



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



**Maestría en Administración en Salud**  
**2015-2017**

**Informe final de Tesis para optar al**  
**Título de Máster en Administración en Salud.**

**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES O TUTORES SOBRE LA CALIDAD**  
**DE ATENCIÓN RECIBIDA EN HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA,**  
**HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS,**  
**MANAGUA NICARAGUA, FEBRERO-MARZO 2017.**

**Autora:**

**Cándida Rosa Duarte Castillo.**

**Lic. en Ciencias de la Enfermería**

**Tutor:**

**MPH. Msc. Francisco Mayorga Marín.**

**Epidemiología-Salud Pública**

**Docente e investigador.**

**Managua Nicaragua, Junio 2017.**

# ÍNDICE

## OPINION DEL TUTOR

RESUMEN .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES .....	2
III. JUSTIFICACIÓN .....	3
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
V. OBJETIVOS .....	5
VI. MARCO TEORICO.....	6
VII. DISEÑO METODOLOGICO .....	15
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	20
IX. CONCLUSIONES.....	32
X. RECOMENDACIONES.....	33
XI. BIBLIOGRAFIA.....	34
ANEXOS .....	39

**OPINION DEL TUTOR.**

## RESUMEN

**Objetivos:** Evaluar la satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero-Marzo 2017; Los objetivos específicos fueron describir características sociodemográficas, Identificar las expectativas del servicio, que poseen los padres o tutores, conocer la percepción que tienen los padres o tutores sobre la calidad que brinda el servicio de hospitalización pediátrica y categorizar los niveles de calidad, según expectativas y percepción.

**Diseño metodológico:** Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 90 padres o tutores de los pacientes, las variables por objetivos contenían características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL para percepción y expectativas, la fuente de información fue primaria. La información se recolectó por una Licenciada Jefa de Unidad en Open Data Kit (ODK) y se procesaron los datos en Excel 2010 y ODK Aggregate.

**Resultados:** Se realizaron 90 encuestas, de las cuales, el 51.1% de los encuestados correspondieron a las edades de 21-30 años, el 79.88% fueron mujeres, el 64.4% Universitarios, y el 89% del área urbana. Las expectativas de los padres o tutores de los pacientes se encontraron entre un índice 4.16 – 4.31 para todas las dimensiones, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción; para percepción de 4.04 – 4.27, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a satisfacción. El Índice de calidad del servicio fue de -0.03.

**Conclusiones:** Según las expectativas y percepciones en cuanto a las cinco dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización pediátrica, los padres o tutores estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron una satisfacción considerable sobre la atención brindada, asimismo el Índice de calidad de servicio de Hospitalización Pediátrica fue considerado como aceptable por los padres o tutores de los pacientes.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, Hospitalización Pediátrica padre o tutor, SERVQUAL

## **DEDICATORIA.**

Esta tesis monográfica se la dedico a mis padres, dos seres preciosos que me dieron mi existir.

A mis dos hijas Carmen Aleyda y Andrea Gabriela Salinas Duarte por darme la fuerza y el entusiasmo para culminar con mis estudios y lograr esas metas propuestas.

***Cándida Rosa Duarte Castillo.***

## **AGRADECIMIENTOS.**

Quiero agradecer en primer lugar a DIOS por darme la capacidad de entendimiento, fortaleza y perseverancia para realizar cada uno de los proyectos y lograr terminarlos.

A mis docentes del CIES por haberme regalado y compartido sus conocimientos, en especial a la coordinadora de la MSP Msc. Rosario Hernández por su dedicación, entrega y pasión que mostro en cada módulo recibido, a la sub directora Msc. Marcia Ibarra por motivarme en cada encuentro y al director de este centro de investigaciones de la salud Dr. Miguel Orozco por permitir ingresar a estudiar esta maestría y despertar en mi la pasión por la calidad.

A mi tutor Msc. Francisco Mayorga por enriquecer mis conocimientos y lograr desarrollar este documento con excelencia.

A mis amigas Lic. Juana Francisca Orozco Urbina y Maribel López Rivera por esa amistad, ya que siempre me apoyaron con palabras de ánimo para continuar hasta la culminación de todo el proceso que conllevó esta maestría.

A mis compañeros y amigos de clase por apoyarme y compartir momentos inolvidables durante tiempo lectivo.

***Cándida Rosa Duarte Castillo.***

## I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de las definiciones de calidad del servicio se centran en alcanzar las necesidades y los requerimientos de los usuarios y en cómo el servicio prestado alcanza las expectativas de los clientes (Bell, 1982). Pero a pesar de que existen muchos y variados conceptos sobre lo que es y no es la calidad, los diferentes autores coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad se encuentra en la satisfacción del cliente [1]. Hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta como es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido y a su vez, otras dimensiones que van más allá de salir sano de su hospitalización. [2]

El nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de institución. Lo cierto es, que lo fundamental que esperan los usuarios del servicio de salud, es ser tratados como personas, ya que con la excesiva carga laboral de las instituciones públicas, los avances tecnológicos entre ellos el uso cada vez más como herramienta para automatización de los servicios de salud, los profesionales de esta área se enfocan más en el tipo de herramienta y menos en el trato adecuado del paciente, por tal motivo es imprescindible medir los servicios de calidad y en base a eso realizar las acciones pertinentes para elaborar planes de mejora continua de calidad adecuados a la realidad de cada institución y de esa forma garantizar servicio con calidad y calidez a los usuarios.[3]

En Nicaragua se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción de los usuarios. Así el interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no solo en el malestar expresado por los usuarios de los servicios de salud sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el sistema de salud de los diferentes grupos sociales.

En el presente estudio se evaluó el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Hospitalización Pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua Febrero-Marzo 2017.

## II. ANTECEDENTES

Peralta Moncada, Carlos Enil en su tesis para optar al título de Master en Salud Publica, CIES UNAN Managua 2015, 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 y percepciones del servicio los usuarios, están moderadamente satisfechos con el servicio que recibieron. [3]

Roa Solís, Heiry en su tesis para optar al título de Máster en Salud Publica Cíes UNAN Managua 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 en Managua, Nicaragua según las expectativas, los usuarios se consideraron satisfechos, mientras que en la percepción moderadamente satisfecho. [4]

Sáenz Luis de la Policía Nacional en Perú, en el Hospital Nacional, año 2014, realizó un estudio de Satisfacción de los usuarios a través de expectativas y percepciones de la atención médica usando SERVQUAL donde concluyó que los usuarios externos tenían mayores expectativas que percepciones demostrando los usuarios niveles de insatisfacción. [5]

Ibarra Luis, Espinoza Belén en Universidad Estatal de Sonora Hermosillo México 2014, publicaron un estudio comparativo en los Hospitales públicos y privados, utilizando la encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad de atención en el área de urgencias, los resultados encontrados fueron Hospital público las expectativas están por debajo de las percepciones y en los privado las percepciones fueron superior a las expectativas.[6]

En el Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños no se ha realizado ningún estudio para evaluar la calidad de los servicios de atención a los usuarios.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

El Hospital Militar, donde se realizó este estudio, atiende aproximadamente más de 95,000 asegurados de INSS previsional, de estos 30,000 pertenecen a la población pediátrica y 130,000 asegurados por riesgos laborales, quienes habitan en su mayoría en Managua y una gran cantidad de todos los departamentos del país.

