



**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.**

**SATISFACCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE**  
**ATENCION RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA, HOSPITAL MILITAR**  
**ESCUELA DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS. MANAGUA,**  
**NICARAGUA. FEBRERO 2017.**

**Autora:**

**Juana Francisca Orozco Urbina.**  
**Enfermera profesional**  
**Lic. en Farmacia**

**Tutor:**

**Msc. Francisco José Mayorga Marín**  
**Epidemiología, Salud Pública**  
**Docente e investigador**

**Managua, Nicaragua, Junio 2017.**

## INDICE

<b>Opinión del Tutor</b>	
<b>Resumen.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
I INTRODUCCIÓN .....	1
II ANTECEDENTES.....	2
III JUSTIFICACIÓN .....	3
IV PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
V OBJETIVOS.....	5
VI MARCO TEÓRICO.....	6
VII DISEÑO METODOLÓGICO.....	15
VIII RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	20
IX. CONCLUSIONES .....	32
X. RECOMENDACIONES.....	33
XI BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS.....	39

## i. RESUMEN.

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero 2017.

**Diseño Metodológico:** Estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 364 usuarios, las variables por objetivos características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. Fuente de información primaria. La información se recolectó por 2 Licenciadas Jefas de unidad, 1Licenciada Asistencial. El procesamiento de la información se realizó en Open Data Kit (ODK).

**Resultados:** Se realizaron 364 encuestas, de las cuales, se observó que hubo un equilibrio en las cuatro categorías de edades una población activa laboralmente y llegando a la adultez, el 57% fueron mujeres, el 69.4% son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana. Las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad:-0.32, Responsabilidad:-0.35. Seguridad:-0.23, Empatía:-0.32

**Conclusiones:** Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, Consulta externa, usuarios externos.

**ii. DEDICATORIA.**

A mi Padre Dios, porque sin Él no podría llegar a las metas propuestas.

A mis hijas; Sindy Massiell Sánchez, Yudanny Gabriela Sánchez, por ser mi principal motivación, inspiración y orgullo de vida.

A mis padres José Orozco y Corina Urbina por siempre ser mi soporte y eje en mi vida

***Juana Francisca Orozco Urbina.***

### **iii. 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 Amigas Maestras, Lic. Maribel López Rivera y Lic. Cándida Duarte que siempre me apoyaron y dieron ánimo para continuar hasta la culminación de todo el proceso que conllevó esta maestría

A mis docentes del CIES, por haberme regalado y compartido su conocimiento, en especial a la Msc. Rosario Hernández, por su dedicación, entrega y pasión que mostraba en cada módulo recibido, a mi Tutor Msc Francisco Mayorga por su apoyo incondicional, dedicación y disposición en todo Momento. Y al director Dr.Msc. Miguel Orozco por haber despertado en mí la pasión por la calidad.

***Juana Francisca Orozco Urbina.***

## **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 primero y fundamental que esperan los usuarios del servicio de salud, es que sean tratados como personas, ya que con la excesiva carga laboral de las instituciones públicas los avances tecnológicos, entre ellos el uso cada vez más de la computación 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 servicios 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.

El presente estudio evaluó el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de consulta Externa del área de Medicina General en Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua febrero, 2017

## II. ANTECEDENTES

Peralta, Moncada Carlos Enil en su tesis para optar a su título de Master 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 Hospital TELA en Honduras utilizando el instrumento SERVQUAL, en todas las dimensiones de las expectativas del servicio los resultados fueron negativas lo que se interpreta, que la opinión de los usuarios externos cumplen moderadamente con los estándares de calidad en cuanto a la percepción de los usuarios, están modernamente satisfechos con el servicio que se brinda.[3]

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

Ibarra Luis, y 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 lo que indica que los usuarios recibieron menos de lo esperado y en los privados las percepciones fueron superior a las expectativas.

Sáenz Luis de la policía Nacional en Perú, en el Hospital Nacional, 2014, realizó un estudio de Satisfacción de los usuarios mediante SERVQUAL donde concluyó que los usuarios externos tenían mayores expectativas que percepciones demostrando los usuarios niveles de insatisfacción. [5]

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

### **III. JUSTIFICACIÓN**

El Hospital Militar atiende aproximadamente 95,000 asegurados de enfermedad previsional 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 consideró importante dar respuesta a la siguiente pregunta:

**¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en Consulta Externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, febrero 2017?**

Asimismo se plantean las siguientes interrogantes:

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

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero 2017.

### **Objetivos Específicos**

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

## **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. [6,7] También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción. [8,9]

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. [10]

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. [11] 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. [12] también se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad los cuales son: [13]

## **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.[14,15] 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. [16,17] 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. [18]

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. [19] 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. [20]

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. [21,22]

Donabedian. A. (1999) observó 2 dimensiones: una, dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento y 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.

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. [23]

## **La encuesta SERVQUAL.**

En el año 2014 se publicó un estudio sobre la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos en México; un estudio comparativo realizado por Luis Ibarra y Belén Espinoza, 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. [24]

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. [25]

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 [26].

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. [27]

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) [28].

### **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 CONSULTA EXTERNA**

### **Misión**

Brindar atención destinada a pacientes ambulatorios para diagnóstico, seguimiento de su tratamiento a través de la ejecución de acciones promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de las distintas enfermedades.

