



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 CALIDAD
DE ATENCIÓN RECIBIDA, UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
PEDIÁTRICOS, HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO
DÁVILA BOLAÑOS, MANAGUA, NICARAGUA, FEBRERO MARZO
2017.**

Autora:

Maribel López Rivera

Licenciada en Farmacia

Enfermera Profesional

Tutor:

MPH Msc. Francisco José Mayorga Marín

Epidemiología - Salud Pública

Docente Investigador

Managua, Nicaragua. Julio 2017

ÍNDICE

RESUMEN	¡Error!
Marcador no definido.	
DEDICATORIA.....	¡Error!
Marcador no definido.	
AGRADECIMIENTOS.....	¡Error!
Marcador no definido.	
I. INTRODUCCIÓN.....	¡Error!
Marcador no definido.	
II. ANTECEDENTES.....	¡Error!
Marcador no definido.	
III. JUSTIFICACIÓN.....	¡Error!
Marcador no definido.	
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
V. OBJETIVOS.....	5
VI. MARCO TEORICO.....	6
VII. DISEÑO METODOLOGICO.....	¡Error!
Marcador no definido.	
VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	¡Error!
Marcador no definido.	
IX. CONCLUSIONES.....	¡Error!
Marcador no definido.	
X. RECOMENDACIONES.....	35
XI BIBLIOGRAFIA.....	36
ANEXOS.....	¡Error!
Marcador no definido.	

i.

RESUMEN

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, febrero- marzo 2017. Los objetivos específicos fueron describir las 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 de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y categorizar los niveles de calidad, según expectativas y percepción.

Diseño metodológico: Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 23 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 23 encuestas, de las cuales el 56.5% de los encuestados correspondieron a las edades entre 21 a 30 años, el 73.9% fueron del sexo femenino y el 47.8% universitarios y el 82.6% del área urbana. Las expectativas de los padres o tutores de los pacientes se encontraron entre un índice 4.16 – 4.25 para todas las dimensiones, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción; para percepción de 4.14 – 4.41, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a satisfacción El índice de calidad del servicio fue de -0.0.5

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

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, SERVQUAL

ii.

DEDICATORIA

Esta tesis monográfica se la dedico a mi madre, a mi hijo, a mis hermanos. Quiero darle el más sentido agradecimiento por haber estado presente siempre, dedicándome su apoyo incondicional. .

Al Creador por darme las fuerza y el entusiasmo para culminar con mis estudios y por bendecirme, para llegar hasta donde he llegado, porque ha hecho realidad este sueño anhelado.

iii.

AGRADECIMIENTOS

A mis docentes de CIES, por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que pueda terminar mis estudios con éxito, en especial a la coordinadora de la MSP Msc. Rosario Hernández que mostraron pasión en cada módulo recibido, a la sub directora Msc. Marcia Ibarra por motivarme en cada encuentro y Msc. Miguel Orozco al director de este centro de investigaciones de la salud.

A mi tutor Msc. Francisco José Mayorga Marín le agradezco el apoyo recibido, por sus conocimientos enriquecedores, tiempo, dedicación para la realización de esta tesis.

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

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 reciben el servicio prestado (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 cómo 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 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 y no como simples clientes, 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 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 padres o tutores sobre la calidad de atención recibida la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del 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 Máster en Salud Pública 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 del servicio los resultados fueron negativos, 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 Pública 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 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]

Sáenz Luis de la policía Nacional en Perú, en el Hospital Nacional, de septiembre 2013 a febrero 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 y Espinoza Belén, publicaron un estudio comparativo en hospitales privados y públicos, Sonora Hermosillo, México; utilizando la encuesta SERVQUAL modificado para evaluar la calidad de atención en el área de urgencias en los hospitales y públicos y privados, 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.

En el Hospital Militar Escuela Dr. 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 Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños atiende aproximadamente más de 95,000 asegurados de enfermedad previsual, 30.000 pertenecen a la población pediátrica y 130.000 son 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 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 evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores 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 utilizarán para evaluación del impacto de intervenciones en salud sobre la calidad de atención y para la elaboración de un plan de educación permanente para el personal de salud del Hospital Militar.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Es importante la necesidad de realizar una investigación sobre la situación actual de la satisfacción de los padres o tutores en relación a la calidad de atención recibida en esta institución, ya que en caso de prestar un mal servicio ó atención inadecuada, 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 de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, del 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 en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos 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 la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos?
3. ¿Qué percepción tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos?
4. ¿Cómo son los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores, sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el periodo Febrero- Marzo 2017.

Objetivos Específicos

1. Describir las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.
2. Identificar expectativas del servicio, que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.
3. Conocer percepción que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.
4. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en la Unidad de Cuidados intensivos Pediátricos.

VI. MARCO TEÓRICO

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. Aún 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 cómo 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:

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.

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

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

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

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 utilizará una escala con 5 puntuaciones según grado de satisfacción en cuanto a la expectativa y 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: López, M.

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 calculan las respectivas medias para cada afirmación y dimensión; se procede 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 calculan 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 prioritariamente.

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 realiza 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.

Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP)

Es un servicio creado para tratar en forma oportuna, eficaz y eficiente a todo paciente críticamente enfermo con miras a la recuperación de su salud o un estado con calidad de vida digna. Se emplea toda la tecnología y tratamientos razonablemente disponibles y proporcionales a la patología del enfermo y recursos del centro asistencia

Se procura facilitar al máximo al paciente y familiares la estadía en esta Unidad manteniendo una relación clínica fluida y con permanente información. Si un paciente ingresa por alguna patología aguda y grave, pero evoluciona hacia un estado de pronóstico ominoso y / o irreversible, esto debe ser comunicado al equipo de salud y a los familiares más cercanos del paciente. Si es necesario será evaluado por el comité de

bioética. Luego se procederá al traslado a la Unidad médica que esté en condiciones de darle el mejor cuidado posible, ajustado y proporcional a su condición.

Misión

Creada para atender en forma oportuna, eficaz y eficiente y con un claro marco valórico universal, a todo paciente pediátrico críticamente enfermo que requiera de nuestros servicios.

La atención será en equipo liderada por el medico intensivista y en comunicación permanente con los médicos pediatras, y médicos residentes de pediatría, personal de enfermería y la familia del paciente para asegurar que el niño está recibiendo una atención que busca la excelencia en un contexto humano y cercano.

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.

La unidad de cuidados intensivos pediátricos (UCIP). Cuenta con la más alta tecnología, con una dotación de 10 camas, cada una dotada de monitores multiparámetros, se atiende desde 1 mes hasta la edad de 15 años de los 5 programas estipulados por el mando.

En la UCIP se prestan cuidados a los pacientes que ingresan procedentes de emergencia de pediatría, quirófano, hospitalización pediátrica, pacientes trasladados de otra unidad hospitalaria o trasladados de otro centro. A su vez se subdivide en unidad de cuidados intermedios y aislamiento.

En la Unidad se realizan procedimientos y técnicas de enfermería unificadas y disponibles en el Manual de Técnicas y Procedimientos de Enfermería.

Distribución del servicio: Consta de 10 box completos cada uno separados por vidrios y concreto, uno de ellos está equipado y destinado para pacientes con criterios de aislamiento.

Infraestructura física: Ubicación en la primera planta del segundo bloque.

Acceso: Dispone de dos entradas principales que dan acceso al pasillo de las UCIP: De este a este la primera puerta rompe fuego que viene por el pasillo blanco (médico) por donde entra el paciente y el personal autorizado. La siguiente puerta rompe fuego es la entrada para la visita de los padres o tutores ubicada en el pasillo de paciente) la parte del frente del hospital de este a oeste, en donde hay una sala de espera, esta entrada es para acceder a todo el bloque de terapia intensiva tanto de adulto como pediátrica.

El acceso directo a la UCIP: Por el pasillo de oeste a este la primera puerta rompe fuego es única y exclusivamente para entrada de pacientes procedentes de todas las áreas antes mencionadas, por esta puerta también hay acceso a equipos de medios diagnósticos ubicados en box del pasillo.

La siguiente entrada por el filtro de acceso (entrada principal) por esta área acceso todo personal autorizado al servicio, consta de un lavamanos con dispensadores de jabón antiséptico, toalla de papel, dispensador de alcohol gel al 70% (alcohol isopropílico), un anaquel o armario conteniendo batas limpias ya sean reutilizables o descartables, a la vez sirve para la entrada de dietas destinadas a pacientes, el lavado de manos es de carácter obligatorio para todo el personal que accede al servicio ya sea personal médico, enfermería y familiares.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a) Tipo de Estudio

Estudio descriptivo de corte transversal

b) Área de Estudio

El estudio se realizó en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital

Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, Febrero- Marzo 2017.

c) Universo

El universo lo constituyeron los 23 padres o tutores de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, con un periodo mayor de 72 horas de hospitalización en el período comprendido de Febrero a Marzo del 2017.

d) Unidad de Análisis

Los padres o tutores de los pacientes que recibieron atención en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños durante el período 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 de pacientes mayores de 21 años de los pacientes que fueron hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos.
- Padres o tutores de los pacientes que cumplieron un periodo mayor de 72 horas de hospitalización durante el período del estudio.
- Padres o tutores de los pacientes que aceptaron participar en el estudio y que firmaron el consentimiento informado

f) Criterios de exclusión.

- Padres o tutores de los pacientes hospitalizados. Que no deseen participar en el estudio.
- Padres o tutores de los pacientes menores de 21 años.
-

g) Variables por objetivo

Objetivo 1: Describir las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

- Edad
- Sexo
- Escolaridad
- Procedencia

Objetivo2: Identificar las expectativas del servicio, que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

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

Objetivo 3: Conocer percepción que tienen padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

- 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 la Unidad de Cuidados intensivos Pediátricos.

- 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 en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

h. Técnica de recolección de información.