Los usuarios en los establecimientos de Salud Públicos, más que los privados, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en encuestas que miden estas características. La percepción de satisfacción no significa que la calidad es buena, sino que puede ser que su apreciación esté condicionada por un nivel de expectativa baja.

Es entonces que el objetivo del análisis de la satisfacción es facilitar información a los profesionales, gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios.

Existen pocos estudios para posicionar la satisfacción de los usuarios del Hospital Militar por lo que se consideró pertinente determinar el grado de satisfacción de sus usuarios sobre la calidad de estos servicios, a fin de retroalimentar a la institución para la toma de decisiones en el establecimiento de políticas, estrategias, de planes de acción y objetivos en esta e impactar positivamente en la atención de sus derecho habientes.

Los resultados de este estudio serán utilizados como una contribución a la institución y a los jefes inmediatos del servicio donde se realizó el estudio para la toma de decisiones. También se utilizarían para evaluación del impacto de intervenciones en salud sobre la calidad de atención y para la elaboración de un plan de educación permanente del personal de salud de este Hospital.

#### **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 esta institución, 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 plantea la pregunta:

**¿Cuál es el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero-Marzo 2017?**

Asimismo se plantean las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños?
2. ¿Qué expectativas del servicio tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica?
3. ¿Qué percepción del servicio tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica?
4. ¿Cómo son los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hospitalización pediátrica?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero-Marzo 2017.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños
2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.
3. Conocer la percepción del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.
4. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hospitalización pediátrica.

## **VI. MARCO TEORICO**

### **El concepto de calidad.**

La calidad de servicio en organizaciones ha sido interpretada de múltiples formas, algunos autores determinan que la calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias. [7,8] También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción. [9,10]

La clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe.

La Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana (FUNDESALUD), en el año 2012 desarrolló un estudio sobre la percepción de los usuarios en torno a la satisfacción de la calidad de la atención en salud prestada en el Hospital Universitario del Valle Evaristo García, en dónde se utilizó la herramienta SERVQUAL evaluando las cinco dimensiones de la calidad del servicio, el estudio determinó que para los usuarios los Aspectos Físicos y Personal, son igualmente significativos porque dimensionan un servicio de atención en salud de calidad. [11]

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es la calidad esperada si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada objetivamente sea buena. [12] Es decir, la calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención. La calidad de servicio en salud también tiene una dimensión ética que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad. [13] También se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad los cuales son: [14]

## **Dimensiones de la calidad del servicio.**

- El primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de Competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos.
- El segundo nivel se sitúa el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado.
- El tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal, así como una relación costo-beneficio favorable.

## **Satisfacción del usuario.**

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos del producto la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado Cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto. [15,16] Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. [17,18] Por el contrario, Westbrook (1981), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la Información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso. [19]

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando Participan en encuestas. La satisfacción del usuario expresada en, entrevistas, encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho". Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles Bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente. [20] Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad. [21]

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. [22,23]

Donabedian. A. (1999) observó 2 dimensiones: Una dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento, técnica para la solución de problema del paciente y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.[24]

Dentro de la 2ª dimensión podemos incluir una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico. En la atención de la salud referirse a la "satisfacción del paciente" el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, Quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario. [24]

## **La encuesta SERVQUAL.**

Ibarra y Belén Espinoza, en México, en el año 2014 publicaron un estudio sobre la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos utilizando encuesta SERVQUAL y un estudio comparativo realizado por Luis en donde se utilizó una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad con un modelo SERVQUAL modificado. El estudio concluyó que los cuestionarios SERVQUAL modificados, para su uso en los servicios de salud, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que los hacen recomendables para su uso en otras áreas o servicios de salud con características similares y poder así, monitorear y medir la calidad de los servicios, permite a los administradores o personal directivo identificar las áreas de oportunidad que necesitan mejorar desde la perspectiva de los paciente. [25]

Este modelo establece la medición de la calidad como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos. Esta medición expone el déficit de calidad del servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar. 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.

**Dimensiones de SERVQUAL:** En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

I. Elementos tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

II. Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

III. Capacidad de Respuesta: La buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

IV. Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

V. Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

[26]

El cuestionario SERVQUAL se inicia con la descripción de los servicios que brinda y da una breve explicación al usuario para que puntúen una escala para expectativa y otra la percepción que ha tenido del servicio, la escala va del 1 a 7, y es la conocida como escala Likert, usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo. En el caso de la presente investigación, se utilizara una escala con 5 puntuaciones según grado de satisfacción en cuanto a las expectativas y las percepciones.

Escala de Likert para Medir la Satisfacción del Usuario.

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Totalmente en desacuerdo	0-20
2	En desacuerdo	21-40
3	Indiferente	41-60
4	De acuerdo	61-80
5	Totalmente de acuerdo	81-100

Fuente: Hernández., Fernández, C, Baptista, P. Adaptado: Duarte, C.

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.

Desventajas: Necesita de la ponderación de las respuestas.

## **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 Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner [27].

La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe; se conoce también como el modelo de las cinco brechas ya que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización, mediante la identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

Con ello se refieren a no saber lo que el cliente (usuario) espera, no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, no entregar el servicio con los estándares adecuados, no igualar el desempeño con las promesas.

## **Tratamiento estadístico de datos de SERVQUAL.**

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, se calculó las respectivas medias para cada afirmación y dimensión; se procedió a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones.  $(P - E)$ . Si dicho valor es positivo ( $P > E$ ), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en este ítem, por el contrario, si dicho valor es negativo ( $P < E$ ), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción, si el resultado es igual a cero indica que se cumplen con las expectativas de los clientes. Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, ésta medición no ayuda a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente, para solucionar ese impasse, se calcula lo que se denomina brechas relativas, éstas se calcularon multiplicando los resultados de  $(P - E)$  de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo), de ésta forma,

la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos priorizada mente.

### **Cálculo del Índice de Calidad del Servicio:**

Una vez que se obtienen las diferencias de las expectativas y las percepciones de los usuarios por cada dimensión, se realizó un análisis aplicando la metodología utilizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. [28]

Puntuación de SERVQUAL: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio		
Puntuación	=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) [29].

### **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 servicio de hospitalización pediátrica.**

### **Misión**

Atender de forma oportuna, eficaz y eficiente y con un claro marco valórico universal, a todo paciente pediátrico enfermo que ingresa al servicio.

### **Visión**

Centrada en el paciente, tanto por su calidad integral en atención clínica directa como en el desarrollo de nuevas líneas de trabajo.

### **Valores**

Honestidad, responsabilidad y respeto en la relación armónica entre médicos, enfermeras, nuestros pacientes y su familia.

