estandarización y el control de calidad del servicio prestado, bajo dicha perspectiva podemos distinguir dos modelos conceptuales de

calidad, basados en las percepciones del cliente, los cuales presentan una serie de características comunes que logran una complementariedad entre los mismos.

La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y por lo regular se encuentra implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad, de tal modo que la salud no es una excepción.

La ausencia de calidad se manifiesta de múltiples maneras: servicios inefectivos e ineficientes, acceso limitado a los servicios de salud, incremento de costos, quejas médicas, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de los servicios de salud por parte de los usuarios y lo peor, pérdidas humanas.

Para América Latina, las funciones esenciales de salud pública (FESP), son consideradas como una estrategia para la medición y mejora de la salud de la población desde el año 1997, cuando el Comité Ejecutivo de la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomendó aplicarse como punto de apoyo para la renovación de la política de salud para todos en el año 2000. Una de las once categorías de las FESP se definió para el tema de calidad y se denomina “La seguridad de la calidad en los servicios de salud”. Según los propios reportes que ha emitido la propia Organización Panamericana de la Salud (OPS), es la función que presenta el menor desempeño para la región de las Américas.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su estructura. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman, por su validez y confiabilidad, es la herramienta

multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora

En el campo de la salud el objetivo final es asegurar una prestación de servicio que alcance los niveles de calidad establecidos y consiga mejorar el estado de la salud y satisfacer las necesidades del usuario, los principios que sustentan los modelos de gestión de la calidad total son:

- a) orientación al cliente
- b) realización de los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos
- c) participación total de todas las personas que integran la organización
- d) mejora continua.

Establecer una metodología para medir la calidad del servicio es un asunto que hoy aún resulta bastante complejo, entre otras razones porque no existe aún un consenso frente a la definición de este concepto. Las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura. Sin embargo, en principio, se reconocen dos formas de medir la calidad de los servicios: una, desde el punto de vista del oferente, como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación y la otra desde la perspectiva del usuario.

No sólo la evaluación general de la calidad de los servicios, sino la identificación de las dimensiones de calidad o de los factores críticos determinantes de la satisfacción del usuario deben ser retos de las políticas de orientación hacia el usuario, por parte de las instituciones prestadoras de salud. Los problemas inherentes a la

identificación de las dimensiones y de los atributos de la calidad deben ser un tema de interés para los profesionales, los administradores y también para los investigadores.

Definiciones operativas:

**Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**Evaluación:** Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

**Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

**Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

**Confiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Conceptos básicos:

Acciones Correctivas: se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora: conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención: conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad: es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad: es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia

Oportunidad de Mejora: Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

## Método SERVQUAL

Esta metodología surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry y auspiciada por el Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU, en donde el propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad de los servicios. En el desarrollo de la fase II de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio, fue desarrollada la metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada SERVQUAL.

Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. En particular Bigne, Demuestran la confiabilidad de la escala SERVQUAL frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud.

El modelo de Parasumaram, Len Berry y Valerie Zeithaml determinó cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible:

1. Tangibles: Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. Confiables: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Respuesta del personal: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que la percepción depende de la expectativa que se tenga de él, del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario. Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

La 1ª. Brecha se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario.

La 2ª. Brecha se da entre el servicio que el personal pretende dar y las especificaciones del mismo.

La 3ª. Brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.

La 4ª. Brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría

La 5ª. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado.

Tres brechas están vinculadas con el personal (brecha 2, 3 y 4) pero son las que influyen sobre la brecha 5. La brecha 1ª y mayormente la 5ta. se relacionan con el usuario.

SERVQUAL. - Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones, respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Open Data Kit (ODK) es una aplicación desarrollada por investigadores del Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería de la Universidad de Washington, que sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o

Tablet) con sistema operativo Android. La información recogida con los dispositivos móviles se envía a un sistema centralizado que permite realizar informes con los datos agregados. ODK permite generar un formulario adaptado que facilite la toma de datos de forma itinerante. Además, se permite adjuntar fotografías realizadas con el mismo dispositivo, así como la información relativa a la ubicación haciendo uso del GPS.

Cálculo del Índice de Calidad del Servicio:

Una vez obtenidas las brechas entre las percepciones y las expectativas del servicio brindado, por cada una de las dimensiones; se procede a realizar el cálculo del Índice de Calidad en el Servicio de Servqual (ICS), a partir de la diferencia de los promedios de cada dimensión, para lo cual se utilizará la siguiente formula:

$$ICS = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

Una vez que se obtienen las diferencias de las expectativas y las percepciones de los usuarios por cada dimensión, se realiza un análisis aplicando la metodología utilizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Puntuación de Servqual: Percepciones del servicio – Expectativas del Servicio		
Puntuación Servqual	=0	Existe Calidad en el Servicio
	>0	Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
	<0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)
<i>Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml &amp; Berry</i>		

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad de servicios, sin embargo, esta metodología no está exenta de críticas, las cuales son resumidas por BUTTLE (1996).

### Open Data Kit

Open Data Kit (ODK) es una aplicación desarrollada por investigadores del departamento de computación e ingeniería de la Universidad de Washington, que

sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o tablet) con sistema operativo android. La información recogida con los dispositivos móviles se envía a un sistema centralizado que permite realizar informes con los datos agregados. ODK permite generar un formulario adaptado que facilite la toma de datos de forma itinerante. Además, se permite adjuntar fotografías realizadas con el mismo dispositivo, así como la información relativa a la ubicación haciendo uso del GPS.

El dengue es una infección vírica transmitida por la picadura de las hembras infectadas de mosquitos del género Aedes. Hay cuatro serotipos de virus del dengue (DEN 1, DEN 2, DEN 3 y DEN 4). Los síntomas aparecen 3–14 días (promedio de 4–7 días) después de la picadura infectiva. El dengue es una enfermedad similar a la gripe que afecta a lactantes, niños pequeños y adultos.

