



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**



**Maestría en Salud Pública
2015 - 2017**

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

**OPINIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD
DEL SERVICIO QUE BRINDA LA SALA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL GABRIELA ALVARADO, DANLI
HONDURAS, NOVIEMBRE- DICIEMBRE; 2016.**

Autora:

Ruth Esther Carias Irías

Licenciada en Enfermería

Tutora:

Msc. Marcia Ibarra

Docente e investigadora

Ocotal Nueva Segovia, Nicaragua, 2017

ÍNDICE

Opinión del Tutor	
Resumen	<i>i</i>
Dedicatoria	<i>ii</i>
Agradecimiento	<i>iii</i>
I.Introducción.....	1
II.Antecedentes	2
III.Justificación.....	3
IV.Planteamiento del Problema	4
V.Objetivos	5
VI.Marco Teórico	6
VII.Diseño Metodologico.....	144
VIII.Resultados y Análisis de Resultados	19
IX.Conclusiones.	28
X.Recomendaciones	30
XI.Bibliografía	32
Anexos	35

OPINIÓN DEL TUTOR

i. RESUMEN

Objetivo. Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda la sala de emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado, Danli, Honduras, noviembre- diciembre 2016.

Diseño. El instrumento utilizado fue SERVQUAL, aplicado en la sala de emergencia. Este instrumento incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, distribuidas en 5 criterios de evaluación de la calidad: bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, (capacidad de respuesta), seguridad y empatía, al tener el resultado de cada uno se sacan las brechas y el índice de calidad del servicio.

Resultados. Se realizaron 341 encuestas, de las cuales el 68% de los usuarios correspondían al sexo femenino y un 32% al sexo masculino.

Se observó que todas las brechas dieron resultado negativo lo que indica que hay un déficit en el servicio que presta la sala de emergencia del Hospital de Danli.

La dimensión de empatía fue la que más se acercó a cero con -13, en base a esto se puede enfocar un plan de mejora continua de calidad; la brecha que más se alejó a cero fue: la dimensión de confiabilidad con -29.

Conclusión. Al clasificar la calidad del servicio (ICS) PONDERADO se interpreta como que el servicio brindado en la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, Honduras según la percepción y la expectativa de los usuarios cumple con el estándar ligeramente insatisfecho.

Palabras clave: calidad, Percepción, Brecha.

ii. DEDICATORIA

Este trabajo de tesis, se lo dedico a mi madre María Elena Irías ya que sin su apoyo no habría podido llegar hasta el final y también le doy gracias a mis dos hijas Ruth Daniela Salmerón, y Tirsia Zohar Brizo por haber soportado largas horas de ausencia por viajes para realizar mis estudios.

iii. AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso por darme la sabiduría y el entendimiento necesario para poder culminar mis estudios con éxitos.

A cada uno de los docentes del CIES, por realizar una gran labor en instruirme y prepararme con nuevas e innovadoras enseñanzas para enfrentar el mundo de hoy.

Al Dr. Enil Peralta por ser un excelente tutor y apoyarme siempre y sobre todo tenerme paciencia e instruirme para terminar mi tesis.

A mi tutor Msc. Marcia Ibarra, por apoyarme y darme aliento en mi trabajo

Al Dr. Francisco Mayorga que fue pieza fundamental para la realización de mi tesis.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios es fundamental para todo tipo de institución hospitalaria u otras organizaciones que brindan atención al público, esta satisfacción de los usuarios se mide por la calidad de atención recibida, la misma que permite hacer un juicio referente al proceso de atención brindado por el personal de salud, por lo que debe basarse en criterios y estándares que permitan hacer juicios con objetividad, para que posteriormente se analice si hay la necesidad o no de la modificación de sus enfoques y estrategias manejadas en la atención a los usuarios, es decir el mejoramiento de la accesibilidad, la disponibilidad, la eficiencia, la eficacia, y en definitiva la calidad de atención a los usuarios.

Las instituciones sanitarias enfrentan un gran reto cuando se refiere a calidad de atención, debido a que los usuarios asisten a los establecimientos en busca de una atención adecuada, que les permita resolver sus problemas; es aquí donde el equipo de salud juega un papel primordial independientemente de su cargo. Por lo cual el implementar un sistema de calidad que mida el grado de satisfacción del usuario debe ser un compromiso de todos.

Considerando que la Calidad de Atención está basada en la atención directa, interrelación, respeto y comunicación que se establece entre el personal de salud usuario para lograr su satisfacción, y brindar los cuidados con calidad, calidez, sencillez, paciencia, transparencia y sensibilidad social basada en principios éticos, a todas las personas sin discriminación alguna, sobre todo a los grupos más vulnerables, se tomó como propósito del presente trabajo investigativo; evaluar la opinión de los usuarios externos, en relación a la calidad de atención recibida en la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado. Noviembre – Diciembre, 2016.

II. ANTECEDENTES.

Peralta Carlos en el año 2015, realizó un estudio para evaluar la opinión que brinda el laboratorio clínico del Hospital de Tela. Honduras.

El objetivo del estudio, Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, de noviembre – diciembre, 2015.

Los resultados encontrados fueron: el servicio brindado en el laboratorio clínico del Hospital Tela, según la percepción y la expectativa de los usuarios cumple el estándar de calidad moderadamente satisfecho.

Basado en las encuestas SERVQUAL.

Solis Roa Heiry en el año 2015, 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 el CIES UNAN, Managua, Nicaragua, con el siguiente resultado: participaron 382 usuarios de los cuales 63% fueron mujeres, 61% fueron menores de 37 años, 69% tenían buen nivel académico, Se encontró que con el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos. Sin embargo, la percepción en el cumplimiento de la calidad del servicio es 74%, lo que se considera moderadamente satisfecho. Basado en la encuesta SERVQUAL

Emilio cabello & Chirino Jesús en el año 2012 realizó un estudio sobre Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud; el objetivo de este estudio era: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios En consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público.

Los resultados fueron la aplicación de las encuestas, mostró un 46,8% de satisfacción global de los usuarios externos en consulta externa y 52.9% en emergencia.

III. JUSTIFICACION

Se debe ofrecer al paciente externo una atención integral en salud con calidez, calidad, oportunidad y accesibilidad; a la vez unificar criterios técnicos y administrativos simplificados para proporcionar seguridad en los servicios brindados, sin embargo, esto no se cumple a cabalidad debido a la gran demanda existente en el servicio de emergencia por parte de la población.

Se llevó a cabo una investigación sobre la opinión de los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli sobre la calidad de atención brindada en esta sala; para determinar los problemas existentes y así poder elaborar estrategias para solucionarlos, dando alternativas de mejoramiento en cuanto a la atención de calidad.

La sala de emergencia cuenta con indicadores de calidad que son medidos mensualmente pero todavía no se ha realizado un plan estratégico para alcanzar los estándares ya planteados.