El servicio de pediatría se define como la unidad de internación que brinda los diferentes tipos de atención pediátrica por personal de salud calificado, para brindar atención de alta calidad de manera integral y contribuir a la promoción, recuperación y rehabilitación en salud de forma equitativa, eficiente y oportuna.

Este servicio brinda atención médica y cuidados de enfermería de calidad las 24h del día, garantiza un ambiente cómodo, higiénico, seguro y servicios óptimos al paciente y su familiar, promueve y fomenta la educación para la salud paciente y familiares, brindar apoyo emocional y espiritual que el paciente y su familiar requieren, asegura las relaciones y la comunicación del personal y los usuarios.

El servicio se encuentra dividido en seis áreas de acuerdo a la patología que demande el paciente.

1-Infectología, con capacidad de 4 pacientes.

2-Neumología, con capacidad de 16 pacientes.

3-Gastroenterología, con capacidad de 12 pacientes.

4-Neonato abierto, con capacidad de 10 pacientes.

5-Cirugía pediátrica, con capacidad de 6 pacientes.

6-Pediatría general, con capacidad de 6 pacientes.

Está ubicado en el 4° piso del edificio tres, diseñado con 10 habitaciones dobles, 8 habitaciones triples, y neonato abierto con 10 cupos, para una capacidad de 54 pacientes.

Con dos estaciones de enfermería, área de procedimientos, cuarto médico, con extensiones telefónicas, sistema de llamado enfermera paciente, cada habitación cuenta con su aire acondicionado climatizado, servicios higiénicos sanitarios, mesas de noche, sillas, closet, etc.

Todo esto con el interés institucional y de servicio para brindar atención integral y de calidad a la población pediátrica beneficiaria se ha logrado finalmente con grandes esfuerzos concretizar el proyecto de construcción; montaje y organización del servicio de pediatría. [30]

## VII. DISEÑO METODOLOGICO

### a) Tipo de Estudio.

Estudio descriptivo de corte transversal.

### b) Área de Estudio.

El estudio se realizó en el servicio de Hospitalización Pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua febrero-marzo 2017.

### c) Universo.

El universo lo constituyeron los 90 padres o tutores de los pacientes del servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, con un periodo mayor de 72 horas de hospitalización en el período comprendido de febrero-marzo del 2017.

### d) Unidad de Análisis.

Los padres o tutores de los pacientes que recibieron atención en el servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños durante el periodo en estudio, que cumplieron con los criterios de inclusión y que participaron en el estudio.

### e) Criterios de Selección.

#### Criterios de inclusión.

- Todos los padres o tutores mayores de 21 años de los niños que fueron hospitalizados en el servicio de hospitalización pediátrica.
- Padres o tutores de pacientes que cumplieron un periodo mayor de 72 horas de hospitalización durante el periodo del estudio.
- Padres o tutores que aceptaron participar en el estudio y que firmaron el consentimiento informado.

#### Criterios de exclusión.

- Padres o tutores de pacientes hospitalizados que no decidieron participar.
- Padres o tutores de paciente menores de 21 años.

**f) Variables por objetivo**

**1. Describir las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.**

- Edad.
- Sexo.
- Escolaridad.
- Procedencia.

**2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.**

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

**3. Conocer la percepción del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.**

- Bienes tangibles.
- confiabilidad.
- Responsabilidad/capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

**4. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hospitalización pediátrica.**

- Bienes Tangibles.
- Confiabilidad.
- Responsabilidad/ Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Índice de calidad del servicio (ICS)

**g) Fuente de la información.**

Primaria. Se recolectó a través de encuestas directas a los padres o tutores de los pacientes del área de hospitalización pediátrica.

**h) Técnica de recolección de información.**

Se realizaron entrevistas dirigidas a los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica, mediante encuestas electrónicas en dispositivos móviles (celulares) con el programa ODK (Open data kit) que sirve para recolectar información y almacenarla para su posterior análisis. Cada entrevista tenía una duración estimada de 15-20 minutos por encuesta, en el periodo febrero-marzo 2017.

**i) Instrumento de recolección de la información.**

El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL, para uso en áreas de hospitalización de servicios de salud. Este instrumento incluye 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación-
- Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 9. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

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

La información se procesó con Open Data Kit (ODK). ODK es una aplicación que sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o Tablet) con sistema operativo Android. La información recogida con los dispositivos móviles se envió a un servidor creado en Google App Engine que permitió realizar informes con los datos agregados.

Los componentes generales de ODK, utilizados para el procesamiento de la información:

1. ODK Build o XLSForm, para diseñar formularios.
2. ODK Collect, para la recolección de datos mediante un dispositivo Android.
3. ODK Aggregate, para almacenar los formularios una vez llenos y recoger los resultados de los formularios.

El procesamiento de la información se realizó utilizando la herramienta electrónica ODK adaptado para SERVQUAL, en la cual se digitaron y reportaron los resultados de los dos cuestionarios que se le realizó a cada usuario, una para determinar la percepción del servicio y otro para las expectativas. Los datos recolectados se enviaron a un servidor y a una base de datos llamada ODK aggregate. Al tener todos los datos en el servidor, se descargaron las matrices de datos en formatos CSV para analizarlos en Excel, el cálculo de las brechas fueron la resta de la percepción menos la expectativa, según literatura si esta es igual a cero hay un servicio de calidad, si el valor es negativo hay un servicio deficiente y si es positivo es un servicio de calidad excelente.

Se utilizaron además Microsoft Office Word para el informe y Microsoft Office Power Point para la presentación de la información.

**k) Consideraciones éticas.**

La información fue manejada confidencialmente y sólo para efectos del estudio. Se realizó carta de consentimiento informado, dadas las características de este estudio, los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del padre o tutor, por lo que se garantizó la confidencialidad de la información. Además se incluyeron solamente a padres o tutores mayores de 21 años para evitar cualquier conflicto ético que pudiera surgir. Se tuvo la autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondientes del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

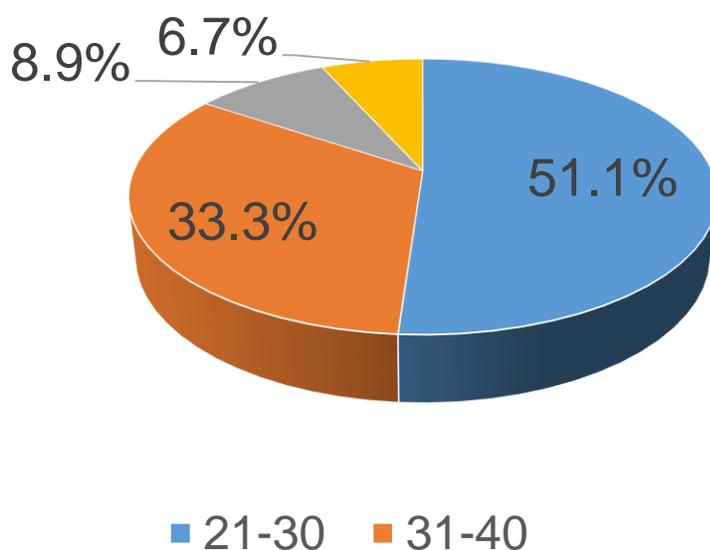
**l) Trabajo de campo.**

Se solicitó la autorización para realizar el estudio por medio de carta dirigida al Jefe de departamento de enfermería y al sub director docente del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. El trabajo de campo se inició con la elaboración de los cuestionarios con ODK en el mes de noviembre del 2016, la encuesta se realizó por 1 Licenciada Jefa de unidad y se aplicaron de lunes a viernes de las 8 de la mañana hasta las 4 de la tarde, de acuerdo a las horas laborales de la encuestadora. Los acompañantes tutores fueron captados en cada una de las habitaciones que se les asignó desde el día de su ingreso. El dispositivo que se utilizó para recolectar la información fue un Samsung Galaxy J5, modelo SM-J500H. Las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por la encuestadora en el formulario electrónico en 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. Describir las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