No hay ningún tratamiento específico contra el dengue. El dengue grave es una complicación potencialmente mortal, pero su diagnóstico clínico precoz y una atención clínica cuidadosa por personal médico y de enfermería experimentado suele salvar la vida de los pacientes.

Las unidades provisionales de dengue surgen a partir del aumento de casos de dengue en Honduras. la unión de varios entes reguladores del sistema de salud y el compromiso por bajar los casos de esta enfermedad se crean estas unidades con el principal objetivo de estabilizar a los pacientes que presentaran signos y síntomas de gravedad del dengue.

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **a. Tipo de Estudio**

Estudio descriptivo de corte transversal.

### **b. Área de Estudio**

El estudio se realizó en el área de consulta externa de la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras en el mes de diciembre 2019.

### **c. Universo y muestra**

El universo y muestra estuvo conformado por 23 usuarios externos escogidos a conveniencia según los criterios de selección de la unidad provisional de dengue, que asistieron a la consulta externa en la ciudad de la paz, durante el mes de diciembre, 2019.

### **d. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis fueron los usuarios externos que respondieron la encuesta en consulta externa en la unidad provisional de dengue, que cumplieron con los criterios de inclusión y participaron en el estudio.

## e. Criterios de Selección

### Criterios de inclusión

- Que hayan estado presentes durante el periodo de estudio
- Que hayan consultado medicina general
- Que hayan aceptado participar y que hayan firmado consentimiento informado.
- Mayores de 18 años

### Criterios de exclusión

- Que no hayan estado presentes durante el periodo de estudio
- Que no hayan consultado medicina general
- Pacientes de primera consulta.
- Que no hayan aceptado participar o que no hayan firmado consentimiento informado.
- Menores de 18 años.

## f. Variables por objetivo

**Objetivo 1.** Describir las características sociodemográficas de los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue.

- Edad
- Sexo
- Escolaridad
- Procedencia

**Objetivo 2.** Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios de la unidad provisional de dengue sobre la calidad de atención recibida.

- Bienes tangibles.
- Confiabilidad.
- Responsabilidad/capacidad de respuesta.

- Seguridad.

- Empatía.

**Objetivo 3.** Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue.

- Bienes tangibles.

- Confiabilidad.

- Responsabilidad/capacidad de respuesta.

- Seguridad.

- Empatía

**Objetivo 4.** Categorizar los niveles de calidad sobre la atención recibida en la unidad provisional de dengue.

- Bienes Tangibles

- Confiabilidad.

- Responsabilidad/ Capacidad de respuesta.

- Seguridad.

- Empatía.

- Índice de calidad del servicio (ICS).

#### **g. Fuente de Información**

La fuente de información fue primaria, ya que se recolectó a través de encuestas directas a los usuarios que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue.

## **h. Técnica de recolección de información**

Se realizaron encuestas dirigida a los usuarios de la consulta externa de la unidad provisional de dengue, la cual se aplicó de forma electrónica en dispositivos móviles (celular), con el programa ODK (open data kit) el cual sirvió para recolectar información y almacenarla para su posterior análisis. Cada entrevista tenía una duración de 20 0 30 minutos por encuesta.

## **i. Instrumento de recolección de información**

El instrumento de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada para su uso en la consulta externa de la unidad provisional de dengue. Este instrumento incluye 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

a. Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

b. Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 9. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

c. Responsabilidad (Capacidad de respuesta): Preguntas de la 10 a la 13. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

d. Seguridad: Preguntas de la 14 a la 17. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

e. Empatía: Preguntas de la 15 a la 22. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

## **j. Procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se digitaron y se reportaron los resultados de los cuestionarios, posteriormente se enviaron los datos a un servidor y se creó una base de datos llamada ODK Aggregate. Al tener todos los datos en el servidor, se descargaron las matrices de datos en formato CSV, para analizarlos en Excel. El cálculo de las brechas se realizó con la resta de la percepción y la expectativa, si esta era igual a cero había un servicio de calidad, si el valor era negativo había un servicio deficiente y si era positivo era un servicio de calidad excelente.

Microsoft Office Word para el Informe, Microsoft Office Power Point para la presentación de la información.

## **k. Consideraciones éticas**

Se solicitó primeramente la autorización para la realización del estudio a la jefa regional de salud y una vez obtenido el permiso se procedió a presentar a cada uno de los participante los objetivos del estudio y la hoja de consentimiento informado donde se les explicaba en lo que consistía participar en el mismo. Finalmente para mantener la confidencialidad de la participación de los individuos en el estudio los cuestionarios fueron identificados a través de un código, cabe destacar que la información se manejó solo para efectos del estudio.

## **l. Trabajo de campo**

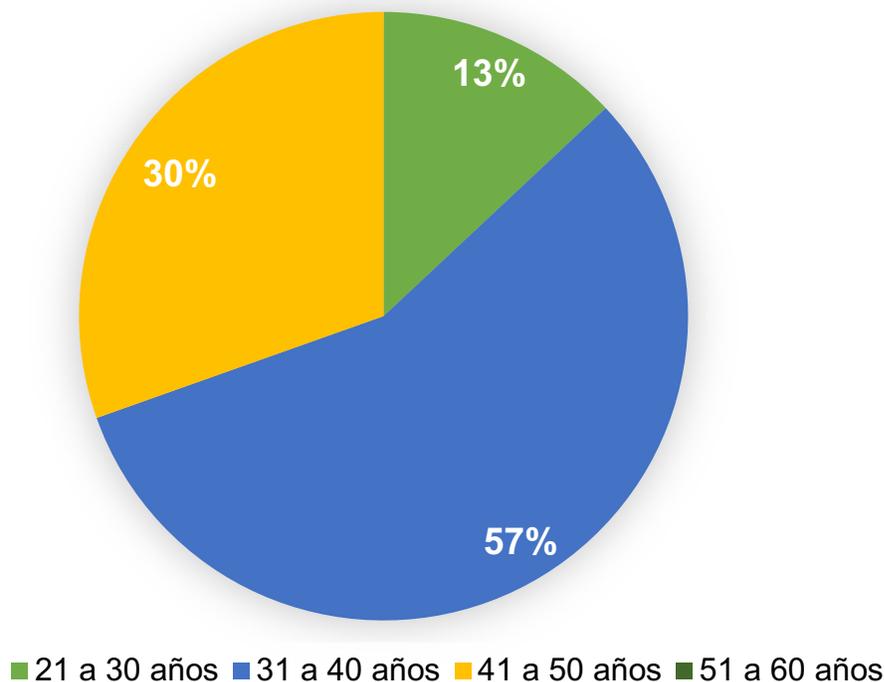
Para llevar a cabo el presente estudio se solicitó por medio de una carta a la dirección departamental de salud, la autorización correspondiente, a la cual ellos dieron respuesta positiva. El trabajo de campo se inició con la elaboración de los cuestionarios ODK en el mes de noviembre del 2019 y la encuesta fue aplicada por la misma investigadora. Se aplicaron alternando los días debido a la poca afluencia de pacientes, la duración de la realización de la encuesta fue de 20 a 30 minutos por usuario. El dispositivo que se utilizó para recolectar la información fue un Samsung