En el Hospital Gabriela Alvarado, de Danli por primera vez se realizó un estudio de opinión del usuario externo sobre la calidad del servicio que se brinda en la sala de emergencia, utilizando la herramienta electrónica SERVQUAL así se logró medir la percepción de calidad de los usuarios externos.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La atención en el área de Emergencia se encuentra sometida a evaluaciones y críticas continuas, probablemente más que en otras especialidades de la medicina, tanto por parte de los usuarios como por parte del personal. Por lo que la preocupación de la satisfacción del usuario no es algo nuevo, más bien tomando desde la perspectiva del beneficiario es cada vez más común. Ya que es de suma importancia la opinión del usuario externo del servicio de la sala de emergencia de Danli lo que lleva a plantear las siguientes preguntas:

¿Cuál es la opinión de los usuarios externos sobre la calidad que se brinda en el servicio de la Sala de Emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado, Danli, El Paraíso, Honduras, noviembre – diciembre, 2016?

De acuerdo a esto, se realizan las siguientes interrogantes son:

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, Honduras?
2. ¿Qué expectativas del servicio de emergencia poseen los usuarios sobre el servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, Honduras?
3. ¿Qué percepción de atención tienen los usuarios sobre el servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, Honduras?
4. ¿Cuál es la calidad del servicio que brinda la sala de Emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras; según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad?

V. OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que se brinda en la sala de emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado, Danli, Honduras, noviembre- diciembre 2016.

Objetivo específico

1. Describir las características socio demográficas de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras.
2. Identificar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios que asisten a la sala de Emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras.
3. Conocer la percepción de atención que tienen los usuarios sobre el servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras.
4. Clasificar el servicio brindado por la sala de Emergencia, del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras, según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

VI. MARCO TEORICO

La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos.

La calidad del servicio es un concepto multidimensional que se compone de varios factores, basados tanto en elementos tangibles e intangibles.

La adopción de la perspectiva del cliente al momento de definir la calidad de servicio introduce el concepto de percepción, que considera que el cliente es el único que puede determinar si el servicio es de calidad.

Esta visión es la más aceptada por la mayoría de los autores expertos en la calidad de servicio y está empezando a cobrar importancia en los estudios propios del sector sanitario.

La institución de salud interesada en garantizar la efectividad de la atención sanitaria y eficiencia en la gestión, debe conocer las percepciones de los pacientes respecto a los procesos asistenciales. Esto exige determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados con infraestructura, equipamiento, procesos y personal vinculados a la atención de salud prestada, en la actualidad se está produciendo una “revolución silenciosa”, que está situando al punto de vista del paciente en el eje central de todos los procesos asistenciales y como uno de los patrones principales de evaluación al examinar cualquier tecnología, intervención o actuación médica.

Se enfoca al paciente como el potencial y mejor juez de la calidad de la atención del servicio de salud.

Esta opinión expresada por los ciudadanos es esencial para conocer el funcionamiento de los servicios sanitarios, constituyendo un instrumento de participación en la mejora de la calidad de la atención sanitaria. Según Dávila, C. A. R., Segura, R. D. R., León, L. M. R., & Obando, A. R. N. En el año (2015).

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. Según Ibarra Luis & Espinosa Belén, año 2014.

Conceptos Importantes:

Calidad del servicio:

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. Según Oliva, E. J. D. (2005).

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, tal y como lo informó en el año 2012, la Secretaría de Salud. Ibarra, L., & Espinoza, B, año 2014.

Satisfacción del Cliente

Es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción.

Expectativas

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización, éstas expectativas se forman básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa, a partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Percepción del Cliente:

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

En términos simples, la literatura expone que la satisfacción se puede considerar como una evaluación susceptible a ser cambiada, mientras que la calidad percibida supone una evaluación más estable en el tiempo. Morales, C. (2005).

El concepto de calidad percibida

En términos generales se pueden distinguir dos conceptos de calidad: la calidad objetiva y la calidad percibida. La primera se corresponde con la calidad real de los productos, que se puede medir y comparar desde un punto de vista técnico. Sin embargo, muchas veces el consumidor no tiene la capacidad para juzgar la calidad objetiva, por lo que es la calidad percibida la que actúa como variable de decisión en la selección de una marca concreta. la calidad percibida es “la opinión del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto”. Según Zeithaml (1988)

La brecha que existe entre percepción y expectativas

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad.

Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva, esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave. Morales, C. (2005).

Modelo Servqual

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado con el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo Servqual de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Por Zeithaml, Parasuraman y Berry

El cuestionario SERVQUAL

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Items de 1 al 4.

- Fiabilidad: Items del 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.
- Seguridad: Items del 14 al 17.

Empatía: Items del 18 al 22.

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 Dr. Lengua García Luis Humberto

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. Madrid Catalina (2015)

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 fórmula: $ICS = Percepciones - Expectativas$

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. Solís, Heiry Roa (2015)

La escala de medición Likert es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado y posee ventajas y desventajas en el análisis:

Ventajas: permite medir el sentido e intensidad de las actitudes, es fácil de Administrar.

Escala De Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Totalmente insatisfecho	0-15
2	Moderadamente Insatisfecho	16-30
3	Ligeramente insatisfecho	31-45
4	Ni insatisfecho, ni satisfecho	46-55
5	Ligeramente satisfecho	56-70
6	Moderadamente satisfecho	71-85
7	Totalmente satisfecho	86-100

Fuente: Adaptado de Hernández, R, Fernández, C, Baptista,

Desventajas:

- Necesita de la ponderación de las respuestas.
- La Preponderancia: Para ponderar las dimensiones pueden elegirse tres caminos y la elección de la técnica depende del investigador.
- Lo podemos hacer de forma subjetiva,
- Lo podemos preguntar a los clientes en una pregunta adicional al cuestionario.
- bien que sea el propio cliente quien directamente establezca las prioridades.
- El modelo de las brechas de la calidad de servicio: La escala multidimensional Servqual se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por ValerieA. Zeithaml y Mary Jo Bitner. Solís, Heiry Roa,(2015)

Cálculo del Índice de Calidad del Servicio:

Una vez obtenidas las brechas entre las percepciones y las expectativas del servicio brindado, porcada una de las dimensiones; se procede a realizar e

Puntuación de Servqual: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio		
Puntuación de 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)

Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml & Berry

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).