**Grafico 1. Grupo de edades de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.**



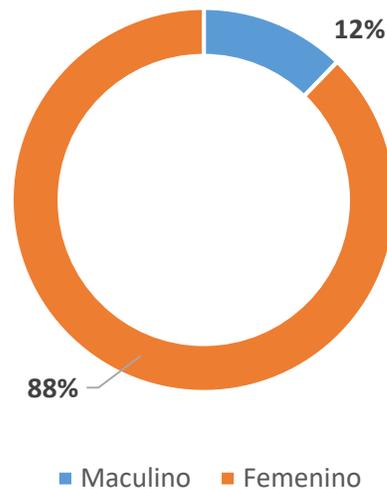
**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes.

Para este estudio se encuestaron un total 90 padres o tutores de los pacientes. Se distribuyeron en intervalos de 10 años para cada rango de la siguiente manera de 21-30 años el 51.1%, 31-40 años el 33.3%, 41-50 años el 8.9%, 51-60 años el 6.7%. (Ver Anexo # 5, Tabla # 1)

El grupo etario más predominante fue el de 21-30 años representando el 51.1%, población relativamente joven, en edad fértil.

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Enil Peralta el cual reflejó que la mayoría de los usuarios fueron entre las edades de 20-29 años, población relativamente joven, presuntamente activa laboralmente. (4)

**Grafico 2. Sexo de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.**



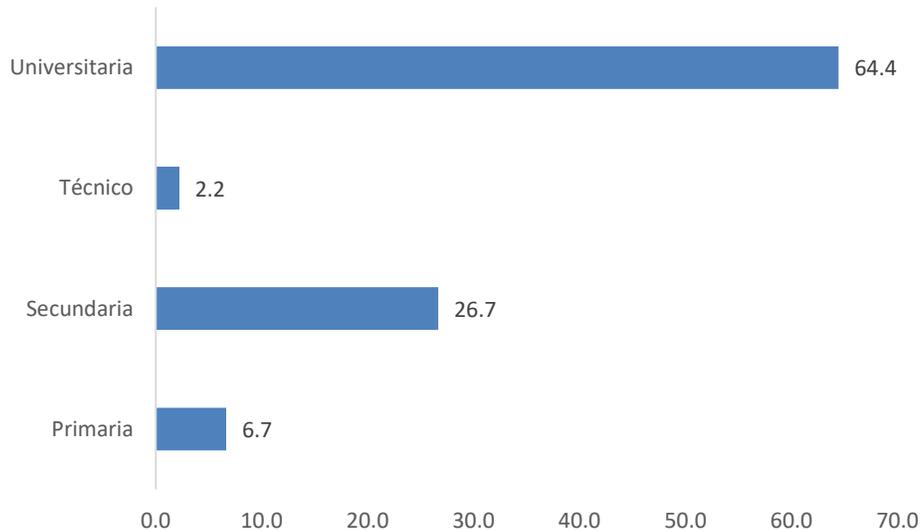
**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

El 88% de los padres o tutores correspondían al sexo femenino y el 12% al sexo masculino. (Ver Anexo # 5, Tabla # 2)

Según estos resultados las mujeres son las que generalmente cuidan a los niños hospitalizados, además de que algunos pudieron estar en edad de lactancia.

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Enil Peralta y Heiry Roa en el cual reflejó que la mayoría de los usuarios fueron del sexo femenino. [3] [4]

**Gráfico 3. Nivel académico de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.**



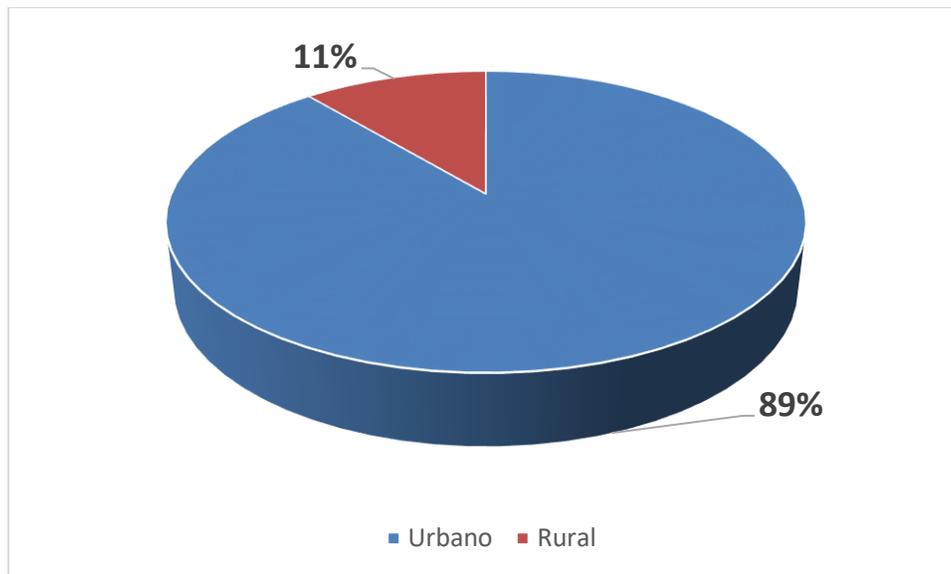
**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

Según la escolaridad el 64.4% eran universitarios, 26.7% con secundaria, 2.2% técnico, el 6.7% primaria. (Ver Anexo # 5, Tabla # 3)

La mayoría de los padres o tutores tuvieron escolaridad universitaria, esto posiblemente esté relacionado a la naturaleza de los afiliados a la seguridad social, que en su mayoría tienen empleo formal y por ende cotizan su seguro social.

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Heiry Roa en el cual la mayoría de los encuestados son de educación superior. [4]

**Gráfico 4. Lugar de procedencia de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.**



**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

Con respecto a la procedencia el 89% fueron del área urbana y el 11% del área rural.

(Ver Anexo # 5, Tabla # 4)

Uno de los factores que podría verse involucrado en este resultado, es la ubicación del Hospital que se encuentra construido en la ciudad de Managua además presta servicios de atención médica y la mayoría de los asegurados son trabajadores activos de diferentes empresas de la capital.