modelo S7. Las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por la encuestadora en el formulario electrónico ODK una vez terminada la encuesta, la encuestadora envió los formularios completos al servidor vía conexión internet, los mismos fueron descargados usando el ODK aggregate, exportando los mismos para luego ser analizados.

## VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

**Objetivo 1. Características sociodemográficas de los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue.**

**Gráfico 1. Edades de los usuarios, que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**



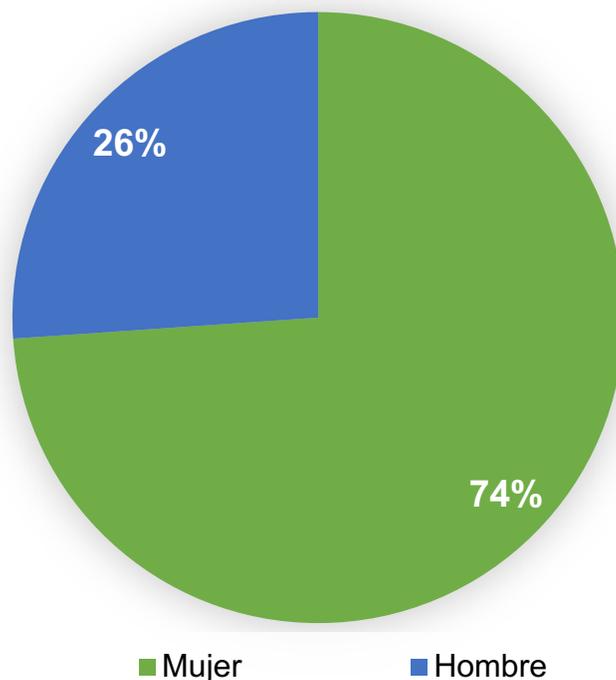
Fuente: Encuesta Online SERVQUAL.

En relación a las edades de los usuarios se encontraban entre 21-30 años un total de 3 (13%), de 31-40 años con 13(57%), 41-50 años con 7 (30%) cabe destacar que no hubieron entrevistados entre 51-60 años. (ver anexo 4, tabla 1).

El grupo etario más predominante fue el de 31-40 años población relativamente joven. Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Roa Solís, Heiry (2015)

en el cual reflejó que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios de salud son relativamente joven y activa laboralmente.

**Grafico 2. Sexo de los usuarios que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**



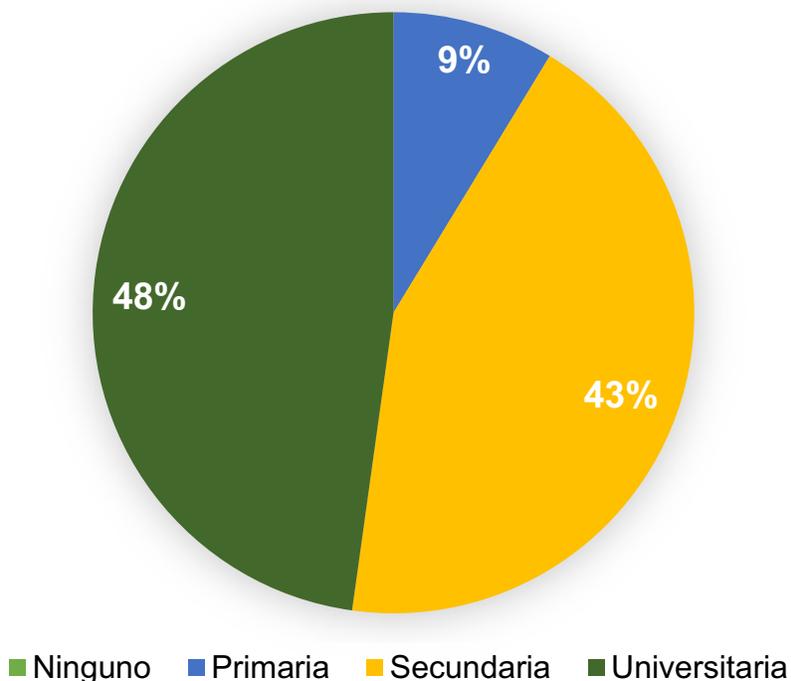
Fuente: Encuesta online SERVQUAL

La mayoría de los encuestados correspondían al sexo mujer 17 usuarios lo que representaron un (74%), en comparación con el sexo hombre que fueron 6 usuarios lo que representaron un (26%). (ver anexo 4, tabla 2)

Según estos resultados se identifica que en su mayoría son las mujeres que asisten por una atención médica, siendo el caso en este estudio las mujeres que visitaron la unidad provisional era por que acudían con sus hijos menores de 5 años, También se identifica que las personas del sexo masculino son las que menos asisten a unidades de salud.

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Peralta, Moncada Carlos Enil (2015) y Roa Solís, Heiry (2015) en el cual reflejó que la mayoría de los usuarios que asisten a las unidades de salud son mujeres.