### **Visión**

Centrada en la calidad y seguridad del paciente, tanto por su atención 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 consulta externa es la unidad destinada a la atención de pacientes ambulatorios para diagnosticar y seguimiento de su tratamiento, a través de la ejecución de acciones, promoción prevención, recuperación y rehabilitación, dirigidas al individuo, cuando se comprueba que no hay necesidad de Hospitalización

El servicio de consulta externa atiende consultas de pediatría, medicina general, control prenatal , de lunes a sábado en horario de 7am-6pm espontáneamente ,también las especialidades con citas programadas de gineco-obstetricia ortopedia medicina interna, cirugía general, con sus respectivas sub especialidades, neurología, cardiología, urología ,dermatología ,oftalmología ,medicina laboral ,nefrología, otorrinolaringología ,neurocirugía ,neumología .mastología, uro ginecología. cirugía vascular, etc. Con horario de 7am a 5 pm.

Además atiende los programas de planificación familiar, puerperio, inmunizaciones, curaciones .toma de PAP, exudados, cultivos Vaginales diariamente de lunes a viernes de 7 am a 4pm.

El área de medicina general donde se realizó el estudio cuenta con un total de 19 consultorios atiende pacientes de las categorías: INSS previsional, Militares y sus familiares en edades de 16 a 60 años con horarios de atención de 7 am a 6pm con la modalidad espontánea. Con una plantilla de 20 médicos con horarios escalonados.

En tiempos pasados el desafío por encontrar un modelo que permitiera medir el nivel de satisfacción de los usuarios, que diera como resultado un valor numérico que permitiera establecer objetivos y hacer un seguimiento en el tiempo además que diera elementos para guiar las acciones a implementar en búsqueda de mejorar la experiencia del cliente en relación al servicio prestado sin embargo en la actualidad el modelo SERVQUAL y el modelo de las brechas de la calidad del servicio nos provee de sustento metodológico y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de cliente externo temas más sensibles para la organizaciones privadas y públicas dada la realidad cambiante.

## VII. DISEÑO METODOLOGICO

### a) Tipo de Estudio.

Estudio descriptivo de corte transversal.

### b) Área de Estudio.

El estudio se realizó en el servicio de consulta externa en el área de medicina general Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua febrero, 2017.

### c) Universo.

Estuvo constituido por un total de 7,000 usuarios que visitaron el servicio de consulta externa en el mes de Febrero 2017.

### d) Muestra

Usuarios que acudieron al servicio de consulta externa en el área de medicina general en el periodo de estudio. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el programa StatCalc de Epi info siendo el tamaño del universo 7,000 y se consideró un error del 5%, con un nivel de confianza del 95%, un nivel de heterogeneidad (p y q) de atributo del 50% de probabilidad (0.5), para una muestra **364 participantes**

### e) Unidad de Análisis.

Usuarios quienes respondieron la encuesta en consulta externa en el área de medicina general. Que cumplen con los criterios de inclusión y participaron en el estudio.

### f) Criterios de Selección.

#### Criterios de inclusión.

- Asegurados de modalidad previsional
- Que asistan en el periodo de estudio

- Que consulten medicina general
- Que acepten participar y firmen consentimiento informado.
- Que no presenten discapacidad mental.
- Pacientes subsecuentes del servicio

**Criterios de exclusión.**

- Militares y sus Familiares.
- Personal que labore en la institución.
- Usuarios de especialidades.
- Jubilados
- Riesgos laborales
- Que no acepten participar en el estudio
- Menores de 21 años.
- Pacientes de primera consulta

**g) Variables por objetivo**

**Objetivo 1. Describir las características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños**

- Edad
- Sexo
- Escolaridad
- Procedencia

**Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios de consulta externa sobre la calidad de atención recibida.**

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

**Objetivo 3. Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa.**

- Bienes tangibles.

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

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

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

**h) Fuente de la información.**

Primaria. Se recolectó a través de encuestas directas a los pacientes subsecuentes que asistieron a la consulta de medicina general del Hospital Militar.

**i) Técnica de recolección de información.**

Se aplicaron entrevistas, dirigidas a cada participante mediante encuestas electrónicas a los usuarios del servicio en los dispositivos móviles en periodo febrero 2017. Participaron 2 Licenciadas jefas de unidad, 1 Licenciada que brinda atención directa con el paciente.

**j) 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.

#### **k) Procesamiento de la información.**

La información se procesó en 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 hacia una base 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 que fueron la resta de la percepción y la expectativa, 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.

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

**l) Consideraciones éticas.**

Se realizó carta de consentimiento informado, dadas las características de este estudio, los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del paciente lo que garantizó la confidencialidad de la información. La información se manejó confidencialmente y solo para efectos del estudio; se tuvo la autorización para la realización de este estudio por parte de las autoridades correspondiente de servicio.