VII. DISEÑO METODOLÓGICO.

a. Tipo de estudio:

Es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal

b. Área de estudio:

Este estudio, fue realizado en el área de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, de Danlí el Paraíso.

c. Universo

El universo fue conformado por los usuarios externos atendidos en el Hospital Gabriela Alvarado, que asistieron a la sala de Emergencia.

d. Marco Muestral

Para el cálculo del tamaño de la muestra se consideró un error del 5%, con un intervalo de confianza del 95% y, un nivel de heterogeneidad (p y q) de atributo del 50% (0.5), para una muestra final en base al programa StatCalc de Epiinfo.

e. Muestra

Se realizaron 341 entrevistas, a los usuarios externos de la sala de Emergencia, durante los meses de noviembre y diciembre del 2016, las cuales fueron seleccionadas aleatoriamente.

f. Unidad de Análisis:

Los usuarios externos que visitaron la sala de Emergencia, que cumplieron con los criterios de inclusión y que participaron en el estudio.

g. Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

Todo aquel usuario mayor de edad que ingresó al servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli.

Vivir en el área de cobertura del Hospital Gabriela Alvarado.

Criterios de exclusión: Se excluyó todo usuario menor de edad, también usuarios que estaban internos que no puedan contestar la encuesta por algún motivo o aquellos que no aceptaron la entrevista.

h. Variables de Estudio:

Para el objetivo N°1

Describir las características socio demográficas de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli.

- Edad
- Sexo
- Escolaridad

Para el objetivo N°2

Identificar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios externos del servicio de la sala de emergencia del hospital Gabriela Alvarado de Danli.

- Tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Para el objetivo N° 3

Conocer las perspectivas de atención que tienen los usuarios externos sobre el servicio de emergencia.

- Tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Para el Objetivo N° 4

Categorizar la calidad del servicio brindado en la sala de Emergencia según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

- Tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- índice de calidad del servicio (ICS)

i. Fuente de Información:

Primaria ya que se recolectó a través de encuestas directas, a los usuarios externos de la sala de Emergencia del Hospital de Danli.

j. Técnica de recolección de la información

Se aplicó por medio de encuestas electrónicas a los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli.

Los responsables fueron 3 licenciadas en enfermería asignadas para el servicio de emergencia. se aplicó, de lunes a viernes de las siete de la mañana hasta las doce meridiano, los usuarios fueron captados en el servicio de la sala de Emergencia del Hospital de Danli y Establecimientos de Salud Tipo CIS y UAPS, los dispositivos que se utilizaron ; 3 celulares; 2 Samsung Galaxy S5, 1 Samsung Galaxy S6, respectivamente, las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por los encuestadores en el formulario electrónico realizado en ODK, una vez terminada la entrevista los digitados enviaron los formularios completados al servidor vía conexión internet, los mismos fueron revisados y descargados por la administradora de los datos en Excel para luego ser exportados y analizados en EpiInfo.

k. Instrumento de Recolección

Se utilizó el modelo Servqual modificado aplicando los cuestionarios definidos por la herramienta y adaptados a la sala de Emergencia del Hospital de Danli, en donde se recopiló en un inicio los datos socio demográficos de los entrevistados tales como, edad, sexo, escolaridad, programa de atención, luego se aplicara la herramienta servqual la cual está estructurada por 44 ítems divididos en dos cuestionarios iniciales de 22 ítems cada uno; un primer cuestionario destinado a recolectar las expectativas de los usuarios según su experiencia y conocimiento de lo que debería ser una sala de Emergencia excelente o un servicio ideal, un segundo cuestionario se utilizó para conocer las percepciones de los pacientes que harán uso del servicio de la sala de Emergencia (valoración del servicio brindado), se realizará un tercer cuestionario adicional para conocer la preponderancia (peso que atribuye el usuario) de las dimensiones de calidad del servicio que brinda la sala de Emergencia.

I. Procesamiento de la Información:

El Procesamiento de la información se realizó con Open Data Kit (ODK) que es un conjunto de herramientas que permiten recopilar datos a través de dispositivos móviles Android y enviar datos a un servidor online aunque no se disponga de conexión a Internet o de acceso a una red móvil en el momento de recopilar los datos. Optimiza el proceso de recopilación de datos con ODK Collect sustituyendo los formularios en papel tradicionales por formularios electrónicos que permiten subir texto, datos numéricos, GPS, fotos, vídeos, códigos de barras y audio a un servidor online.

m. Consideraciones éticas

Se realizó la entrevista a los usuarios que estaban de acuerdo en someterse a las preguntas. - Dando, privacidad y confidencialidad de la información proporcionada.

n. Trabajo de campo

El trabajo de campo comenzó finales del mes de noviembre de lunes a viernes, se entrevistó a los usuarios externos que asistieron a la sala de emergencia del Hospital de Danli, dichas encuestas fueron aplicadas por licenciadas en enfermería que laboran dentro del servicio de emergencia utilizando el modelo de Servqual.

VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Para realizar este estudio se encuestaron un total de 341 usuarios externos que asistieron al Hospital y que requirieron atención del servicio de la sala de emergencia.

Los resultados se describen a continuación:

Objetivo 1: Describir las características socio demográficas de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras.

Tabla #1 características socio demográficas

Datos Socio Demográficos		Frecuencia	Porcentaje (%)	% Acumulado
Sexo	Masculino	110	32%	32%
	Femenino	231	68%	100%
Edad				
Edad	18 – 28	69	20%	20%
	29 – 39	102	30%	50%
	40 – 50	65	19%	69%
	51 – 61	55	16%	85%
	62 – 72	38	11%	96%
	73 O Mayor	12	4%	100%
Escolaridad				
Escolaridad	Ninguna	19	6%	6%
	Primaria	62	18%	24%
	Secundaria	223	65%	89%
	Universidad	37	11%	100%
	Post-Grado	0	0%	100%
<i>Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicados a los usuarios de la sala de emergencia del hospital Gabriela Alvarado</i>				

Del total de 341 personas encuestadas; 231 que representan el 68% pertenecían al sexo femenino y que el 110 que representa al 32% al sexo masculino. se distribuye en intervalos de edades de 10 edades para cada rango de la siguiente manera: 18 a 28 años: 69(20%), 29 a 39 años: 102 (30%), 40 a 50 años: 65(19%), 51 a 61 años: 55(15%), 62 a 72 años: 38(11%), 73 o mayor años: 12(4%).

También se midió la escolaridad de los usuarios encuestados dando así los siguientes datos: ninguna 19(6%), primaria 62(18%), secundaria 223(65%), universidad 37(11%), post Grado 0(0%).

Se observa que entre los usuarios externos que asistieron a la sala de emergencia en un total de 341 pacientes encuestados un 68% fueron mujeres y solo un 32% hombres; la mayor afluencia de atenciones se da para el sexo femenino, en base a la edad de 30% de la población encuestada está entre los rango de 29 a 39 años y la población que menos asiste a los servicios de la sala de emergencia están en el rango de 73 o mayor años con un porcentaje de 4%.

Análisis: Se observa que los usuarios externos que asistieron a la sala de emergencia presentaron los siguientes niveles de escolaridad: ninguna 6%, primaria 18%, secundaria 65%, universidad 11%, post Grado 0%; observando que un 6% de la población no tiene ningún grado de escolaridad.