**Grafico 3. Nivel Académico de los usuarios, que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**

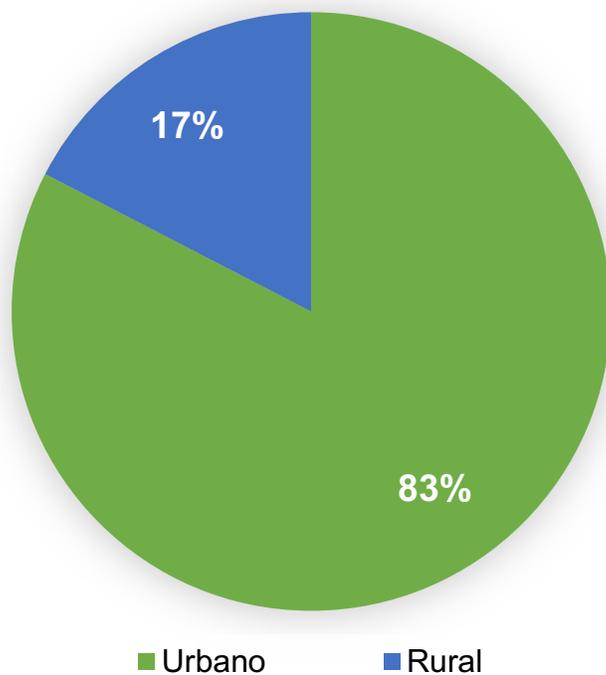


Fuente: Encuesta Online SERVQUAL

Según el nivel académico de los encuestados, 11 (48%) mencionaron tener un nivel académico universitaria, secundaria 10 (43%) y 2 (9%) primaria, cabe destacar que en este estudio no se presentaron usuarios sin ningún nivel educativo. (ver anexo 4, tabla 3)

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Roa Solís, Heiry (2015), Nicaragua, en el cual la mayoría de los encuestados son de educación superior.

**Grafico 4. Procedencia de los usuarios, que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**



Fuente: Encuesta Online SERVQUAL

Con respecto a la procedencia de los usuarios que asistieron a la unidad de salud en el periodo de estudio 19 (83%) fueron de la zona urbana, 4 (17%) del área rural. (ver anexo 4, tabla 4).

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Peralta, Moncada Carlos Enil (2015), Nicaragua, en su tesis monográfica, reflejó que la mayoría de los usuarios fueron de procedencia urbanas.

Cabe mencionar que la población de la zona urbana acudió más a la unidad de salud, ya que se ubicó en un lugar estratégico (centro de la ciudad). Siendo una unidad de salud instalada provisionalmente cumplió con la demanda de los usuarios y los que ellos esperaban.

**Objetivo 2. Expectativas del servicio que tienen los usuarios de la unidad provisional de dengue sobre la calidad de atención recibida.**

**Tabla 5. Expectativas que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio que brinda la unidad provisional de dengue, en la Paz, Honduras diciembre 2019.**

Expectativas		Promedio por preguntas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
Bienes Tangibles	Aspecto moderno	3.78	4.16	83.3%
	Visualmente atractivo	4.22		
	Buena presencia	4.26		
	Material del servicio	4.39		
Confiabilidad	Fecha del cumplimiento	4.39	4.25	85.0%
	Interés por solucionar	4.04		
	Primera	4.17		
	Promesa de hacerlo	4.43		
	Registro y errores	4.22		
Responsabilidad	Servicio rápido	4.22	4.30	86.1%
	Dispuesto ayudarles	4.39		
	Nunca ocupados	4.22		
Seguridad	Inspira confianza	4.43	4.43	88.7%
	Transacciones	4.43		
	Cortesía	4.39		
	Poseen conocimientos	4.43		
Empatía	Atención individualizada	4.35	4.30	86.1%
	Horarios usuarios	4.26		
	Empleados atención	4.39		
	Interés actuar conveniente	4.26		

	Comprender necesidades	4.26		
--	------------------------	------	--	--

Fuente: Encuesta online SERVQUAL.

Tomando en cuenta 1 como la escala más baja en satisfacción y 5 la escala más alta, de las expectativas que tenían los usuarios de Bienes tangibles en aspecto moderno 3.78, visual atractiva 4.22, buena presencia 4.26, material servicio 4.39, con un promedio 4.16, equivalente 83.3%. Confiabilidad fecha de cumplimiento 4.39, interés por solucionarlo 4.04, primera 4.17, promesa de hacerlo 4.22, registro y errores 4.43, con un promedio 4.25, equivalente 85.0%, Responsabilidad exactitud 4.39, servicio rápido 4.22, dispuesto ayudarles 4.39, nunca ocupados 4.22, con un promedio 4.30, equivalente 86.1% la mayor puntuación la Seguridad con la capacidad de inspirar confianza 4.43, transacciones 4.43, cortesía 4.39, posee conocimiento 4.43, con un promedio de 4.43, equivalente 88.7%, seguido Empatía atención individualizada 4.35, horario usuario, 4.26, empleados atención 4.39, interés de actuar 4.26, comprender necesidades 4.26, con un promedio de 4.30 equivalente 86.1%.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por los usuarios de la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.16, con un porcentaje de 83.3 % de satisfacción en cuanto a Bienes tangibles de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Esto demuestra que los usuarios están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión con un menor porcentaje Bienes tangibles, con mayor puntuación material del servicio 4.39. la unidad provisional a pesar que no contaba con instalaciones adecuadas para la atención que se requería sí contaba con materiales idóneos para brindar una atención de calidad, las cual los usuarios entrevistados pudieron evidenciar.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, en la unidad provisional de dengue se obtuvo un promedio de 4.25, con un porcentaje de 85.0 % de satisfacción en cuanto a Confiabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión Confiabilidad con mayor puntuación fue promesas de hacerlo 4.43, los usuarios saben que es una unidad instalada provisionalmente donde fue evidente que tenía un equipo de trabajo conformado por licenciados en enfermería, enfermeros auxiliares y médicos que fueron capacitados en el manejo de la enfermedad que ahí se atendería, el usuario llega con buenas expectativas a la unidad, esperando una buena atención.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los usuarios de la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.30, con un porcentaje de 86.1 % de satisfacción en cuanto a Responsabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Esto refiere que están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados nos orientan que la dimensión de Responsabilidad con mayor puntuación fue dispuesta a ayudarlos 4.39 de satisfacción, el cual los usuarios mencionaron que el personal de la unidad siempre lo encontraron a la disposición de cumplir sus necesidades.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, de la unidad provisional de dengue se obtuvo un promedio de 4.43, con un porcentaje de 88.7 % de satisfacción en cuanto a Seguridad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados nos orientan que la dimensión con mayor puntuación fue Seguridad los usuarios encuestados están acuerdo con el servicio recibido, con la característica encuestada, siendo la mayor promedio transacciones 4.43, cortesía 4.39, conocimiento profesional 4.43, se encuentran satisfechos. Es importante mencionar que la unidad contrato personal la cual fue previamente capacitado y que el trato y la responsabilidad que lleva para con el usuario lo asumen como seguridad.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, de la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.30, con un porcentaje de 86.1 % de satisfacción en cuanto a Empatía de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión Empatía, con mayor puntuación empleados atención 4.39 los usuarios reflejaron sentirse satisfechos para el componente de expectativas, personal está dispuesto siempre a la retroalimentación tanto de sus prácticas como de sus conocimientos, lo que lleva a que los usuarios se sientan atendidos correctamente.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Peralta, Moncada Carlos Enil ( 2015), Nicaragua, en su tesis monográfica, donde obtuvo un 87% de las expectativas de calidad acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor. Se considera que los usuarios externos están moderadamente satisfechos con el servicio brindado.