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Enil Peralta en el cual reflejó que la mayoría de los usuarios fueron de procedencia urbana. [3]

**Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica.**

**Tabla 1.** Expectativas que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre las dimensiones de calidad del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero-Marzo 2017.

Dimensión		Promedio por pregunta	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,14	<b>4,18</b>	83,5%
	Visualmente atractivo	4,08		
	Buena presencia	4,21		
	Material del servicio	4,27		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4,13	<b>4,16</b>	83,1%
	Interés por solucionar	4,13		
	Primera	4,23		
	Promesa de hacerlo	4,06		
	Registro y errores	4,22		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,17	<b>4,17</b>	83,4%
	Servicio rápido	4,21		
	Dispuesto ayudarles	4,27		
	Nunca ocupados	4,04		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,31	<b>4,31</b>	86,2%
	Transacciones	4,28		
	Cortesía	4,22		
	Poseen conocimientos	4,31		
EMPATÍA	Atención individualizada	4,18	<b>4,19</b>	83,9%
	Horarios Usuarios	4,04		
	Empleados atención	4,27		
	Interés actuar conveniente	4,22		
	Comprender necesidades	4,26		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

Tomando en cuenta 1 como la escala más baja en satisfacción y 5 la escala más alta, las expectativas que tenían los padres o tutores para **bienes tangibles** fueron: Equipamiento moderno 4.14, instalaciones atractivas 4.08, presencia de los empleados 4.21, material asociado 4.27 para un promedio de **4.18 equivalente al 83.5% de satisfacción**.

En **confiabilidad**: Fecha de cumplimiento 4.13, interés en solucionar problemas 4.13, servicios bien a la primera atención 4.23, llevar acabo el servicio en que lo promete 4.06,

registro excepto de errores 4.22, para un promedio de **4.16 equivalente al 83.1% de satisfacción.**

En **responsabilidad** / capacidad de repuesta: Empleados explican con exactitud 4.17, servicio rápido 4.21, empleado dispuesto a ayudar 4.27, empleado nunca están demasiados ocupados para responder sus preguntas 4.04, para un promedio de **4.17 equivalente al 83.4% de satisfacción.**

En la dimensión **seguridad**: Empleados inspiran confianza 4.31, seguridad con las transacciones del servicio 4.28, cortesía de los empleados 4.22, conocimiento necesario para responder sus preguntas 4.31, para un promedio de **4.31 equivalente al 86.2% de satisfacción.**

En la dimensión de **empatía**: Atención individualizada 4.18, horario adecuado 4.04, atención personalizada 4.27, conveniencia al usuario 4.22, comprensión de las necesidades 4.26, para un promedio de **4.19 equivalente al 83.9% de satisfacción en cuanto a las expectativas.** (Ver Anexo # 5, Tabla 5)

De acuerdo a la expectativas de la dimensión de **bienes tangibles** por parte de los padres o tutores de pacientes, ingresados al servicio de hospitalización pediátrica, se obtuvo un promedio equivalente a 4,18 de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad, lo que corresponde a un 83.5 % del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a **bienes tangibles.**

Estos resultados nos orientan que las personas percibieron en la organización como satisfactoria todas las dimensiones según expectativas, mostrando satisfacción la dimensión de **bienes tangibles** del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Esto se debe a que el Hospital tuvo una reciente modificación en el 2015, equipándose con infraestructura moderna, lo que ha sido evidente y percibido por acompañantes tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica.

Los resultados orientan que las personas también percibieron como satisfactoria la dimensión de **confiabilidad** en un menor porcentaje, específicamente **“El personal lleva**

**a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo”** en la organización del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, el equipo de trabajo conformado por licenciados, enfermeros es capacitado regularmente, dado a que además cuenta con la universidad de medicina y enfermería.

De acuerdo a las expectativas de la dimensión de **responsabilidad** los resultados orientan que los acompañantes tutores se sienten satisfechos con la sala de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños el cual mantiene un plan de educación continua dirigido a todo el personal en general y que a su vez se preocupa por que su personal alcance diferentes niveles de especializaciones para manejar equipos de alta tecnología.

Los acompañantes tutores de los pacientes ingresados en la sala de hospitalización pediátrica percibieron con escala de mayor satisfacción la dimensión de **seguridad**, específicamente la parte de **“El personal del servicio posee conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas”** De acuerdo a todas las respuestas tuvieron un 86.2 % del porcentaje de satisfacción. Es importante mencionar que el Hospital Militar no contrata personal auxiliar de enfermería, lo cual ha sido evidente y percibido por acompañante tutores de pacientes que lo asumen como seguridad.

De acuerdo a la dimensión de **empatía**, los acompañantes tutores 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 Enil, el cual obtuvo un 87% de las expectativas 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 3. Conocer la percepción del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.**

Tabla 2. Percepción que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre las dimensiones de calidad de atención del servicio hospitalización pediátrica HMEDAB.

Dimensión		Promedio por pregunta	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,44	<b>4,27</b>	85,4%
	Visualmente atractivo	4,24		
	Buena presencia	4,33		
	Material del servicio	4,06		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	3,96	<b>4,04</b>	80,8%
	Interés por solucionar	4,10		
	Primera	4,06		
	Promesa de hacerlo	3,97		
	Registro y errores	4,13		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,26	<b>4,19</b>	83,7%
	Servicio rápido	4,20		
	Dispuesto ayudarles	4,18		
	Nunca ocupados	4,11		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,13	<b>4,15</b>	83,1%
	Transacciones	4,19		
	Cortesía	4,11		
	Poseen conocimientos	4,18		
EMPATÍA	Atención individualizada	4,21	<b>4,17</b>	83,4%
	Horarios Usuarios	4,11		
	Empleados atención	4,20		
	Interés actuar conveniente	4,18		
	Comprender necesidades	4,14		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

Tomando en cuenta 1 como la escala más baja en satisfacción y 5 la escala más alta, las percepciones que tenían los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica para: **Bienes tangibles**. Equipamiento moderno 4.44, instalaciones atractivas 4.24, presencia de los empleados 4.33, material asociado 4.06, para un promedio de **4.27 equivalente al 85.4% de satisfacción**.

En la dimensión **confiabilidad**: Fecha de cumplimiento 3.96, interés en solucionar problemas 4.10, servicios bien a la primera atención 4.06, llevar a cabo el servicio en que lo promete 3.97, registro excepto de errores 4.13, para un promedio **de 4.04 equivalente al 80.8% de satisfacción**.

De acuerdo a la dimensión de **responsabilidad** /capacidad de repuesta: Empleados explican con exactitud 4.26, servicio rápido 4.20, empleado dispuesto a ayudar 4.18, empleado nunca están demasiados ocupados para responder sus preguntas 4.11, para un promedio de **4.19 equivalente al 83.7% de satisfacción**.

Con respecto a la dimensión de **seguridad**: Empleados inspiran confianza 4.13, seguridad con las transacciones del servicio 4.19, cortesía de los empleados 4.11, conocimiento necesario para responder sus preguntas 4.18, para un promedio de **4.15, equivalente al 83.1% de satisfacción**.