Esto es compatible con algunas literaturas investigadas que concluyen los usuarios que mas asiste a la sala de emergencia es la población joven del sexo femenino.

Objetivo: 2 Identificar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios externos del servicio de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli. Tabla #2 Resultados de brechas relativas por dimensiones de calidad

Bienes Tangibles	Brecha	Confiabilidad	Brecha	Responsabilidad	Brecha	Seguridad	Brecha	Empatía	Brecha
Una sala de emergencia excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.	-1.76	En una sala de emergencia excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple	-1.59	Los empleados de una sala de emergencia excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a Cabo los servicios.	-1.62	El comportamiento de los empleados de una sala de emergencia excelente le inspira confianza.	-1.64	Una sala de emergencia excelente le proporciona atención individualizada.	-1.62
Las instalaciones físicas de una sala de emergencia excelente son visualmente atractivas.	-1.60	Cuando tiene un problema, en una sala de emergencia excelente muestra un interés sincero por solucionarlo	-1.51	Los empleados de una sala de emergencia excelente le proporcionan un servicio rápido.	-1.61	Se siente seguro en sus transacciones en una sala de emergencia excelente.	-1.64	Una sala de emergencia excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios	-1.56
Los empleados de una sala de emergencia excelente tienen buena presencia.	-1.68	En una sala de emergencia excelente lleva a cabo el servicio bien a la primera.	-1.57	Los empleados de una sala de emergencia excelente siempre están dispuestos a ayudarles.	-1.65	Los empleados de una sala de emergencia excelente suelen ser corteses con usted.	-1.64	Una sala de emergencia excelente cuenta con empleados que le proporcionan una atención	-1.73
En una sala de emergencia excelente, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos	-1.15	En una sala de emergencia excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo	-1.61	Los empleados de una sala de emergencia excelente nunca están demasiado ocupados para Responder a sus preguntas.	-1.52	Los empleados de una sala de emergencia excelente poseen los conocimientos necesarios para Contestar a sus preguntas.	-1.61	Una sala de emergencia excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	-1.68
		En una sala de emergencia excelente pone énfasis en	-1.67					Los empleados	-1.61

| | unos registros exentos | | | | | de una sala | |

Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de Emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli.

Las brechas encontradas para cada dimensión; fueron las siguientes: Bienes Tangibles: Equipamiento moderno: -1.76, instalaciones visualmente atractivas: -1.60, presencia de los empleados: - 1.68, material asociado: - 1.15

En confiabilidad se encuentran las siguientes brechas:

Fecha de cumplimiento: -1.50, interés en solucionar los problemas: -1.51, servicio de Primera: -1.57, llevar a cabo en el momento que lo promete: -1.61, registros exentos de Errores: - 1.67

En Responsabilidad las siguientes brechas:

Los empleados explican con exactitud: - 1.62, el servicio es rápido: -1.61,

Los empleados, están dispuestos a ayudarle: - 1.65, los empleados nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas: - 1.52

En Seguridad se dan las siguientes brechas:

Los empleados le inspiran confianza: -1.64, seguridad con las transacciones de la sala de emergencia: -1.64, cortesía de parte de los empleados: -1.64,

Los empleados suelen tener el conocimiento necesario para responder sus preguntas: -1.61

En Empatía las brechas que surgieron son:

Atención individualizada: -1.62, horarios adecuados: -1.56, atención personalizada: -1.73, Conveniencia al usuario: -1.68, comprensión de las necesidades: -1.61

(Ver tabla N° 2 a la 2.6 de los anexos).

En las dimensiones de calidad que se midieron las brechas encontradas fueron negativas Y el aspecto con mas valoración negativa fue: una sala de emergencia excelente cuenta con: Equipamiento de aspecto moderno, dando un resultado de -1.76, Y la dimensión mejor evaluada fue: en la sala de emergencia, el material asociado como Folletos o comunicados son visualmente atractivos. -1.15

Análisis de Resultados: todas las brechas encontradas fueron negativos, las dimensiones según las expectativas de los usuarios externos que asistieron a la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, fueron: equipamiento moderno de la sala de emergencia es deficiente dando un resultado de – 1. 76. Y la dimensión que cumple con la expectativa fue: folletos o comunicados son visualmente atractivos dando un resultado de – 1.15.

Tabla # 3 promedio General de las Dimensiones de Calidad, Brechas Absolutas e Índice General de satisfacción del servicio de la sala de emergencia del Hospital de Danli.

Calidad del servicio	Dimensión Tangible	Dimensión Confiabilidad	Dimensión Capacidad de Respuesta	Dimensión seguridad	Dimensión Empatía	Puntaje Promedio	valoración en Escala de Likert	Rango satisfacción usuario	% del
Expectativa	6.22	6.24	6.28	6.38	6.45	6.31	82%	Moderadamente satisfecho. (71 -85)	
Percepción	4.67	4.65	4.68	4.75	4.81	4.71	65%	ligeramente satisfecho (56 - 70)	
Brechas Absolutas	-1.55	-1.59	-1.7	-1.63	-1.64	-1.6	17%		
ICS GENERAL (P-E)	Índice de calidad del servicio (ICS)= -1.6 (<0) EXISTE UN DEFICIT DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA SALA DE EMERGENCIA.								

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Para Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, las brechas encontradas fueron: Dimensión Bienes Tangible: -1.55, Dimensión Confiabilidad: -1.59, Dimensión Responsabilidad (Capacidad respuesta): -1.7, Dimensión Seguridad: -1.63, Dimensión empatía: -1.64.

De acuerdo a la percepción de los usuarios externos, las brechas para cada dimensión fueron las siguientes: dimensión Responsabilidad (capacidad de respuesta) con -1.7, que fue obtuvo un índice muy bajo, dimensión confiabilidad con -1.59, dimensión seguridad con -1.63, dimensión empatía con -1.64, la dimensión mejor calificada de bienes tangibles con -1.55, en base a estos datos y realizando la escala de Likert.

Se observa que la expectativa de calidad está en un 82% y la percepción en 65% lo que da una brecha de 17% en base a esto, se considera que los usuarios externos están ligeramente satisfechos con el servicio brindado.

Objetivo: 4 Clasificar la calidad de servicio brindado por la sala de Emergencia, del Hospital Gabriela Alvarado, Danli Honduras, según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

Cálculo de la preponderancia de las dimensiones del servicio.