**Objetivo 3. Percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue.**

**Tabla 6. Percepción de los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio que brinda la unidad provisional de dengue, en la Paz, Honduras diciembre 2019.**

Percepción		Promedio por preguntas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
Bienes Tangibles	Aspecto moderno	4.09	4.26	85.2%
	Visualmente atractivo	4.26		
	Buena presencia	4.26		
	Material del servicio	4.43		
Confiabilidad	Fecha del cumplimiento	4.09	4.14	82.7%
	Interés por solucionar	4.17		
	Primera	4.26		
	Promesa de hacerlo	4.13		
	Registro y errores	4.04		
Responsabilidad	Servicio rápido	3.91	4.16	83.2%
	Dispuesto ayudarles	4.30		
	Nunca ocupados	4.26		
Seguridad	Inspira confianza	4.57	4.41	88.2%
	Transacciones	4.09		
	Cortesía	4.52		
	Poseen conocimientos	4.48		
Empatía	Atención individualizada	4.30	4.23	84.5%
	Horarios usuarios	4.13		
	Empleados atención	4.22		

	Interés actuar conveniente	4.26		
	Comprender necesidades	4.22		

Fuente: Encuesta online SERVQUAL.

Tomando en cuenta 1 la escala más baja en satisfacción y 5 la escala más alta en satisfacción, según Percepción de los usuarios, la dimensión con mayor puntuación fue Bienes tangibles: aspecto moderno 4.09, visual atractiva 4.48, buena presencia 4.52, material servicio 4,57 con un promedio 4.41, equivalente 88.2%., Confiabilidad fecha de cumplimiento 4.09, interés por solucionarlo 4.17, primera 4.26, promesa de hacerlo 4.13, registro y errores 4.04 con un promedio 4.14, equivalente 82.7%. Responsabilidad, servicio rápido 4.26, dispuesto ayudarles 4.30, nunca ocupados 3.91 con un promedio 4.16, equivalente 83.2%, seguido Seguridad inspirar confianza 4.43, transacciones 4.26, cortesía 4.09, posee conocimiento 4.26, con un promedio de 4.26, equivalente 85.2%, Empatía atención individualizada 4.30, horario usuario, 4.13, empleados atención 4.22, interés de actuar 4.26, comprender necesidades 4.22 con un promedio de 4.23, equivalente 84.5%.

Las percepciones fueron mostradas por los usuarios luego de recibir la atención en la Unidad provisional de dengue, por lo que se les aplicó la misma encuesta para el cálculo de las brechas.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, que asistieron a la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.26, con un porcentaje de 85.2 % de satisfacción en cuanto a Bienes tangibles de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión con el segundo porcentaje más alto Bienes tangibles, con mayor puntuación material del servicio 4.57, los usuarios percibieron en la unidad que a pesar de ser una unidad instalada provisionalmente si contaban con equipo e insumos adecuados para brindar una buena atención lo cual ha sido evidente.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, de la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.14, con un porcentaje de 82.7 % de satisfacción en cuanto a Confiabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que los usuarios percibieron la dimensión menor calificada Confiabilidad la pregunta menos evaluada registro y errores 4.04 percibieron pocos recursos humanos para la atención de sus pacientes, Hicieron referencia al turno de la tarde ya que había solo un médico para brindar las atenciones.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, de la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.16, con un porcentaje de 83.2 % de satisfacción en cuanto a Responsabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que los usuarios percibieron la dimensión Responsabilidad al recibir la atención; percibieron servicio rápido, dispuesto ayudar, nunca ocupados fueron menor satisfacción en cuanto a servicio rápido. Ya que existen menos recursos y mayor cantidad de paciente, también que, cuando solicitaban una atención los hacían esperar, Lo cual ha sido evidente y percibido por los usuarios de la unidad provisional de dengue.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los usuarios, de la unidad provisional de dengue, se obtuvo un promedio de 4.41, con un porcentaje de 88.2% de satisfacción en cuanto a seguridad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

De acuerdo a la percepción de la dimensión Empatía, se representa la atención esmerada e individualizada que facilita el servicio, por parte de los usuarios, de la unidad provisional de dengue, Se obtuvo un promedio equivalente a 4,23 con un

porcentaje 84.5 % de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a las respuestas de esta dimensión de calidad.