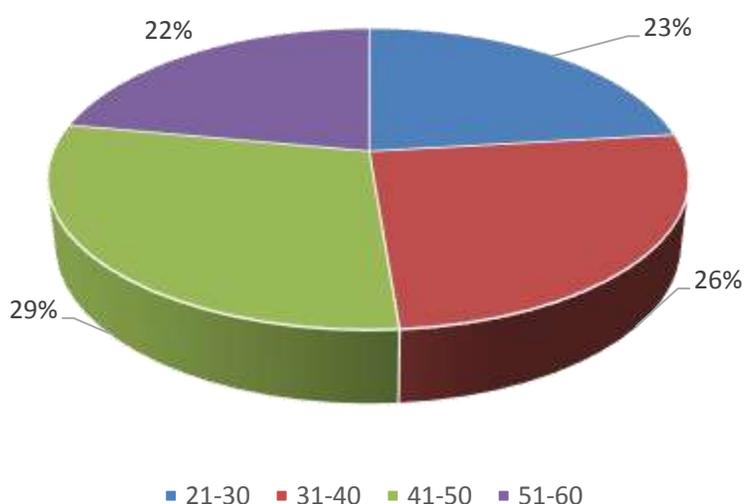
**m) Trabajo de campo.**

Se solicitó la autorización para el estudio por medio de una carta dirigida al jefe del departamento de enfermería y a la dirección, al sub director docente del hospital Militar, el trabajo de campo se inició con la elaboración de los cuestionarios en el mes de Noviembre 2016, las encuestas se realizaron por 2 jefas de unidad , y 1 enfermera que brinda cuidados asistenciales en el área de hospitalización , se aplicaron, de lunes a viernes de las 8 de la mañana hasta las 6pm , ya que este es el horario de atención, los pacientes fueron captados en el área de medicina general, los dispositivos que se utilizaron para recolectar la información; 1 Samsung , modelo SM-G318ML , 1 Samsung Galaxy A3 (2016) y 1 Samsung Galaxy J5, Modelo SM'J500H respectivamente, las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por las encuestadoras en el formulario electrónico realizado en ODK, una vez terminada la encuesta las digitadoras enviaron los formularios completos al servidor vía conexión internet, los mismos fueron descargados usando el ODK aggregate, exportados y analizados para luego ser revisados.

## VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### Objetivo 1: Características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños

#### Gráfico 1. Grupo de edades de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero 2017



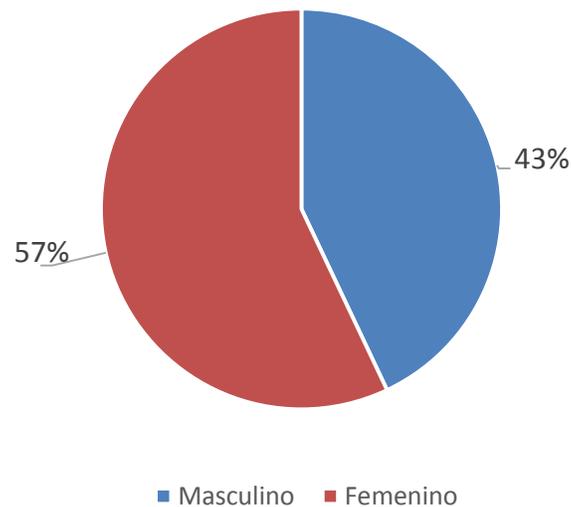
**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

En relación a la distribución de las edades de los pacientes entrevistados se observó que la edad más predominante fue de **41 - 50** años con un total de pacientes entrevistados 106 (29%) seguido 31-40 se entrevistaron 93 (26%) 21-30, 84(23%) 51-60 ,80(22%) la estratificación de las edades. (Ver Anexo 5, TABLA #1.)

Se observa que hubo un equilibrio entre las cuatro categorías, es población activa laboralmente y llegando a la adultez.

En comparación al estudio realizado por el Msc en salud pública Heiry Roa 2015, los usuarios del laboratorio 61% eran menores de 37 años población joven y activa laboralmente.

**Grafico 2. Sexo de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

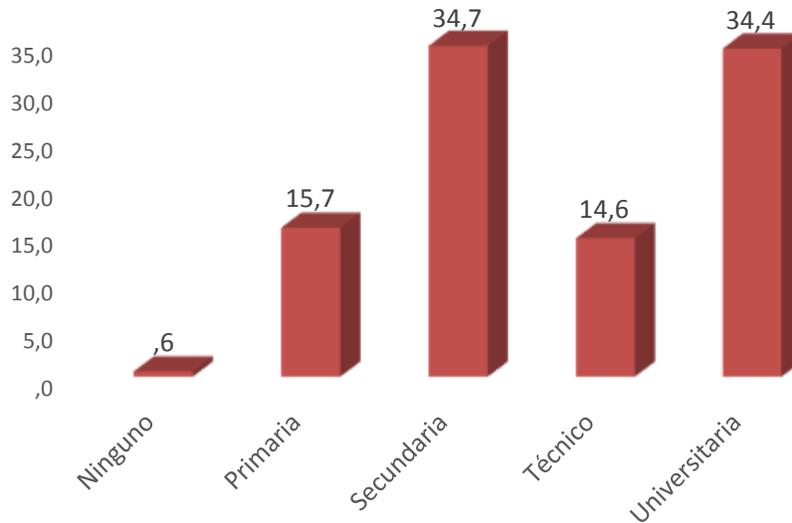


**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

De los 364 entrevistados se observó que el 57% (207) corresponden al sexo femenino y el 43%(156) corresponden al sexo masculino. Logrando identificar en relación a la variable sexo fueron mayoritariamente Mujeres. (Ver Anexo 5, TABLA #2.)

En comparación con el estudio de Heiry Roa el 63% correspondían al sexo femenino, en relación al estudio de Carlos Enil el 74% fueron mujeres lo que nos indica que la mayor afluencia de las atenciones en los establecimientos de salud generalmente corresponde al sexo femenino.

**Grafico 3. Nivel académico de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero 2017.**



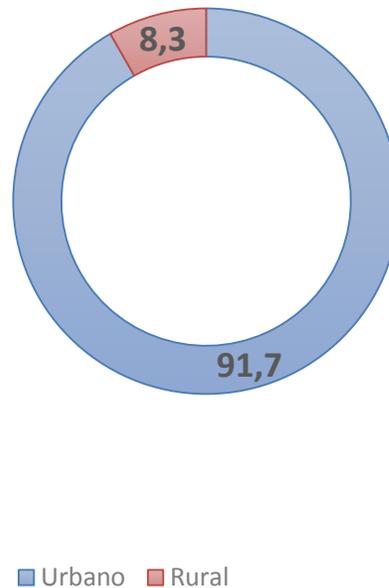
**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

En la variable escolaridad los resultados obtenidos fueron los siguientes; ninguna (6%), primaria (15.7%) **secundaria** (34.7%).técnico (14.6%), universitaria (34.4%).observando predominio de la escolaridad de secundaria, seguidamente la universitaria. (Ver Anexo 5, TABLA #3.)