De acuerdo a **empatía**: Atención individualizada 4.21, horario adecuado 4.11, atención personalizada 4.20, conveniencia al usuario 4.18, comprensión de las necesidades 4.14, para un promedio de **4.17, equivalente al 83.4% de satisfacción**. (Ver Anexo # 5, Tabla # 6)

Las percepciones fueron mostradas por los padres o tutores luego de recibir la atención en la sala de hospitalización pediátrica, por lo que se les aplicó la misma encuesta para el cálculo de las brechas.

Los padres o tutores de los pacientes ingresados en la sala de hospitalización percibieron con escala de mayor satisfacción la dimensión de **bienes tangibles**, específicamente la parte de **“El servicio cuenta con equipamiento de aspecto moderno”**, con un 85.4%

por lo que corresponde a la expectativa para esta dimensión. Esto se debe a la nueva infraestructura del Hospital 2015 y el equipamiento moderno en el que se ha invertido.

La dimensión con menos porcentaje de satisfacción percibida fue **confiabilidad** específicamente la parte de **“El personal cuando promete hacer algo en un momento determinado lo cumple”** con un 80,8%, esto puede deberse a la característica del servicio, ya que existen menos recursos y mayor cantidad de paciente, por lo que los tutores percibieron una satisfacción menor.

Para **responsabilidad, seguridad y empatía** se obtuvo un porcentaje de satisfacción percibida de 83.1% - 83.7%, siendo la explicación exacta de los procedimientos, el personal le proporciona atención individualizada, la colaboración por parte del personal al brindar servicio rápido, disposición para ayudar al usuario, conocimientos necesarios del personal y el interés por darle solución al problema de salud , fueron donde los padres tutores de los pacientes sintieron mayor satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Peralta Enil, el cual 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. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio de hospitalización pediátrica.**

Tabla 3. Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero-Marzo 2017.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
<b>Bienes Tangibles</b>	<b>4.18</b>	<b>4.27</b>	<b>0.09</b>
<b>Confiabilidad</b>	<b>4.16</b>	<b>4.04</b>	<b>-0.11</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>4.17</b>	<b>4.19</b>	<b>0.01</b>
<b>Seguridad</b>	<b>4.31</b>	<b>4.15</b>	<b>-0.13</b>
<b>Empatía</b>	<b>4.19</b>	<b>4.17</b>	<b>-0.02</b>
<b>INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>-0.03</b>	

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

Las brechas para cada dimensión de calidad se calculan por la fórmula:

$$\text{PERCEPCIÓN} - \text{EXPECTATIVAS} = \text{BRECHA}$$

Las brechas encontradas para cada dimensión fueron: Dimensión de **bienes tangibles** 0.09, dimensión de **confiabilidad** -0.11, dimensión de **responsabilidad** 0.01, dimensión de **seguridad** -0.13, dimensión **empatía** -0.02. (Ver Anexo 5 Tabla # 7)

El índice de calidad de servicio (ICS) se calcula tomando el promedio de todas las brechas calculadas para todas las dimensiones. El ICS para el servicio de hospitalización pediátrica fue de **-0.03**.

Según las brechas calculadas, la dimensión **responsabilidad y bienes tangibles** posee el mayor puntaje en cuanto a la satisfacción de los usuarios, por lo tanto entre más se

acerque a cero hay mayor calidad en el servicio, mientras que la dimensión de **seguridad** se calcula para el menor nivel de satisfacción.

El índice de calidad del servicio muestra en términos generales el posicionamiento de la calidad de un servicio hospitalario. Tomando en cuenta este resultado y la escala correspondiente, la calidad del servicio de hospitalización pediátrica se aleja levemente de cero, por lo que la calidad a consideración 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 los padres- tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica reflejan que la mayoría fueron mujeres entre las edades de 21-30 años, con nivel académico universitario y de procedencia urbana.
2. En las cinco dimensiones de calidad, según expectativas, fueron catalogadas por los padres o tutores de los pacientes como satisfactorias, siendo la dimensión de seguridad el aspecto con el más alto porcentaje y la dimensión de confiabilidad el de menor porcentaje de satisfacción.
3. Las cinco dimensiones de calidad, según percepciones, fueron catalogadas por los padres o tutores de los pacientes, como satisfactorias, según la percepción que tuvieron luego de la atención recibida. La dimensión con mayor porcentaje de satisfacción percibida fue bienes tangibles y la de menor satisfacción percibida fue confiabilidad.
4. Al clasificar los niveles de calidad del servicio según brechas de percepción menos expectativas, la dimensión catalogada con menos calidad es seguridad, mientras responsabilidad es la dimensión catalogada con mayor calidad según la atención recibida en el servicio. El índice de calidad del servicio es tomado en cuenta como satisfactorio, ya que está levemente alejado de cero. Se concluye que la calidad de atención recibida en el servicio de hospitalización pediátrica es satisfactoria según los acompañantes tutores de los pacientes.

## **X. RECOMENDACIONES.**

### **1. A las Autoridades del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños:**

- a)** Socializar los resultados de esta investigación a las autoridades correspondientes para poder tener el apoyo necesario y desarrollar un plan de mejora continuo de calidad.
- b)** Elaborar y desarrollar un plan de mejora continua enfocado en aquellas dimensiones de calidad con menor porcentaje de satisfacción.
- c)** Con el fin de mejorar la atención sanitaria a los usuarios, es importante utilizar modelos de medición como SERVQUAL, ya que es una herramienta que permite evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que evalúa la satisfacción de los usuarios de acuerdo a un servicio del Hospital, priorizando el resultado de la dimensión con menor porcentaje de satisfacción para tomar en cuenta el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los diferentes servicios.

## **XI. BIBLIOGRAFIA.**

[1] Bell, Martín, (1982). Mercadotecnia; conceptos y estrategias, Continental México.

[2] Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L. y otros, “Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción.” Disponible en:

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

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

[4] 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. Disponible en:

<http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t853/doc-contenido.pdf>.

[5] Sáenz Luis N (2013) Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica Septiembre 2013-Febrero 2014. Disponible en:

<http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>

[6] Luis Ibarra, Belén Espinoza año 2014 Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad, en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora. Disponible en:

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

[7] 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. Ediciones Folio S.A.1994. P: 17-33. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Nina\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Nina_vw.pdf)

[8] Deming WE Qualidade: A revolução da Administração. Rio de Janeiro. Marques Saraiva S.A. 1990. P: 124-135. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2008000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2008000100001)

[9] Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q. 1966; 44:166-203.

[10] Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988; 260:1743-1748

[11] Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios, Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Cali, Valle, Colombia 2010. Disponible en.

<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

[12] Grönroos, C. (1982) ‘An Applied Service Marketing Theory’, European Journal of Marketing 16(7): 30–41.

[13] Stepke F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Stepke, F Lolas, editor. Ética e innovación tecnológica. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética. 1ra Edición Universidad de Chile; Santiago de Chile 2006: 209-15.