Estos resultados orientan que los usuarios percibieron la dimensión Empatía, siendo la explicación exacta de los procedimientos, la colaboración por parte del personal, el conocimiento que posee el personal, el interés por darle solución al problema de salud y la atención individualizada fueron donde los usuarios sintieron mayor satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Peralta, Moncada Carlos Enil (2015), Nicaragua, en su tesis monográfica, donde obtuvo un 81% de las percepciones de calidad de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor. Se considera que los usuarios externos están moderadamente satisfechos con el servicio brindado.

**Objetivo 4. Niveles de calidad sobre la atención recibida en la unidad provisional de dengue, en la Paz, Honduras. Diciembre 2019.**

**Tabla 7. Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los usuarios, de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>PERCEPCION</b>	<b>BRECHA</b>
BIENES TANGIBLES	4.16	4.26	-0.1
CONFIABILIDAD	4.25	4.14	-0.11
RESPONSABILIDAD	4.30	4.16	-0.14
SEGURIDAD	4.43	4.41	-0.02
EMPATIA	4.30	4.25	-0.08
<b>INDICE CALIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>-0.05</b>

Fuente: Encuesta Online SERVQUAL

ICS se calculó el promedio total de las expectativas y las percepciones en los cinco dimensiones para encontrar las brechas de cada dimensión.

Una vez calculadas las brechas absolutas por cada una de las dimensiones y la media promedio de la percepción y Expectativas, con la diferencia de estas (P-E), se realizó el cálculo de índice calidad del servicio (ICS) posesionándose en la escala de puntuación SERVQUAL y se evaluó el nivel de calidad recibida actualmente en la Unidad provisional de dengue.

La calidad en base a las brechas bienes tangibles corresponde a un porcentaje -0.1, Empatía con un valor de -0.8, Confiabilidad con un valor -0.11, Responsabilidad con un valor de -0.14, Seguridad valor de -0.02. ICS= -0.05 Según las brechas calculadas, la dimensión responsabilidad fue la peor catalogada en cuanto a la satisfacción de los usuarios, mientras que la dimensión de bienes tangibles se calcula para el menor catalogado.

Así se puede observar que la dimensión más cercana a cero, es bienes tangibles seguido de la dimensión seguridad, esto quiere decir que los usuarios se encuentran satisfechos con las instalaciones donde está la unidad provisional de dengue, y con el personal que ahí labora, por lo tanto, entre más se acerque a cero hay mayor calidad en el servicio.

El índice de calidad del servicio muestra en términos generales el posicionamiento de la calidad de un servicio, tomando en cuenta este resultado y la escala correspondiente, la calidad del servicio Unidad provisional de dengue, se aleja levemente de cero, Estos datos indica que la atención es satisfactoria los usuarios consideran que la calidad es buena, aun teniendo el signo negativo.

Uno de los principales sesgos para el índice de calidad del servicio está dado desde su propio cálculo, ya que se realiza a partir meramente de las brechas y no de los porcentajes de satisfacción, por ende, se puede analizar de que el índice de calidad del servicio se tomaría en cuenta según la distancia que tenga de cero.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. Las características sociodemográficas de la población, la mayoría eran mujeres jóvenes entre edades de 31-40 años, la mayoría con nivel académico universitario y de procedencia urbana.
2. Las cinco dimensiones de calidad, según expectativas, de la atención recibida por los usuarios, catalogaron como satisfactorias todas las dimensiones de calidad, siendo la dimensión de Seguridad el aspecto con el más alto puntaje y la dimensión de Bienes tangibles el de menor porcentaje de satisfacción.
3. Las cinco dimensiones de calidad, según percepciones, fueron catalogadas por los usuarios, como satisfactorios. La dimensión con más satisfacción percibida fue seguridad y la de menor satisfacción percibida fue Confiabilidad.
4. Los niveles de calidad del servicio, según las brechas Bienes tangibles y seguridad son la dimensión catalogadas con mayor calidad. El índice de calidad del servicio es tomado en cuenta como satisfactorio, ya que está levemente alejado de cero. Se concluye que la percepción de los usuarios en la Unidad provisional de dengue es satisfactoria.

## **X. RECOMENDACIONES**

### **A las autoridades regionales de salud y demás colaboradores para las instalaciones de unidades provisionales ante emergencias sanitarias.**

1. Dar a conocer al personal los resultados de la investigación para poder tener el apoyo necesario y desarrollar un plan de mejora continuo de calidad.
2. Elaborar y desarrollar un plan de mejora continua enfocado en aquellas dimensiones de calidad con menor porcentaje de satisfacción.
3. Utilizar modelos de medición como SERVQUAL para la mejora de la atención sanitaria a los usuarios a través de la priorización de los resultados de las dimensiones con menor porcentaje de satisfacción.

### **A la unidad provisional de dengue**

4. Al personal de salud que labora en la unidad provisional, aplicar las medidas correctivas en las dimensiones que se obtuvo un menor porcentaje de satisfacción.
5. A los coordinadores responsables de las unidades provisionales de dengue que capaciten al personal en buen trato al usuario, y en cómo saber administrar su tiempo.

## XI. BIBLIOGRAFIA

Berry, Leonard (2008) "Patient's Commitment to their Primary Care Physician and why it Matters" *Annals of Family Medicine*.

BUTTLE, F. (1996): "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda", *European Journal of Marketing*, vol. 30, núm. 1, pp. 8-32.

Evaristo, García. (2010). Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios Hospital Universitario del Valle, HUV, Cali, Valle, Colombia  
<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Cardozo R.N. (1965). Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios, "An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, Vol. 2, pgs. 244-249.

Cleary P, McNeil B. (1988) Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry* 25:25-36.

Deming WE *Qualidade*. (1990) *A revolução da Administração*. Rio de Janeiro. Marques Saravia S.A. P: 124-135.

Donabedian A. (1966) Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q. 44:166-203.

Donabedian A. (1988) The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 260:1743-1748

Luis Ibarra<sup>1</sup>, Belén Espinoza<sup>2</sup> (1999). La calidad de la atención médica Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad, en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos. México <http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>

Dr. Luis Humberto Lengua García, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf)

Ediciones Folio S.A.1994. P: 17-33.

Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos (2014) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered, 2012; 23(2): 88-95

Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner. Encuesta servqual-medición-calidad-servicio Expectancy on Perceived Product Performance”, Journal of Marketing Research, Vol. 10, pgs. 38 - 44.

Ghobadian, A., Speller, S., Matthew, J., (1994) "Service quality: Concepts and models", International Journal of Quality & Reliability Management, vol. 11(9), pp. 43 – 66

Grönroos, C. (1982) 'An Applied Service Marketing Theory', European Journal of Marketing (7): 30–41.

Heiry Roa Solís, (2015). En su tesis monográfica; realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de salud Sócrates Flores Vivas en Managua, Nicaragua.

Howard, J.A y Sheth, J.N. (1969). The Theory of Buyer Behavior, John Willey and Sons. Nueva York.

Carr HillRA. (2002). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas. The measurement of patient satisfaction. J public health med. Peru 1992; 14(3): 236-349.

Misterio de Salud (2014) Hospital María Auxiliadora, encuesta de satisfacción de usuario externo de Emergencia. Perú.

Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L. y otros, "Aplicación hospitalaria del SERVQUAL: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción.

[http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)

Munro -Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona.

Parasuraman, a., Zeithaml, v. a. y Berry, I. I. (1988). "Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", journal of retailing, vol 64 (nº 1), pp. 12-40.

Peralta, Carlos (2015). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital tela, noviembre – diciembre, 2015.

Sáenz Luis N (2013) Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención medica septiembre 2013-febrero 2014.

Solís Roa Heiry (2015) Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Mayo-junio 2015

Stepke F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Stepke, F Lolos, editor. Ética e innovación tecnológica. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética.

Swan, J.E.; Trawick, I.F. y Carroll, M.G. (1982). "Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study.", end Hunt y Day (eds.), New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining, Bloomington, Indiana University, pgs. 15-22. Anderson, R.E. (1973). "Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed

Valle, HUV, "Evaristo García", (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Colombia

Westbrook, R.A. (1981). "Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets",  
Journal of Retailing, Vol. 57, n° 3, junio, pgs. 68-85.

Williams, T., Schutt-Aine, J., and Cuca, Y. (1996) Client satisfaction surveys for  
improved family planning service quality: A user's manual and discussion of  
results to date New York. International Planned Parenthood Federation, 61 p.  
(Unpublished).

# **ANEXOS**

## ANEXOS. 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Objetivo 1. Describir las características sociodemográficas de los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue.**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Edad	% de individuos según edad.	Años cumplidos según fecha de nacimiento.	21 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años	Ordinal
Sexo	% de individuos según sexo	Según Sexo de los participantes	Hombre o mujer	Nominal
Escolaridad	% según nivel de escolaridad	Máximo nivel de escolaridad alcanzado por la persona	Ninguno Primaria Secundaria Universitaria	Ordinal
Procedencia	% según lugar donde procede	Lugar de donde procede la persona	Urbano Rural	Nominal

**Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios de la unidad provisional de dengue sobre la calidad de atención recibida.**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativas del servicio en el elemento tangible.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en la unidad.	1.Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la Confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido.	1.Totalmente en desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico
Responsabilidad/capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1.Totalmente desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo	Numérico

Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad	Es el conocimiento del personal de enfermería y medico sobre el trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico

**Objetivo 3. Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue.**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en el elemento tangible.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la unidad.	1.Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico
Confiability	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la Confiability	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido, precisamente como se pactó en la unidad.	1.Totalmente en desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico
Responsabilidad/capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1.Totalmente desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo	Numérico

	capacidad de respuesta			
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en seguridad.	Es el conocimiento del personal de enfermería y medico sobre el trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en empatía.	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1.Totalmente en desacuerdo. 2. desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5.Totalmente de acuerdo.	Numérico

**Objetivo 4. Categorizar los niveles de calidad sobre la atención recibida en la unidad provisional de dengue.**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Bienes Tangibles	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los Elementos tangibles.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la unidad.	De 0 a 100 puntos.	Numérico
Confiabilidad	Nivel de Importancia que atribuyen los usuarios a la Confiabilidad.	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido, precisamente como se pactó en la unidad.	De 0 a 100 puntos.	Numérico
Responsabilidad/capacidad de respuesta	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	De 0 a 100 puntos.	Numérico
Seguridad	Nivel de Importancia que atribuyen los usuarios a la seguridad.	Es el conocimiento del personal de enfermería y medico sobre el	De 0 a 100 puntos.	Numérico

		trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios		
Empatía	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la empatía.	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	De 0 a 100 puntos.	Numérico



- a) Por favor, indique el grado que usted piensa que un servicio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.
- b) Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1.
- c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para un servicio excelente, encierre el número 5.
- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que se brinda en la unidad provisional de dengue

<b>I. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles</b>						
		Total Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	La unidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la unidad son visualmente atractivas.					
3	El personal de la unidad tienen buena presencia.					
4	El material asociado con la unidad (como los folletos o los comunicados) Son visualmente atractivos					

<b>II. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad</b>						
		Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
5	El personal cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, el personal muestra un interés sincero por solucionarlo					
7	El personal lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	El personal lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo					
9	El personal pone énfasis en unos registros exentos de errores.					

### III. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad

		Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
10	El personal de la unidad le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo sus procedimientos.					
11	El personal de la unidad le proporcionan un servicio rápido.					
12	El personal de la unidad siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	El personal de la unidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					

<b>IV. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad</b>						
		Total, desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la unidad le inspira confianza.					
15	Se siente seguro al hacer gestiones con el personal.					
16	El personal de la unidad suele ser cortés con usted.					
17	El personal de la unidad posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					

<b>V. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía</b>						
		Total desacuerdo	En Desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo
		1	2	3	4	5
18	El personal le proporciona atención individualizada.					
19	El personal tiene horarios de apertura o atención					

	adecuados para todos sus usuarios.					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

20	La unidad cuenta con personal que le proporcionan una atención personalizada.					
21	El personal se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal de la unidad comprenden sus necesidades específicas.					