En comparación con el estudio de Heiry Roa el 69% son de educación superior y en relación al estudio de Carlos Enil el 51% tienen escolaridad primaria

Este dato 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.

**Gráfico 4. Lugar de procedencia de los usuarios del servicio de consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero 2017.**



**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

En la variable procedencia del área **Urbana** (91.7%) principalmente y Rural (8.3%).

(Ver Anexo 5, TABLA #4.)

En relación a la variable procedencia se determina que mayoritariamente la población que asiste a la consulta vive en la zona Urbana del país e incluso de Managua. Esto puede tener relación con la escolaridad y el empleo formal, siendo los asegurados del Hospital Militar principalmente de estas características.

**Objetivo 2. Expectativas del servicio que tienen los usuarios de Consulta Externa sobre la calidad de atención recibida.**

**Tabla 1. Expectativas que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

Dimensiones		Promedio por respuestas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Equipamiento Aspecto Moderno	4,20	4,28	85,6
	Las instalaciones visualmente atractivo	4,40		
	Los empleados tienen buena presentación	4,26		
	El Material como folletos se encuentran visuales	4,09		
CONFIABILIDAD	Promete hacer algo lo cumple	3,86	3,84	76,7
	Interés sincero por solucionar algún problema	3,86		
	Se lleva acabo el servicio bien a la primera	3,78		
	Procedimientos en el momento que lo promete	3,85		
	Registros exentos de errores	3,83		
RESPONSABILIDAD	Explican con exactitud procedimientos	4,00	3,85	77,1
	Servicio rápido	3,73		
	Empleados dispuesto ayudarles ,	3,92		
	Nunca ocupados para responder a sus dudas	3,75		
SEGURIDAD	Los empleados Inspira confianza	3,97	3,88	77,6
	Seguridad Transacciones de la consulta	3,94		
	Cortesía de los empleados	3,97		
	Poseen conocimientos para responder a sus preguntas	3,88		
EMPATIA	Atención individualizada	3,94	3,96	79,2
	Horarios adecuados	4,05		
	Empleados atención personalizadas	3,93		
	Interés actuar conveniente al usuario	3,95		
	Comprender necesidades específicas	3,93		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

Las Expectativas encontradas para cada dimensión; fueron las siguientes: **Bienes tangibles: 4.28** : Equipamiento moderno, Instalación atractivas: 4, 40, Presencia de los empleados :4,26, Material asociado:4,09; para un valor porcentual total: **85.6%** **Confiabilidad:3.84**, promete hacer algo lo cumple: 3,86, interés por solucionar problema:3,86, Servicio bien a la primera:3,78, Llevar a cabo el servicio en el momento que lo prometió :3,85, Registros exentos de errores,3,83. Para un total: **76.7%** **Responsabilidad:3.85**, Empleados explican con exactitud procedimientos :4,00, Servicio rápido:3,73, Empleados dispuestos a ayudarlo:3,92, Empleados nunca ocupados para responder a sus preguntas:3,75 para un total de :77.1%, **Seguridad:3.88**, Empleados inspiran confianza :3,97, Seguridad con las transacciones de la consulta:3,94, Cortesía de los empleados :3,97, Poseen conocimiento para responder a sus preguntas :3,88 para un total de:77.6%, **Empatia: 3.96**, Atención individualizada: 3,94, horarios adecuados:4,05, Atención personalizada:3,94, Conveniencia al usuario :3,95, Comprensión de las necesidades.3,93 para un total de: **79.2%** (Ver Anexo 5, TABLA #5)

En relación a las expectativas la dimensión mejor evaluada fueron los bienes tangibles. Esto se atribuye con la apertura de un edificio nuevo y la propaganda de la modernidad de sus instalaciones. La dimensión con promedio más bajo fue confiabilidad, partiendo con la teoría que la cúspide en la excelencia es la calidad ideal o idónea (lo que debe ser) es que cubre todos los atributos en un producto o servicio que el cliente puede percibir, la empresa aspira a alcanzar sin fisuras. Se les solicitó a los usuarios encuestados que de acuerdo a sus experiencias y/o conocimientos de lo que debe ser una consulta de medicina general excelente (1-5 en la escala de Likert modificada) con el objetivo de identificar las expectativas deseadas por los usuarios antes de recibir el servicio ofertado por la institución los resultados obtenidos describen el cumplimiento de acuerdo al índice ideal de 5 fue de: **3.96** en todas las dimensiones evaluadas que corresponde a un nivel aceptable los usuarios esperaban estar satisfechos en la institución este dato es muy importante para que la institución asigne requerimientos a los atributos de calidad en el servicio que ofrece y poder establecer las expectativas esperadas. .

**Objetivo 3. Percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa**

**Tabla 2. Percepciones que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio Consulta Externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

Dimensiones		Promedio por respuestas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Equipamiento Aspecto Moderno	4,51	4,36	87,1
	Las instalaciones visualmente atractivo	4,5		
	Los empleados tienen buena presentación	4,28		
	El Material como folletos se encuentran visuales	4,13		
CONFIABILIDAD	Promete hacer algo lo cumple	3,66	3,52	70,3
	Interés sincero por solucionar algún problema	3,55		
	Se lleva acabo el servicio bien a la primera	3,49		
	Procedimientos en el momento que lo promete	3,43		
	Registros exentos de errores	3,46		
RESPONSABILIDAD	Explican con exactitud procedimientos	3,66	3,5	70
	Servicio rápido	3,27		
	Empleados dispuesto ayudarles ,	3,7		
	Nunca ocupados para responder a sus dudas	3,36		
SEGURIDAD	Los empleados Inspira confianza	3,72	3,71	74,2
	Seguridad Transacciones de la consulta	3,73		
	Cortesía de los empleados	3,79		
	Poseen conocimientos para responder a sus preguntas	3,6		
EMPATIA	Atención individualizada	3,75	3,64	72,8
	Horarios adecuados	3,71		
	Empleados atención personalizadas	3,59		
	Interés actuar conveniente al usuario	3,59		
	Comprender necesidades específicas	3,59		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