DIMENSIONES	PUNTAJES PONDERADOS			
	PESO	EXPECTATIVAS	PERCEPCION	BRECHA
TANGIBLES	18	126	98	-28
CONFIABILIDAD	23	127	98	-29
CAPACIDAD DE RESPUESTA	18	145	127	-18
SEGURIDAD	18	134	119	-15
EMPATIA	23	122	109	-13
TOTAL	100	Índice de calidad del servicio (ICS) PONDERADO: -20.6		

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios externos de las salas de emergencia del hospital Gabriela Alvarado

Para el objetivo 4 En base al Cálculo de la ponderación de las dimensiones de calidad brechas encontradas: Dimensión Tangible: -28, Dimensión Confiabilidad: -29, Dimensión Responsabilidad (Capacidad respuesta): -18, Dimensión Seguridad: -15, Dimensión Empatía: -13; y el resultado del índice de calidad del servicio fue de -20.6 (ver tabla No. 4 de los anexos)

Al clasificar el servicio brindado según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad y en base a las brechas encontrados las cuales fueron negativas lo que

indica que hay déficit en el servicio que presta la sala de emergencia del Hospital de Danli, la dimensión seguridad con -15 y empatía con -13 fueron las más cercanas a cero y en base a ellas se puede enfocar un plan de mejora continua de calidad, la brecha más alejada del valor de cero es la de confiabilidad con un -29. El índice de calidad del servicio da, un resultado de -20.6 lo que se interpreta como que el servicio que se brinda en la sala de emergencia del Hospital Danli, según la percepción y la expectativa de los usuarios se puede considerar como ligeramente insatisfecho del servicio brindado.

IX. CONCLUSIONES.

1- Las características socio demográficas de la población en estudio son; población femenina, joven, el nivel académico de la mayoría de los usuarios entrevistados son de secundaria completa.

2- En todas las dimensiones de las expectativas del servicio los resultados fueron negativos, lo que interpreta, que la opinión de los usuarios externos, es que, los servicios brindados en la sala de emergencia del hospital Gabriela Alvarado de Danli, no cumplen totalmente, con los estándares de calidad.

3- En percepción de los usuarios, la dimensión que obtuvo una mejor aceptación fue la capacidad de respuesta y la que obtuvo una menor aceptación fue la dimensión confiabilidad, en base a estos datos y analizando en la escala de Likert se observa que los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, están ligeramente insatisfechos con el servicio que se brinda

4- Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero es confiabilidad y la más cercana es la de empatía; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) PONDERADO se interpreta como que la atención que se brinda en la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado de Danli, según la percepción y la expectativa de los usuarios es que cumple con el estándar de calidad ligeramente insatisfecho.

X. RECOMENDACIONES

1. A las Autoridades del Ministerio de Salud de Honduras (SESAL):

Que se utilice la encuesta de SERVQUAL modificada y adaptada para los servicios de salud y crear indicadores que sean medibles cada seis meses, en todos los Hospitales públicos de Honduras y de esta forma identificar la opinión de los usuarios externos y tomar así las medidas pertinentes para mejorar los servicios.

2. A las Autoridades del Hospital Gabriela Alvarado de Danli:

- a. Garantizar a la población un servicio de calidad en la base a los lineamientos técnicos establecidos, basado no solo en los procedimientos estandarizados; si no que también en el trato y atención que el recurso humano debe brindar al usuario.
- b. Seguir realizando investigaciones con el método SERVQUAL a usuarios internos del Hospital de Danli, para así conocer problemáticas de cada servicio.

3. A los Jefes inmediatos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado:

- a. Elaborar un plan de mejora continua enfocado en aquellas dimensiones de calidad, priorizando según el resultado de la encuesta; se deben hacer los indicadores a medir y realizar el plan a corto, mediano y largo plazo según corresponda a cada dimensión.
- b. Socializar los resultados de esta investigación a las autoridades correspondientes para poder obtener el apoyo necesario y desarrollar un plan de mejora continua de calidad.
- c. Socializar los resultados del estudio con el personal de la sala de emergencia y crear los compromisos necesarios para mejorar el funcionamiento del mismo y garantizar una atención de calidad al paciente.

- d. Realizar una medición 6 meses después de comenzar con plan de mejora y de esta forma determinar el impacto del mismo en el servicio brindado a la población.
- e. Realizar un plan de emulación para los empleados y de esta forma motivar para que mejoren en la realización de su trabajo.

XI. BIBLIOGRAFIA

1] Peralta Moncada, Carlos Enil, Cíes, Unan, (2016). Opinión de los Usuarios Externos sobre la Calidad del Servicio que Brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, Noviembre – Diciembre, 2015. cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t869/doc-contenido.pdf

2] Solís, Heiry Roa, Cíes, Unan. (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, año 2015. <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t853/t853.htm>

3] Cabello Emilio & Chirinos Jesús I. año (2014)
Aplicabilidad de Encuestas Servqual Modificadas para medir la Satisfacción del Usuario Externos Servicios de Salud. *Revmed Hered*, 2012; 23 (2): 88 - 95
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/rmh/article/viewfile/1037/1003>

4] Dávila C. A. R, Segura, R. D. R., León, L. M. R, & Obando, A. R. N. (2015). Opinión de Usuarios Sobre Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Iazarte Echeagaray, Trujillo-2011. *Sciénd*, 17(1). <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/scienco/article/view/1025>

5] Leytón Valencia, Imelda (2014) Informe de encuesta de satisfacción (servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorio externos; segundo semestre, año 2014

6] Ibarra Luis & Espinoza Belén, Servqual una propuesta para la percepción del comercio internacional, Vinculación y planeación, universidad estatal de sonora Hermosillo, México

<http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>

7] Oliva, e. j. d. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista innovar Journal Revista de ciencias Administrativas y sociales*, 15 (25), 64 – 80.

8] <http://www.uv.es/~toran/mkservitm/descarga/tema04mser.pdf>

9] Morales. c. (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL. *Universidad del Bío – Bío Chile*.

<http://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

10] Loureiro S. C. & González f. m. (2010) Calidad y Satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias, análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 16(2), 27– 41.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120099002>

11] La distribución, p. o. r., & relevantes, a. d. l. v. tesis doctorales de economía
<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2008/mrl/la%20calidad%20percibida.htm>

12] Duque Oliva, E. J. Cervera Taulet, A & Rodríguez Romero C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en internet. *Innovar*, 16 (28), 223 – 243.