[14] Phillips P, Carson K, Roe W. Toward understanding the patient’s perception of quality. The Health Care Supervisor 1998;16:36-42.

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

[16] Swan, J.E.; Trawick, I.F. y Carroll, M.G. (1982). "Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study.", en Hunt y Day (eds.), *New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining*, Bloomington, Indiana University, pgs. 15-22.

[17] Anderson, R.E. (1973). "Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance", *Journal of Marketing Research*, Vol. 10, pgs. 38-44.

[18] Cardozo, R.N. (1965). "An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, Vol. 2, pgs. 244-249.

[19] Westbrook, R.A. (1981). "Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets", *Journal of Retailing*, Vol. 57, nº 3, junio, pgs. 68-85.

[20] Williams, T., Schutt-Aine, J., and Cuca, Y. 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, Aug. 13, 1996. 61 p. (Unpublished).

[21] Ministerio de Salud (MINSA). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas Lima -Perú, Agosto del 2002.

[22] Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J publichealth med.* 1992; 14(3): 236-349.

[23] Cleary P, McNeil B. Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry.* 1988; 25:25-36.

[24] Donabedian, A. (1999). La calidad de la atención médica. México, Diciembre 1999:32.

[25] Encuesta servqual-medición-calidad-servicio por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner. Disponible en:

[https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlpHQ\\_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1)

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

[27] 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.

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

[29]Misterio de Salud del Perú, Hospital María Auxiliadora, encuesta de satisfacción de usuario externo de Emergencia SERVQUAL AÑO 2014. Disponible en:

<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>

[30] Norma de servicio Hospital Militar Escuela Alejandro Davila Bolaños.

[31] 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. Disponible en:

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>

[32] Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios, Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE Cali, Valle, Colombia 2010 Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Disponible en:

<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

[33] Dr. Luis Humberto Lengua García, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Disponible en:

[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)

[34] Berry, Leonard: “Patient’s Commitment to their Primary Care Physician and why it Matters” Annals of Family Medicine 2008.

# ANEXOS

## Anexo 1: Operacionalización de variables.

<b>Objetivo número 1-Describir las características socio demográficas de los padres o tutores de los pacientes de hospitalización pediátrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.</b>				
<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Edad	% de los pacientes entrevistados por grupos de edades	Edad en años cumplidos	Mayor de 20 21—30 31—40 41—50 51—60	Numérica continua
Sexo	% de los pacientes entrevistados según sexo	Condición biológica con la que se nace	Femenino Masculino	Nominal Dicotómica
Escolaridad	% de los pacientes entrevistados según escolaridad alcanzada	Nivel académico alcanzado	Ninguno Primaria secundaria Técnico Universitaria	Ordinal
Procedencia	% de los pacientes entrevistados según su procedencia	Lugar donde procede la persona entrevistada	Urbanas Rural	Nominal

**Objetivo Numero 2-Identificar las expectativas del servicio, que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.**

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición Operacional</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 el servicio de hospitalización.	1.Totalmente en desacuerdo 2. En 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. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Respuesta/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 en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del	Es el conocimiento del personal de enfermería sobre el trabajo	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo.	Numérico

	servicio en seguridad	que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	5. Totalmente de acuerdo.	
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. En desacuerdo. 3 Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico

**Objetivo Numero 3- Conocer la percepción del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en el servicio hospitalización pediátrica.**

<b>Variab</b> les	<b>Indicadores</b>	<b>Definición operacional</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 en el servicio.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el servicio	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Responsabilidad/ capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo.	Numérica

	servicio en seguridad	cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	5. Totalmente de acuerdo.	
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. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.	Numérica

**Objetivo #4: Categorizar los niveles de calidad, en cuanto a las dimensiones según expectativas y percepción sobre la atención recibida en el servicio de hospitalización pediátrica.**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</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 en el servicio.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	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.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
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	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica.
Seguridad	Nivel de importancia que atribuyen los	Es el conocimiento de los empleados	1. Totalmente en desacuerdo.	Numérica

	usuarios a la seguridad.	sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	
Empatía	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	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) = 0 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: Instrumentos de recolección de la información.**

HOSPITAL MILITAR ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS MANAGUA NICARAGUA

Encuesta sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención por parte del personal de enfermería en el servicio de hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua.

Encuesta N°----- Fecha de encuesta-----

### **Datos sociodemográficos de los usuarios.**

1-Edad-----años

2-Sexo: F----- M-----

3-Escolaridad: Ninguno----- Primaria----- Secundaria-----Universitario-----Maestría-----

4-Procedencia: Urbano-----Rural-----

### **CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD.**

#### **Instrucciones**

Basado en su experiencia como paciente piense en un servicio que brindaría una excelente calidad en el servicio en una unidad hospitalaria. Piense en el servicio con lo que usted estaría complacido al ser atendido.

- 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 brinda el personal de hospitalización pediátrica.

<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	El servicio cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas.					
3	El personal del servicio tiene buena presencia.					
4	El material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
5	El personal cuando prometen hacer algo en un momento determinada, lo cumplen.					
6	Cuando tiene un problema, el personal					

	muestra 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 registros exentos de errores.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
10	El personal del servicio le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo sus procedimientos.					
11	El personal del servicio le proporciona servicio rápido.					
12	El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudarlo.					
13	El personal del servicio nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					

<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal del servicio le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con el personal.					
16	El personal del servicio suele ser corteses con usted.					
17	El personal del servicio posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía.</b>		Totalmente en 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	El servicio cuenta con el personal que le proporciona una atención personalizada.						
21	El personal se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.						
22	El personal del servicio comprende sus necesidades específicas.						

**CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION DEL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE HOSPITALIZACION PEDIATRICA HOSPITAL MILITAR DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS.**

**Instrucciones**

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo el servicio 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) Por favor, indique el grado que usted piensa que el servicio 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 el servicio, 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 el personal de hospitalización pediátrica.

<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	El servicio cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas.					
3	El personal del servicio tiene buena presencia.					
4	El material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente 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 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 registros exentos de errores.					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
10	El personal del servicio le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	El personal del servicio le proporciona un servicio rápido.					
12	El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudarles.					
13	El personal del servicio nunca está demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Seguridad.</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal del servicio le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con el servicio.					
16	El personal del servicio suele ser corteses con usted.					
17	El personal del servicio posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
	<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía Total</b>	Totalmente en 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	El servicio cuenta con el personal que le proporciona una atención personalizada.					
21	El servicio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal del servicio comprende sus necesidades específicas.					

### Anexo 3: Carta de autorización para el estudio.



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



Subdirector Docente  
Teniente Coronel  
Dr. Leonso Enrique Esquivel López.  
Su despacho.



Estimado Teniente Coronel Esquivel:

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitar su autorización para la realización de mi tesis con el título **SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZACION PEDIATRICA DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS MANAGUA, NICARAGUA, NOVIEMBRE, 2016.**

Debo mencionar que soy Lic. En enfermería Cándida Rosa Duarte, maestrante del CIES estudiando la Maestría en Administración en salud 2015-2017 y trabajo como Jefa de Pabellón Hospitalización Pediátrica del Hospital Militar Escuela Alejandro Dávila Bolaños.