### **Percepciones del servicio:**

Los resultados encontrados para cada dimensión fueron: **Bienes Tangibles:** Equipamiento Moderno 4,51, Instalaciones atractivas 4,50, Presencia de los empleados 4,28, Material asociado 4,13; para un total de: 87.1%. **Confiabilidad:** Promete hacer algo lo cumple: 3,66, interés por solucionar problema: 3,55, Servicio bien a la primera: 3,49, Llevar a cabo el servicio en el momento que lo prometió: 3,43, Registros exentos de errores, 3,46 para un total de: **70%**. **Responsabilidad:** Empleados explican con exactitud procedimientos, 3,66, Servicio rápido: 3,27, Empleados dispuestos a ayudarles: 3,70, Empleados nunca ocupados para responder a sus preguntas :3,36 para un total de :70%. **Seguridad:** Empleados inspiran confianza: 3,72, Seguridad con las transacciones de la consulta: 3,73, Cortesía de los empleados :3,79, Poseen conocimiento para responder a sus preguntas :3,60. Para un total de :74.2% **Empatia:** Atención individualizada: 3,75, Horarios adecuados :3,71, Atención personalizada: 3,59, Conveniencia al Usuario: 3,59, Comprensión de las Necesidades: 3,59 para un total de :72.8% (Ver Anexo 5 , TABLA #6)

En cuanto a la percepción la calificación asignada por los usuarios encuestados que se les explicó en su momento que evaluaran de acuerdo a la experiencia real que estaban recibiendo, la dimensión con promedio más alto fue bienes tangibles reafirmando que estamos frente a instalaciones modernas que fueron claramente percibidas por los usuarios. El promedio más bajo lo obtuvieron la confiabilidad y la responsabilidad que fueron percibidas por los usuarios y se considera que son aspectos a mejorar en relación con la escala de Likert 1-5 siendo 1 insatisfacción y 5 satisfacción. El promedio total para las 5 dimensiones fue 3.74; con estos datos se puede evaluar que el servicio que se está brindando no alcanza a cubrir las expectativas de excelencia pero si los usuarios están moderadamente satisfechos con la atención recibida.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Heiry Roa, el cual obtuvo un promedio de 5.12 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

Estos resultados orientan que las personas percibieron en la organización como satisfactoria la dimensión de **bienes tangibles** 4.28 del Hospital Militar Escuela Dr.

Alejandro Dávila Bolaños, dado a que tuvo una reciente modificación equipándose con infraestructura moderna.

De acuerdo a las de la dimensión de **confiabilidad** por parte de los usuarios de medicina general, se obtuvo un promedio equivalente a 3,52 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 70.3 % del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a confiabilidad.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Heiry Roa, el cual obtuvo un promedio de 5.23 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

El estudio de Peralta Enil, obtuvo un promedio de 5.34 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

Estos resultados nos orientan que las personas percibieron en la organización como satisfactoria la dimensión de confiabilidad del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, dado que manda a capacitar al personal prestador de servicios a nivel de médicos, licenciados, enfermeros que se cuenta con equipos modernos que permiten agilizar los procedimientos además la instalación de un sistema automatizado que permite guardar información minimizando los errores.

De acuerdo a las percepciones de la dimensión de **responsabilidad** por parte de los usuarios de medicina general, se obtuvo un promedio equivalente a 3,50 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 70% del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a responsabilidad.

Estos resultados nos orientan que las personas percibieron en la organización como menos satisfactoria en relación a las otras dimensiones.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Peralta Enil el cual obtuvo un promedio 5,44 para esta dimensión siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

En cambio el estudio realizado por Heiry Roap obtuvo un promedio 5.10, para esta dimensión siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

De acuerdo a la percepciones de la dimensión de **seguridad** por parte de los usuarios de la encuesta, se obtuvo un promedio equivalente a 3.71 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 74.2 % del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a seguridad.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Peralta Enil, el cual obtuvo un promedio de 5.34 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

En cambio el estudio realizado por Heiry Roa obtuvo un promedio de 5.15 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad siendo 7 el nivel de satisfacción mayor

Estos resultados orientan que las personas percibieron en la organización como satisfactoria la dimensión de seguridad del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, dado a que tuvo una reciente modificación equipándose con infraestructura moderna, equipos de última tecnología, y personal altamente calificado lo cual ha sido evidente y percibido por usuarios del servicio de medicina general.

De acuerdo a las percepciones de la dimensión de **empatía** por parte de los usuarios de la encuesta, se obtuvo un promedio equivalente a 3.64 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 72.8 % del porcentaje de satisfacción percibida en cuanto a la empatía.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Peralta Enil, el cual obtuvo un promedio de 5.44 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

En cambio el estudio realizado por Heiry Roa obtuvo un promedio de 5.22 de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad siendo 7 el nivel de satisfacción mayor

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

**Tabla 3. Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Percepción</b>	<b>Brecha</b>
<b>BIENES TANGIBLES</b>			
	4,3	4,4	0,08
<b>CONFIABILIDAD</b>			
	3,8	3,5	-0,32
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
	3,9	3,5	-0,35
<b>SEGURIDAD</b>			
	3,9	3,7	-0,23
<b>EMPATIA</b>			
	4,0	3,6	-0,32
<b>Índice de Calidad del Servicio</b>			<b>-0,23</b>