<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

13] 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

14] Madrid Catalina (Mayo, 2015) Manual de uso de la aplicación ODK.
<http://docplayer.es/5061005-manual-de-uso-de-la-aplicacion-open-data-kit.html>

15] BUTTLE, f. (1996): "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda."
European Journal of marketing. Vol. 30, num 1 pp.8 – 32.
<http://www.sciepub.com/reference/88394>

ANEXOS

Anexo 1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

Para el objetivo 1: Describir las características socio demográficamente de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Edad	% de los pacientes entrevistados por grupos de edad	Años cumplidos	18-28 29-39 40-50 51-61 62-72 73 o mayor	Continua
Sexo	% de los pacientes entrevistados según sexo	Género al que pertenece	Hombre Mujer	Nominal
Escolaridad	% de los pacientes entrevistados según escolaridad alcanzado	Nivel de educación alcanzado	Ninguna Primaria Secundaria Universidad Post grado	Ordinal

Objetivo #2: Identificar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios externos del servicio de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	% de satisfacción del usuario a la Expectativas del servicio	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio de emergencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Confiabilidad	% de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la confiabilidad del servicio de emergencia	Es un proceso dirigido a fomentar el logro del objetivo del servicio para brindar confianza y seguridad al usuario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de Respuesta	% de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	Es resolver con calidad calidez y rapidez las inquietudes que tiene el usuario en cuanto al servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Seguridad	% de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad	Brindar un servicio de calidad sin margen de error para que el usuario sienta confianza en el servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Empatía	% de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar devoción cuidado y atención personalizada a los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica

Objetivo #3: Conocer la percepción de atención que tienen los usuarios sobre el servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli, Honduras.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	% de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio de emergencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Confiabilidad	% de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la confiabilidad	Del objetivo del servicio para brindar confianza y seguridad al usuario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de Respuesta	% de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la capacidad de respuesta	Es resolver con calidad calidez y rapidez las inquietudes que tiene el usuario en cuanto al servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Seguridad	% de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en seguridad	Brindar un servicio de calidad sin margen de error para que el usuario sienta confianza en el servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Empatía	% de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar devoción cuidado y atención personalizada a los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica

Objetivo #4:

Categorizar la calidad del servicio brindado en la sala de Emergencia según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Tangibles	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los elementos tangibles.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en la sala de emergencia	De 0 a 100 puntos	Numérica
Confiabilidad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la confiabilidad.	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el servicio de emergencia	De 0 a 100 puntos	Numérica
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	Numérica
Seguridad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la seguridad.	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	De 0 a 100 puntos	Numérica
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	Numérica
Índice de Calidad del Servicio (ICS)	Resultado de la Brecha absoluta igual a (P-E)	Es el grado de discrepancia entre las expectativas de los usuarios antes de usar el servicio y su percepción sobre el servicio recibido	a) = existe calidad moderada en el servicio. b) >0 existe una excelencia en la calidad del servicio c) < 0 existe un déficit o falta de calidad en el servicio (calidad deficiente).	Numérica

Anexo 2 TABLAS DE RESULTADOS

Tabla # 2

Dimensión de Bienes Tangibles				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
Una sala de emergencia excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.	6.51	La sala de emergencia cuenta con equipamiento de aspecto moderno.	4.75	-1.76
Las instalaciones físicas de una sala de emergencia excelente emergencia excelente son visualmente atractivas.	6.38	Las instalaciones físicas de la sala de emergencia son visualmente atractivas.	4.78	-1.60
Los empleados de una sala de emergencia excelente tienen buena presencia	6.54	Los empleados de la sala de emergencia tienen buena presencia.	4.85	-1.68
En una sala de emergencia excelente, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos	5.46	En la sala de emergencia, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos	4.31	-1.15

Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado.

Tabla #2.1

Dimensión de Confiabilidad				
EXPECTATIVA	PUNTAJE	PERCEPCION	PUNTAJE	BRECHA
En una sala de emergencia excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple	6.21	En la sala de emergencia, cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	4.63	-1.59
Cuando tiene un problema, en una sala de emergencia excelente muestra un interés sincero por solucionarlo	6.25	Cuando tiene un problema, en la sala de emergencia muestra un interés sincero por solucionarlo.	4.74	-1.51
En una sala de emergencia excelente lleva a cabo el servicio bien a la primera.	6.41	En la sala de emergencia, lleva a cabo el servicio bien a la primera.	4.84	-1.57
En una sala de emergencia excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo	6.26	En la sala de emergencia, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo	4.65	-1.61
En una sala de emergencia excelente pone énfasis en unos registros exentos de errores.	6.06	En la sala de emergencia, pone énfasis en unos registros exentos de errores.	4.39	-1.67

Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado

Tabla # 2.2

Dimensión de Capacidad de Respuesta (Responsabilidad)				
EXPECTATIVA	PUNTAJE	PERCEPCION	PUNTAJE	BRECHA
Los empleados de una sala de emergencia excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a Cabo los servicios.	6.40	Los empleados de la sala de emergencia, le explican con exactitud cuándo se llevarán a Cabo los servicios.	4.78	-1.62
Los empleados de una sala de emergencia excelente le proporcionan un servicio rápido.	6.38	Los empleados de la sala de emergencia, le proporcionan un servicio rápido.	4.77	-1.61
Los empleados de una sala de emergencia excelente siempre están dispuestos a ayudarles.	6.36	Los empleados de la sala de emergencia, siempre están dispuestos a ayudarles.	4.71	-1.65
Los empleados de una sala de emergencia excelente nunca están demasiado ocupados para Responder a sus preguntas.	5.97	Los empleados de la sala de emergencia, nunca están demasiado ocupados para Responder a sus preguntas.	4.45	-1.52

Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado

Tabla # 2.3

Dimensión de Seguridad				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
El comportamiento de los empleados de una sala de emergencia excelente le inspira confianza.	6.44	El comportamiento de los empleados de la sala de emergencia, le inspira confianza	4.80	-1.64
Se siente seguro en sus transacciones en una sala de emergencia excelente.	6.53	Se siente seguro en sus transacciones en la sala de emergencia.	4.89	-1.64
Los empleados de una sala de emergencia excelente suelen ser corteses con usted.	6.58	Los empleados de la sala de emergencia, suele ser corteses con usted.	4.94	-1.64
Los empleados de una sala de emergencia excelente poseen los conocimientos necesarios para Contestar a sus preguntas.	5.99	Los empleados de la sala de emergencia, poseen los conocimientos necesarios para Contestar a sus preguntas.	4.38	-1.61

Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado

Tabla # 2.4

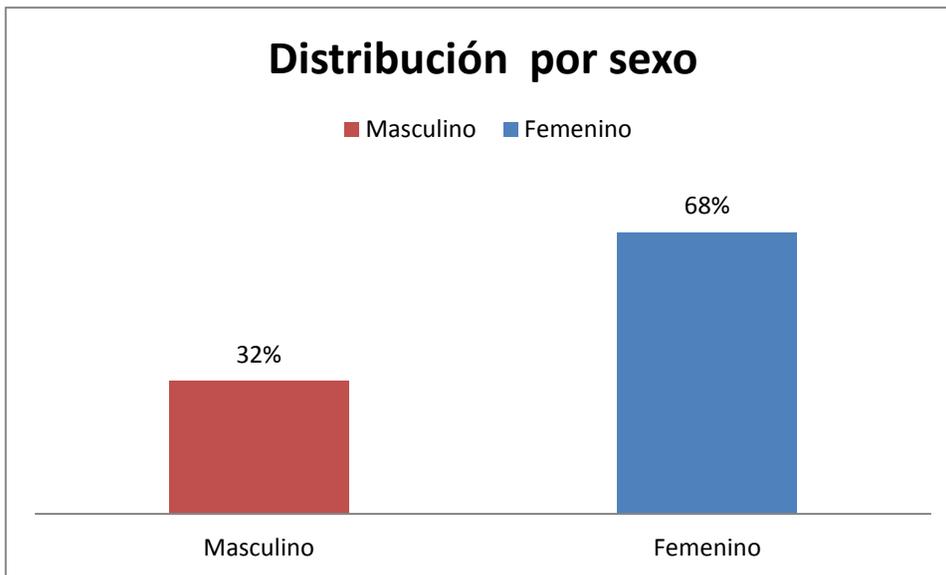
Dimensión de Empatía				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
Una sala de emergencia excelente le proporciona atención individualizada.	6.75	La sala de emergencia, le proporciona atención individualizada.	5.13	-1.62
Una sala de emergencia excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios	6.50	La sala de emergencia, tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios	4.94	-1.56
Una sala de emergencia excelente cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada.	6.50	La sala de emergencia, cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada.	4.77	-1.73
Una sala de emergencia excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	6.50	La sala de emergencia, se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	4.82	-1.68
Los empleados de una sala de emergencia excelente comprenden sus necesidades específicas.	6.00	Los empleados de la sala de emergencia, comprenden sus necesidades específicas.	4.40	-1.61

Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado

Anexo 3 Gráfico

Gráfico #1

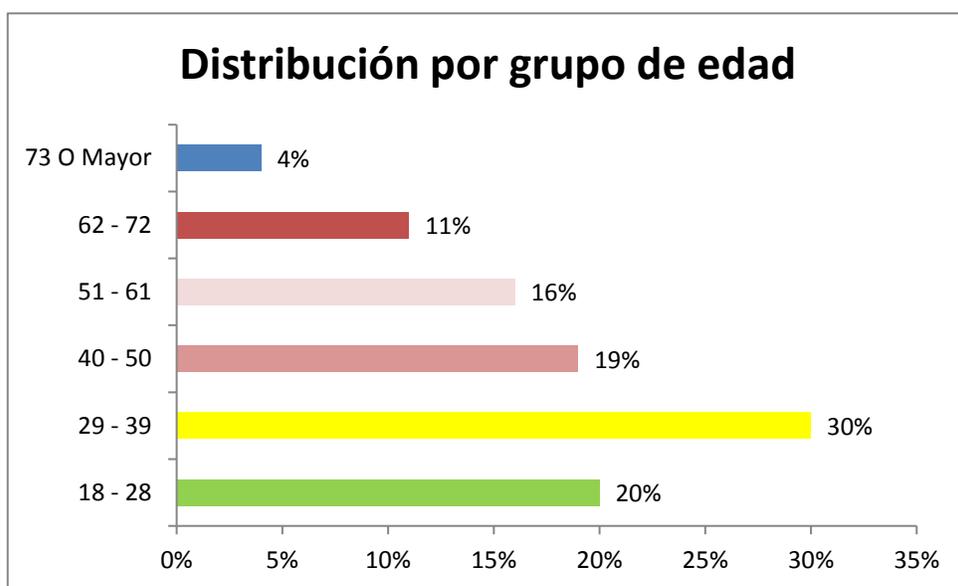
Distribución por sexo de los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado.



Fuente: cuestionario SERVQUAL

GRAFICO # 2

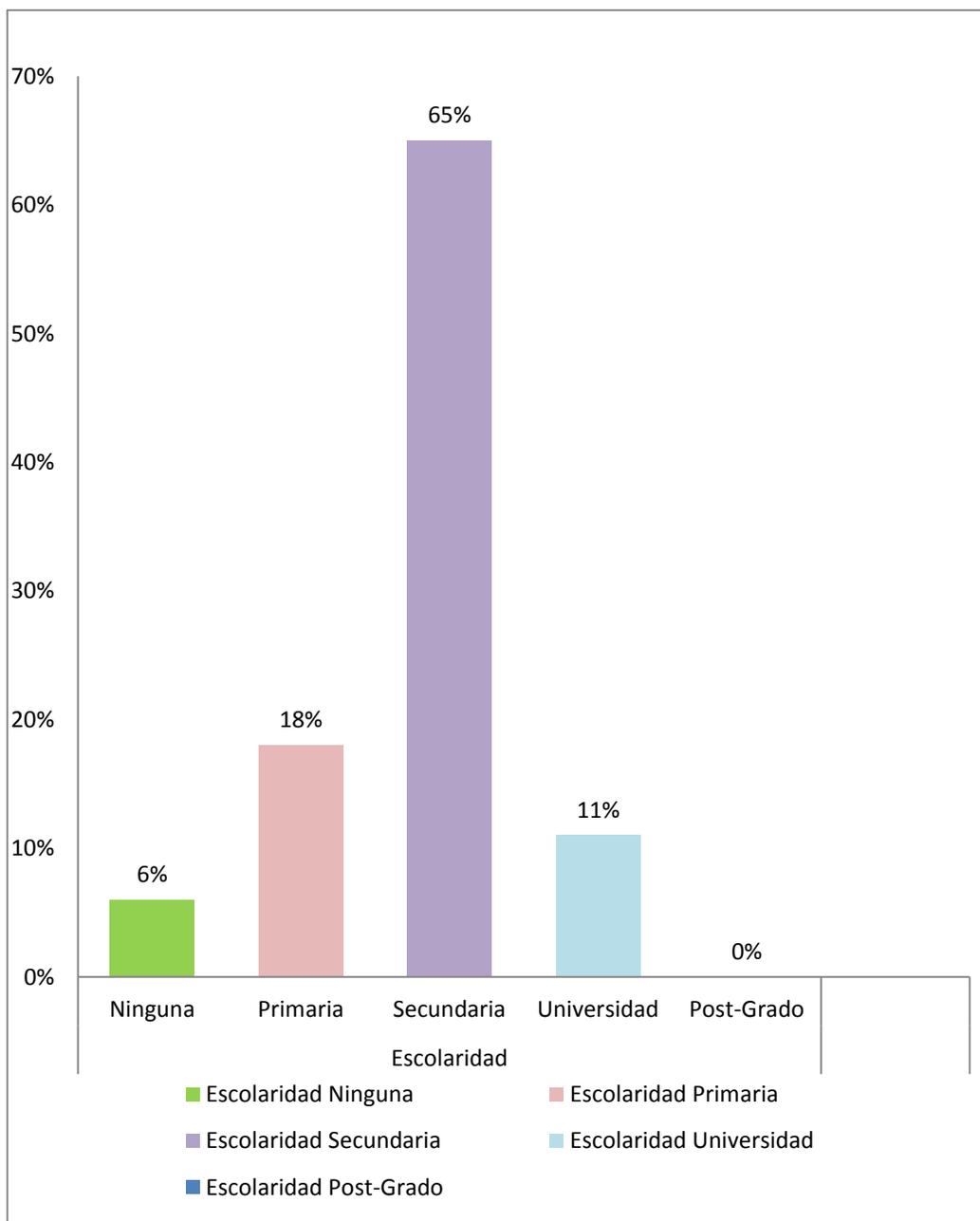
Distribución por edad de los usuarios externos de la sala de Emergencia del Hospital Gabriela Alvarado.