### III. Percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en la unidad provisional de dengue.

#### Instrucciones

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo la unidad provisional en estudio brinda sus servicios a los pacientes y tome en cuenta sus experiencias en el uso del servicio.

- a) Por favor, indique el grado que usted piensa que la unidad tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.
- b) Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1.
- c) Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la unidad, encierre el número 5.

d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que brinda la unidad provisional de dengue.

<b>I. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles</b>						
		Total Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	La unidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la unidad son visualmente atractivas.					
3	El personal de la unidad tienen buena presencia.					
4	El material asociado con la unidad (como los folletos o los comunicados) Son visualmente atractivos					

## II. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad

		Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
5	El personal cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, el personal muestra un interés sincero por solucionarlo					
7	El personal lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	El personal lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo					
9	El personal pone énfasis en unos registros exentos de errores.					

## III. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad

		Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
10	El personal de la unidad le explica con exactitud cuándo se llevaran a cabo sus procedimientos.					

11	El personal de la unidad le proporcionan un servicio rápido.					
12	El personal de la unidad siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	El personal de la unidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					

<b>IV. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Seguridad</b>						
		Total, desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la unidad le inspira confianza.					
15	Se siente seguro al hacer sus gestiones con el personal.					
16	El personal de la unidad suele ser cortés con usted.					

17	El personal de la unidad posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
----	---	--	--	--	--	--

**V. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía**

		Total desacuerdo	En Desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
18	El personal le proporciona atención individualizada.					
19	El personal tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
20	La unidad cuenta con personal que le proporcionan una atención personalizada.					
21	El personal se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal de la unidad comprenden sus necesidades específicas.					

## ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**

**CIES – UNAN Managua**



Estimado participante, usted ha sido elegido e incluido al azar para participar en el estudio: **Evaluar la calidad de atención que perciben los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019.** Por la tanto, nos gustaría entrevistarle.

Se le comparte que la información provista por usted es de uso meramente investigativo y sin otro fin, será manejada por su servidora de una manera confidencial (se eliminara su nombre y se emplearan números de orden solamente) y que esta es muy valiosa para el estudio, ya que el estudio se realizara en aras de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de brinda la unidad provisional de dengue en la ciudad de la paz, Honduras, diciembre 2019.

La información solicitada contiene algunos datos personales, se utilizará la encuesta SERVQUAL este instrumento consta de 22 preguntas de expectativa y 22 de percepción, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios.

Su participación es voluntaria y usted tiene toda la libertad de negarse a participar. Con la firma del consentimiento refleja que usted ha comprendido el objeto del estudio, y que está dispuesto a participar.

---

Firma del entrevistado

## ANEXOS 4. TABLAS

**Tabla 1. Edades de los usuarios, que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**

<b>Edad</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
21 – 30 años	3	13%
31 – 40 años	13	57%
41 – 50 años	7	30%
51 – 60 años	0	0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Online SERVQUAL

**Tabla 2. Sexo de los usuarios que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Mujer	17	74%
Hombre	6	26%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Online SERVQUAL

**Tabla 3. Nivel Académico de los usuarios, que asistieron a la consulta externa de la unidad provisional de dengue en la Paz Honduras, diciembre 2019.**

<b>Nivel Académico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Universitaria	11	48%
Secundaria	10	43%
Primaria	2	9%
Ninguna	0	0
Total	23	100%

Fuente: Encuesta Oline SERVQUAL

**Tabla 4. Procedencia de los usuarios, en la Unidad provisional de dengue, en la Paz, Honduras, diciembre 2019.**

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Urbano	19	83%
Rural	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta Online SERVQUAL

## ANEXO 5. CARTAS DE AUTORIZACIÓN DEL ESTUDIO.

 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA  
CIES – UNAN Managua 

Dra. Nora Antúnez  
Jefa Regional de salud, La Paz.  
Su Oficina

Estimada Dra.

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitar su autorización para la realización de mi tesis con el título **CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA UNIDAD PROVISIONAL DE DENGUE EN LA CIUDAD DE LA PAZ, DICIEMBRE 2019.**

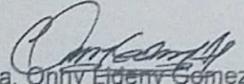
Debo mencionar que soy Licda. En enfermería Onny Lidery Gomez Jimenez. Maestrante del Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN) estudiando la maestría en salud pública de la cohorte 2018-2020.

El instrumento que se utilizará será la encuesta SERVQUAL modificada para su uso, este instrumento incluye 22 preguntas de expectativa y 22 preguntas de percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la calidad.

Por tal razón le solicito a usted como jefa regional el permiso para aplicar el instrumento con los usuarios que acuden a la consulta externa, de la unidad provisional de dengue.

Mi agradecimiento a su apoyo en lo antes solicitado, deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente.

  
Licda. Onny Lidery Gomez Jimenez  
MSP 2018-2020

SECRETARIA DE SALUD  
RECIBIDO POR: ROSA SUAREZ  
DPTAL  
11 DICI 2019 #1

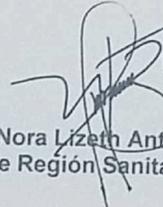


### AUTORIZACION

Por medio de la presente en mi condición de Jefe Región Sanitaria de La Paz; autorizo que la Licenciada **ONNY LIDENY GOMEZ JIMENEZ** con N° de identidad **1201-1991-00138**, a realizar su tesis con el título de: **CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA UNIDAD PROVISIONAL DE DENGUE EN LA CIUDAD DE LA PAZ, DICIEMBRE 2019.**

La información recolectada se utilizara exclusivamente para los propósitos de la investigación, autoridades de la Secretaria de Salud y el CIES.

Y para los fines que el interesado estime conveniente se extiende la presente en la Ciudad de La Paz, a los 11 días del mes de Diciembre de 2019.


Dra. Nora Lizeth Antúnez Acosta  
Jefe Región Sanitaria La Paz