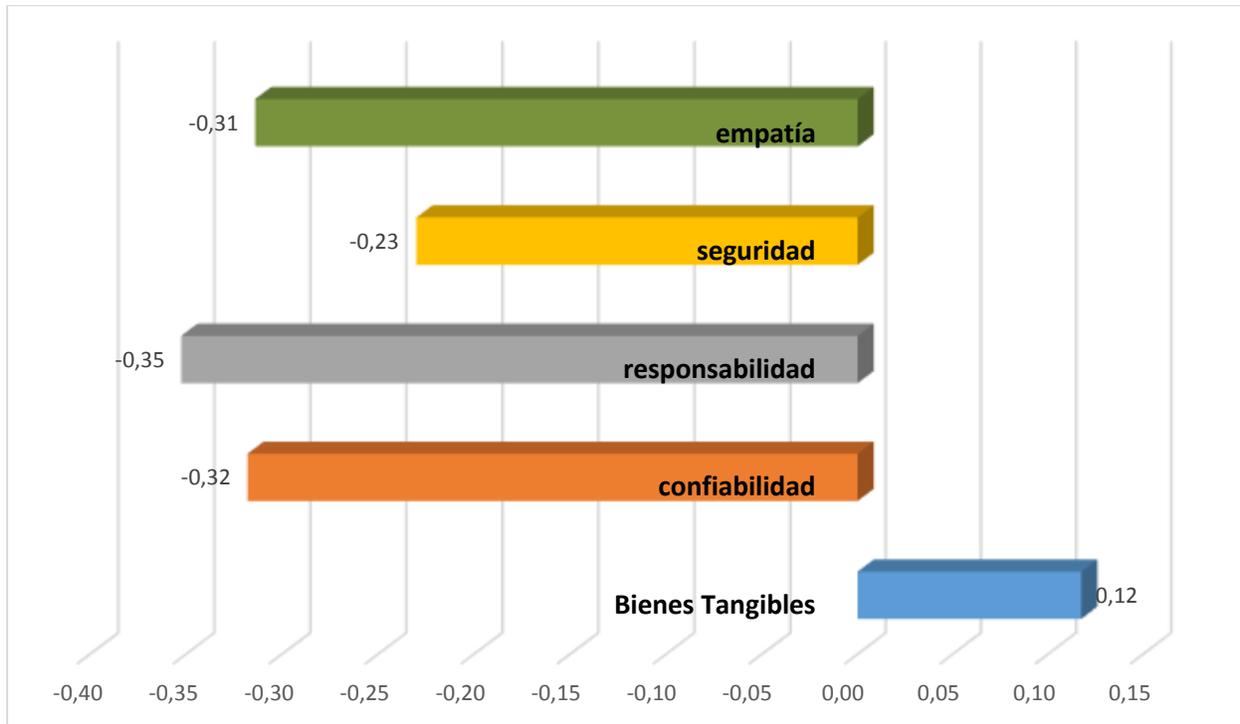
**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

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

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

Una vez calculadas las brechas absolutas por cada una de las dimensiones y la media promedio de la percepción y expectativas, se realizó el cálculo de índice calidad del servicio (ICS) donde se posiciona en la escala de puntuación SERVQUAL y se determinó el nivel de calidad en el servicio que brinda actualmente la consulta externa de medicina general obteniendo con  $\text{ICS} = -0.23$  este dato nos indica que la percepción fue menor que las expectativas, sin embargo hubo satisfacción moderada por parte de los usuarios. (Ver Anexo 5, Tabla #7)

**Gráfico 5: Brechas entre la expectativa y la percepción de las dimensiones de la calidad del servicio de consulta externa - medicina general.**



**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL Usuarios de Medicina General.

La principal brecha que se observa más alejada de cero en la **responsabilidad**, esta dimensión incluye la rapidez del servicio, la disponibilidad de ayuda de los empleados, la explicación de los procedimientos y disponen de tiempo para responder a las dudas de los usuarios. (Ver Anexo 5, TABLA #7)

Le sigue en orden la dimensión de **confiabilidad**, esta dimensión incluye cumplir con fechas establecida, atender bien desde la primera vez, los registros están exentos de errores e interés por solucionar los problemas.

La dimensión de los bienes tangibles, la que tiene que ver con las condiciones materiales, es la que superó las expectativas de los usuarios encuestados.

## **IX. CONCLUSIONES.**

- 1** Las principales características sociodemográficas de la población en estudio son población femenina, con edades distribuidas de forma similar en las cuatro categorías en estudio, con nivel académico universitario, proveniente del área urbana.
  
- 2** Las cinco dimensiones, según expectativas de la calidad de atención recibida en el servicio, fueron satisfactorias para el área de consulta externa de medicina general del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. El aspecto con mayor expectativa fue el de bienes tangibles, el aspecto que los encuestados tienen menor expectativa es la dimensión de seguridad.
  
- 3** De acuerdo a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción fue la de bienes tangibles y la de menor calificación fue la responsabilidad, se concluye que los usuarios del servicio de Consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños perciben como satisfactorio el servicio que se les brinda.
  
- 4** Al clasificar los niveles de calidad del servicio según brechas de percepción menos expectativas, la dimensión catalogada con menor calidad es responsabilidad, mientras que bienes tangibles es la dimensión catalogada con mayor calidad. El índice de calidad del servicio es tomado en cuenta como satisfactorio, ya que está levemente alejado de cero. Se concluye que la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de medicina general es satisfactoria según los usuarios.

## **X. RECOMENDACIONES.**

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

**a)** Con el fin de mejorar la atención sanitaria y empoderar a los usuarios, es importante utilizar modelos de medición como SERVQUAL, ya que es una herramienta que permite evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que se mediría la satisfacción de los usuarios de acuerdo a un servicio, priorizando el resultado para tomar en cuenta el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los diferentes servicios de salud del Hospital.