Fuente: cuestionario SERVQUAL

GRAFICO # 3

Distribución por escolaridad de los usuarios externos de la sala de Emergencia del Hospital Gabriela Alvarado.



Fuente: cuestionario SERVQUAL

ANEXO 4 Encuesta SERVQUAL.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SALA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GABRIELA ALVARADO DE DANLI.

N° _____ Fecha _____

Datos socio demográficos del usuario

Edad: _____ Sexo: Hombre Mujer

Escolaridad: Ninguna Primaria Secundaria Universidad Post grado

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD EN UNA SALA DE EMERGENCIA EXCELENTE

Instrucciones

De acuerdo a su asistencia como paciente a la sala de emergencia cree usted que se brinda una mejor calidad de atención.

Piense usted en la sala de emergencia en la que usted estaría complacido.

a) indique el grado que usted piensa que una sala de emergencia excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

b) Si usted está de acuerdo que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1.

c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para una sala de emergencia excelente, encierre el número 7.

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 sala de emergencia.

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Una sala de emergencia excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas de una sala de emergencia excelente son visualmente atractivas.							
3	Los empleados de una sala de emergencia excelente tienen buena presencia.							
4	En una sala de emergencia excelente, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
5	En una sala de emergencia excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	Cuando tiene un problema, en una sala de emergencia excelente muestra un interés sincero por solucionarlo.							
7	En una sala de emergencia excelente lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	En una sala de emergencia excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo							
9	En una sala de emergencia excelente pone énfasis en unos registros exentos de errores.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de una sala de emergencia excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a Cabo los servicios.							
11	Los empleados de una sala de emergencia excelente le proporcionan un servicio rápido.							
12	Los empleados de una sala de emergencia excelente siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	Los empleados de una sala de emergencia excelente nunca							

	están demasiado ocupados para Responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de seguridad		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de una sala de emergencia excelente le inspira confianza.							
15	Se siente seguro en sus transacciones en una sala de emergencia excelente.							
16	Los empleados de una sala de emergencia excelente suelen ser corteses con usted.							
17	Los empleados de una sala de emergencia excelente poseen los conocimientos necesarios para Contestar a sus preguntas.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
18	Una sala de emergencia excelente le proporciona atención individualizada.							
19	Una sala de emergencia excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios							
20	Una sala de emergencia excelente cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada.							
21	Una sala de emergencia excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.							
22	Los empleados de una sala de emergencia excelente comprenden sus necesidades específicas.							

CUESTIONARIO DE LA PERCERPCIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA SALA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GABRIELA ALVARADO DE DANLI

Instrucciones

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo la sala de emergencia en estudio brinda sus servicios a los pacientes de la Unidad de salud y tome en cuenta sus experiencias en el uso del servicio.

a) indique el grado que usted piensa que una sala de emergencia excelente debe tener 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 el laboratorio, encierre el número 7.

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 sala de emergencia.

Declaraciones sobre percepción de la dimensión de bienes tangibles		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La sala de emergencia cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas de la sala de emergencia son visualmente atractivas.							
3	Los empleados de la sala de emergencia tienen buena presencia.							
4	En la sala de emergencia, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos							
Declaraciones sobre percepción de la dimensión de Confiabilidad		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7

5	En la sala de emergencia, cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	Cuando tiene un problema, en la sala de emergencia muestra un interés sincero por solucionarlo.							
7	En la sala de emergencia, lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	En la sala de emergencia, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo							
9	En la sala de emergencia, pone énfasis en unos registros exentos de errores.							
Declaraciones sobre percepción de la dimensión de Responsabilidad		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de la sala de emergencia, le explican con exactitud cuándo se llevarán a Cabo los servicios.							
11	Los empleados de la sala de emergencia, le proporcionan un servicio rápido.							
12	Los empleados de la sala de emergencia, siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	Los empleados de la sala de emergencia, nunca están demasiado ocupados para Responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre percepción de la dimensión de seguridad		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de la sala de emergencia, le inspira confianza.							
15	Se siente seguro en sus transacciones en la sala de emergencia.							
16	Los empleados de la sala de emergencia, suele ser corteses con usted.							
17	Los empleados de la sala de emergencia, poseen los conocimientos necesarios para Contestar a sus preguntas.							
Declaraciones sobre percepción de la dimensión de Empatía		Total, Desacuerdo			Neutro	total, acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
18	La sala de emergencia, le proporciona atención individualizada.							
19	La sala de emergencia, tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios							
20	La sala de emergencia, cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada.							

21	La sala de emergencia, se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.							
22	Los empleados de la sala de emergencia, comprenden sus necesidades específicas.							

CUESTIONARIO SOBRE LA PREPONDERANCIA DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE LA SALA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GABRIELA ALVARADO, DANLI

Instrucciones

A continuación, se presentan cinco características que ofrece el servicio de la sala de emergencia.

Se espera conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando una sala de emergencia excelente.

Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán.

No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100

Concepto		Puntaje
1	La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de la sala de emergencia.	
2	La habilidad de la sala de emergencia para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente	
3	La disponibilidad de la sala de emergencia para ayudar a los pacientes y proveer un pronto Servicio	
4	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	
5	El cuidado y la atención personalizada que la sala de emergencia brinda a sus pacientes.	
		100

ANEXO # 5



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente yo, Gonzalo Madariaga, autorizo a la Licenciada en Enfermería: Ruth Esther Carias, enfermera del servicio de emergencia de esta institución, a realizar un estudio de:

OPINION DE LOS USUARIO EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA SALA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL GABRIELA ALVARADO, DANLI NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2016, HONDURAS.

Para realizar su tesis sobre este tema; en la maestría de salud pública previa opción de su título.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "HOSPITAL GABRIELA ALVARADO" and "DIRECCION DANLI EL PARAISO". The signature is a stylized, cursive representation of the name "Gonzalo Maradiaga".

DR. GONZALO MARADIAGA

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL GABRIELA ALVARADO DE DANLI EL PARAISO.

Danli el Paraíso 1/ 12 2016.