Dada la reciente puesta en marcha del nuevo Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños y en el marco de la mejora de la calidad, proceso que se encuentra impulsándose desde los niveles de dirección estratégica de este centro; impulsa a realizar una encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios externos sobre la atención brindada por el personal del Servicio Hospitalización Pediátrica.

Es evidente la necesidad de realizar una investigación, sobre la situación actual de la satisfacción de los usuarios en relación a la atención que se brinda en esta institución, ya que en caso de prestar un mal servicio e inadecuada atención, se tiene como resultados pacientes insatisfechos, estos tienen derecho a recibir una correcta atención y plena satisfacción al momento de acudir a demandar un servicio,



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



asegurando al mismo tiempo la permanencia del usuario como cliente de la institución..

El instrumento que se utilizará será la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en áreas de hospitalización de servicios de salud. Este instrumento incluye 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad.

La información será procesada Open Data Kit (ODK) es una aplicación que sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o Tablet) con sistema operativo Android.

Por tal razón le solicito a usted como Subdirector docente me conceda el permiso para aplicar el instrumento a los familiares tutores de los pacientes.

Solo me resta mencionar mi agradecimiento a su apoyo en lo ante solicitado y deseándole éxito en sus funciones.

Atentamente;

*Lic. Cándida Rosa Duarte C.  
Ciencia de la Enfermería  
Codigo MIVSA 23444*

**Lic. Cándida Rosa Duarte**  
Celular: 88373544 (Claro)  
Email:crosaduarte3@gmail.com



V°B°  
**Jefe Departamento de Enfermería**  
**Teniente Coronel**  
**Msc. José Javier Vanegas Leiva**

## Anexo 4: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE NICARAGUA

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado participante, usted ha sido elegido e incluido al azar para participar en el estudio:

**Satisfacción de los usuarios de Hospitalización pediátrica Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero, Marzo 2017**, por lo tanto, nos gustaría entrevistarle.

Se le comparte que la información provista por usted es de uso meramente investigativo y sin otro fin, que será manejada por su servidor de manera confidencial (se eliminará su nombre y se emplearán códigos solamente) y que ésta es muy valiosa para nosotros, ya que el estudio se realizará en aras de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad que brinda el servicio de Hospitalización pediátrica del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua febrero, marzo 2017.

La información solicitada contiene algunos datos personales, se utilizará la encuesta SERVQUAL modificada este instrumento consta de 22 pregunta de percepción y 22 de expectativas, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios, las cuales son.

I. Elementos tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

II. Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

III. Capacidad de Respuesta: La buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

IV. Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

V. Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

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 de estudio, que está dispuesto a participar y que está contribuyendo y ayudando a comprender las causas.

---

Firma del entrevistado

---

Código

## Anexo 5. Tablas.

Tabla # 1. Grupo de edades de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.

<b>Rango de edades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje valido</b>
<b>21-30 años</b>	<b>46</b>	<b>51.1%</b>
<b>31-40 años</b>	<b>30</b>	<b>33.3%</b>
<b>41-50 años</b>	<b>8</b>	<b>8.9%</b>
<b>51-60 años</b>	<b>6</b>	<b>6.7%</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

Tabla # 2 Sexo de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje valido</b>
<b>Masculino</b>	<b>11</b>	<b>12.2%</b>
<b>Femenino</b>	<b>79</b>	<b>87.8%</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

**Tabla # 3. Nivel académico de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.**

<b>Escolaridad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje valido</b>
<b>Primaria</b>	<b>6</b>	<b>6.7%</b>
<b>Secundaria</b>	<b>24</b>	<b>26.7%</b>
<b>Técnico</b>	<b>2</b>	<b>2.2%</b>
<b>Universitaria</b>	<b>58</b>	<b>64.4%</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

**Tabla # 4 Lugar de procedencia de los padres o tutores de los pacientes del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero-marzo 2017.**

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje valido</b>
<b>Urbano</b>	<b>80</b>	<b>88.9%</b>
<b>Rural</b>	<b>10</b>	<b>11.1%</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

**Tabla # 5.** Expectativas que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre las dimensiones de calidad del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero-Marzo 2017.

Dimensión		Promedio por pregunta	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,14	<b>4,18</b>	83,5%
	Visualmente atractivo	4,08		
	Buena presencia	4,21		
	Material del servicio	4,27		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4,13	<b>4,16</b>	83,1%
	Interés por solucionar	4,13		
	Primera	4,23		
	Promesa de hacerlo	4,06		
	Registro y errores	4,22		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,17	<b>4,17</b>	83,4%
	Servicio rápido	4,21		
	Dispuesto ayudarles	4,27		
	Nunca ocupados	4,04		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,31	<b>4,31</b>	86,2%
	Transacciones	4,28		
	Cortesía	4,22		
	Poseen conocimientos	4,31		
EMPATÍA	Atención individualizada	4,18	<b>4,19</b>	83,9%
	Horarios Usuarios	4,04		
	Empleados atención	4,27		
	Interés actuar conveniente	4,22		
	Comprender necesidades	4,26		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

**Tabla # 6.** Percepción que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre las dimensiones de calidad de atención del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Dimensión		Promedio por pregunta	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,44	<b>4,27</b>	85,4%
	Visualmente atractivo	4,24		
	Buena presencia	4,33		
	Material del servicio	4,06		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	3,96	<b>4,04</b>	80,8%
	Interés por solucionar	4,10		
	Primera	4,06		
	Promesa de hacerlo	3,97		
	Registro y errores	4,13		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,26	<b>4,19</b>	83,7%
	Servicio rápido	4,20		
	Dispuesto ayudarles	4,18		
	Nunca ocupados	4,11		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,13	<b>4,15</b>	83,1%
	Transacciones	4,19		
	Cortesía	4,11		
	Poseen conocimientos	4,18		
EMPATÍA	Atención individualizada	4,21	<b>4,17</b>	83,4%
	Horarios Usuarios	4,11		
	Empleados atención	4,20		
	Interés actuar conveniente	4,18		
	Comprender necesidades	4,14		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

**Tabla # 7.** . Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención del servicio hospitalización pediátrica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero-Marzo 2017.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
<b>Bienes Tangibles</b>	<b>4.18</b>	<b>4.27</b>	<b>0.09</b>
<b>Confiabilidad</b>	<b>4.16</b>	<b>4.04</b>	<b>-0.11</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>4.17</b>	<b>4.19</b>	<b>0.01</b>
<b>Seguridad</b>	<b>4.31</b>	<b>4.15</b>	<b>-0.13</b>
<b>Empatía</b>	<b>4.19</b>	<b>4.17</b>	<b>-0.02</b>
<b>INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>-0.03</b>	

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de niños hospitalizados.

**Anexo # 6. Fotos. Edificios del Hospital Militar Escuela Alejandro Dávila Bolaños.**