**b)** Elaborar un plan de mejora continua enfocado en aquellas dimensiones de calidad, priorizando según el resultado de la encuesta.

**c)** 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.

## **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 medica septiembre 2013-febrero 2014. Disponible en:

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

[6] 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)

[7] 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)

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

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

[10] 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>

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

[12]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.

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

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

[15] 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.

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

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

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

[19] 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).

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

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

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

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

[24] Luis Ibarra<sup>1</sup>, Belén Espinoza<sup>2</sup> 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>

[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] Heiry Roa Solís, en su tesis para optar al título de Máster en Salud Pública en Cíes UNAN Managua 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 Managua, Nicaragua. Disponible en:

<http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t853/presentaciont853.pdf>

[30] Ministerio 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] Ministerio 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>

[31] Emilio Cabello, Jesus L. Chirinos (2014) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL 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.

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

<b>Objetivo: 1- Describir las características socio demográficas de los usuarios del servicio de consulta externa en el área de medicina General del Hospital Militar.</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	Hombre Mujer	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 2-Identificar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios sobre la calidad que brinda en consulta externa en el área de medicina General del Hospital Militar.**

Variable	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala de medición
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
Responsabilidad /Capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1. Totalmente 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 servicio en seguridad	Es el conocimiento del personal de enfermería sobre el trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3 Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico

**Objetivo 3- Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de consulta externa en el área de medicina general del Hospital Militar.**

<b>Variables</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 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 servicio en seguridad	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
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 la calidad del servicio brindado en consulta de Medicina General según la ponderación que tiene las dimensiones de calidad.**

<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 la consulta de Medicina General.	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 en Medicina General	De 0 a 100 Puntos	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	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

## **Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

### **CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL AREA DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR.ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS.**

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 recibe

<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles</b>		<b>Totalmente En desacuerdo</b>		<b>Indiferente</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	
		1	2	3	4	5
1	Una consulta excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de una consulta de medicina general excelente son visualmente atractivas					
3	Los empleados de una consulta de medicina general excelente tienen buena presencia.					
4	En Una consulta de medicina general excelente, el material asociado con el servicio (como los folletos) es visualmente atractivos					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad</b>						
5	Una consulta de medicina General excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, una consulta de medicina General excelente muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	Una consulta de medicina general excelente lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	Una consulta de medicina General excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	Una consulta de medicina General excelente pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad</b>						
10	Los empleados de una consulta excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados de una consulta excelente le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados de una consulta excelente siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	Los empleados de una consulta excelente nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad</b>						
14	El comportamiento de los empleados de una consulta excelente le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con una consulta de medicina general excelente.					
16	El empleado de una consulta de medicina General excelente suele ser cortés con usted.					

17	Los empleados de una consulta de medicina General excelente poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
18	Una consulta de medicina General excelente le proporciona atención individualizada.					
19	Una consulta de medicina General excelente le proporciona atención individualizada.					
20	Una consulta de medicina General excelente cuenta con unos empleados que le proporcionan atención personalizada.					
21	Una consulta de medicina General excelente se interesa por actual de modo más conveniente para usted.					
22	Los empleados de una consulta de medicina General excelente comprenden sus necesidades específicas.					

**CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION QUE BRINDA EL SERVICIO DE COSULTA EXTERNA DE MEDICIONA GENERAL DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS.**

**Instrucciones**

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo su consulta de medicina General en estudio brinda sus servicios a los pacientes de la Unidad de salud y tomen cuenta su experiencia en el uso del servicio.

a) Por favor indique el grado que usted piensa que la consulta de medicina General tiene respecto a las características descritas en cada uno del enunciado

b) Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1

c) Si cree que la característica es absolutamente satisfecho por la consulta, 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 servicio de medicina General.

<b>Declaraciones sobre percepción de la dimensión de bienes tangibles</b>		<b>Totalmente En desacuerdo</b>		<b>Indiferente</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	
		1	2	3	4	5
1	La consulta cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la consulta de medicina general son visualmente atractivas					
3	Los empleados de la consulta de medicina general tienen buena presencia.					
4	En la consulta de medicina general, el material asociado con el servicio (como los folletos solos comunicados) es visualmente atractivo					
<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Confianza</b>						
5	La consulta de medicina General cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, la consulta de medicina General muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	La consulta de medicina general lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	La consulta de medicina General lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	La consulta de medicina General pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Responsabilidad</b>						
10	Los empleados de la consulta le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados de la consulta le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados de la consulta siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	Los empleados de la consulta nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Seguridad</b>						
14	El comportamiento de los empleados de la consulta le inspira confianza.					
15	Se siente seguro al hacer sus gestiones en la consulta de medicina general.					

16	Los empleados de la consulta de medicina General suele ser corteses con usted.					
17	Los empleados de la consulta de medicina General poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					

Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Empatía		Totalmente En desacuerdo		Indiferente	Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5
18	La consulta de medicina General le proporciona atención individualizada.					
19	La consulta de medicina General tiene horarios de apertura adecuados para todos sus usuarios.					
20	La consulta de medicina General cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	La consulta de medicina General se interesa por actuar de modo más conveniente para usted.					
22	Los empleados de la consulta de medicina General comprenden sus necesidades específicas.					

## ANEXO #3: CARTA DE AUTORIZACIÓN POR LA DIRECCION DEL HOSPITAL



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 DEL USUARIO EXTERNO, CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS, NOVIEMBRE 2016.**

Debo mencionar que soy Lic. En enfermería Juana Francisca Orozco Urbina, maestrante del CIES estudiando la Maestría en Administración en salud 2015-2017 y trabajo como Jefa de Consulta Externa del Hospital Militar Escuela Alejandro 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 en la Consulta Externa.

El nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de institución, así como el consumo de los mismos bienes y servicios, que finalmente lleva a la posibilidad de existencia que tenga una organización.



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



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 con los usuarios de medicina general.

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

Atentamente;

**Lic. Juana Francisca Orozco Urbina.**  
Celular: 88516859 (claro)  
Email: fransorozco@hotmail.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 los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero, 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, 2017.

La información solicitada contiene algunos datos personales, se utilizará la encuesta SERVQUAL 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 Y GRAFICOS DE RESULTADOS

**Tabla 1. Grupo de edades de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero 2017**

<b>Grupo etario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
21-30	84	23,1
31-40	93	25,6
41-50	106	29,2
51-60	80	22,0
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

**Tabla 2. Sexo de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Masculino	156	43,0
Femenino	207	57,0
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

**Tabla 3. Nivel académico de los usuarios del servicio de consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero 2017.**

<b>Escolaridad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Ninguno	2	,6
Primaria	57	15,7
Secundaria	126	34,7
Técnico	53	14,6
Universitaria	125	34,4
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa

**Tabla 4. Lugar de procedencia de los usuarios del servicio de consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero 2017**

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Urbano	333	91,7
Rural	30	8,3
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa

**Tabla 5. Expectativas que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

Dimensiones		Promedio por respuestas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Equipamiento Aspecto Moderno	4,20	4,28	85,6
	Las instalaciones visualmente atractivo	4,40		
	Los empleados tienen buena presentación	4,26		
	El Material como folletos se encuentran visuales	4,09		
CONFIABILIDAD	Promete hacer algo lo cumple	3,86	3,84	76,7
	Interés sincero por solucionar algún problema	3,86		
	Se lleva a cabo el servicio bien a la primera	3,78		
	Procedimientos en el momento que lo promete	3,85		
	Registros exentos de errores	3,83		
RESPONSABILIDAD	Explican con exactitud procedimientos	4,00	3,85	77,1
	Servicio rápido	3,73		
	Empleados dispuestos a ayudarles ,	3,92		
	Nunca ocupados para responder a sus dudas	3,75		
SEGURIDAD	Los empleados Inspira confianza	3,97	3,88	77,6
	Seguridad Transacciones de la consulta	3,94		
	Cortesía de los empleados	3,97		
	Poseen conocimientos para responder a sus preguntas	3,88		
EMPATIA	Atención individualizada	3,94	3,96	79,2
	Horarios adecuados	4,05		
	Empleados atención personalizadas	3,93		
	Interés actuar conveniente al usuario	3,95		
	Comprender necesidades específicas	3,93		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

**Tabla 6. Percepciones que tienen los usuarios sobre las dimensiones de calidad del servicio Consulta Externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

Dimensiones		Promedio por respuestas	Promedio según dimensión	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Equipamiento Aspecto Moderno	4,51	4,36	87,1
	Las instalaciones visualmente atractivo	4,5		
	Los empleados tienen buena presentación	4,28		
	El Material como folletos se encuentran visuales	4,13		
CONFIABILIDAD	Promete hacer algo lo cumple	3,66	3,52	70,3
	Interés sincero por solucionar algún problema	3,55		
	Se lleva a cabo el servicio bien a la primera	3,49		
	Procedimientos en el momento que lo promete	3,43		
	Registros exentos de errores	3,46		
RESPONSABILIDAD	Explican con exactitud procedimientos	3,66	3,5	70
	Servicio rápido	3,27		
	Empleados dispuestos a ayudarles ,	3,7		
	Nunca ocupados para responder a sus dudas	3,36		
SEGURIDAD	Los empleados Inspira confianza	3,72	3,71	74,2
	Seguridad Transacciones de la consulta	3,73		
	Cortesía de los empleados	3,79		
	Poseen conocimientos para responder a sus preguntas	3,6		
EMPATIA	Atención individualizada	3,75	3,64	72,8
	Horarios adecuados	3,71		
	Empleados atención personalizadas	3,59		
	Interés actuar conveniente al usuario	3,59		
	Comprender necesidades específicas	3,59		

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

**Tabla 7. Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del servicio consulta externa Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero 2017.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Percepción</b>	<b>Brecha</b>
<b>BIENES TANGIBLES</b>			
	4,3	4,4	0,08
<b>CONFIABILIDAD</b>			
	3,8	3,5	-0,32
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
	3,9	3,5	-0,35
<b>SEGURIDAD</b>			
	3,9	3,7	-0,23
<b>EMPATIA</b>			
	4,0	3,6	-0,32
<b>Índice de Calidad del Servicio</b>			<b>-0,23</b>

**Fuente:** Primaria. Encuesta online SERVQUAL a usuarios de consulta Externa.

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

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

Una vez calculadas las brechas absolutas por cada una de las dimensiones y la media promedio de la percepción y expectativas, se realizó el cálculo de índice calidad del servicio (ICS) donde se posiciona en la escala de puntuación SERVQUAL y se determinó el nivel de calidad en el servicio que brinda actualmente la consulta externa de medicina general obteniendo con  $\text{ICS} = -0.23$  este dato nos indica que la percepción fue menor que las expectativas, sin embargo hubo satisfacción moderada por parte de los usuarios.

# Anexo 6: cálculo de la Muestra

StatCalc

StatCalc - Sample Size and Power

Population survey or descriptive study  
For simple random sampling, leave design effect and clusters equal to 1.

Population size:

Expected frequency:

Confidence limits:

Design effect:

Clusters:

Confidence Level	Cluster Size	Total Sample
80%	160	160
90%	260	260
95%	364	364
97%	441	441
99%	606	606
99.5%	938	938
99.99%	1245	1245

Anexo # 7. Fotos. Edificios del Hospital Militar Escuela Alejandro Dávila Bolaños.