Se realizaron entrevistas dirigida a los padres o tutores de los pacientes de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, mediante encuestas electrónicas en dispositivos móviles (celular), 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 encuestas, en el periodo febrero – marzo 2017.

j. Instrumento de recolección de la información

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

- a. Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4 apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación-
- b. Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 9 habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- c. Responsabilidad (capacidad de respuesta): Preguntas de la 10 a la 13 disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- d. Seguridad: Preguntas de la 14 a la 17 cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- e. Empatía: Preguntas de la 15 a la 22 disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

i) 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. 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 se reportaron los resultados de los dos cuestionarios, que se le realizó a cada padre o tutor de los pacientes, para determinar la percepción del servicio y otro para las expectativas. Los datos recolectados se enviaron a un servidor hacia una base de datos llamada ODK aggregate. Al tener todos los datos en el servidor, se descargaron las matrices de datos en formato CSV, para analizarlos en Excel, el cálculo de las brechas que fueron la resta de la percepción y la expectativa, si esta es igual a cero hay un servicio de calidad, si es 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.

k) Consideraciones éticas.

La información fue manejada confidencialmente y solo 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 paciente, por lo que 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

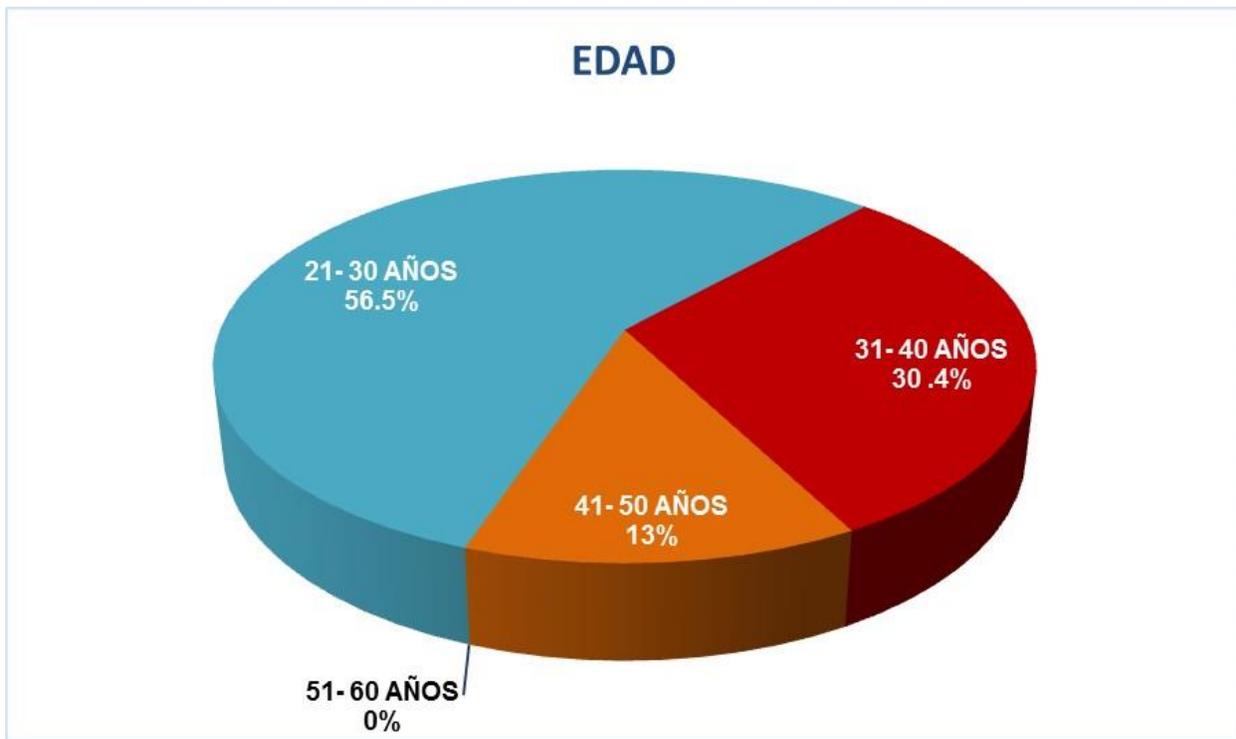
correspondiente del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. **I) Trabajo de campo.**

Se solicitó la autorización para realizar el estudio, por medio de carta, dirigida al jefe del departamento de enfermería y a la dirección al sub director docente del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. El trabajo de campo se inició con la elaboración de los cuestionarios ODK en el mes de noviembre del 2016, la encuesta se realizó por una Licenciada de enfermería jefe de Unidad y se aplicaron de lunes a viernes de las 12 mediodía hasta 1 pasado meridiano, de acuerdo a las horas laborales de la encuestadora padres o tutores de los pacientes fueron captados cada cubículo que se les asignó desde el día de su ingreso. El dispositivo que se utilizó para recolectar la información fue un Samsung modelo SM - G318ML. Las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por la encuestadora en el formulario electrónico ODK una vez terminada la encuesta, la encuestadora envió los formularios completos al servidor vía conexión internet, los mismos fueron descargados usando el ODK aggregate, exportando los mismos para luego ser analizados.

VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.

Objetivo1. Describir las características socio demográficas de los padres o tutores de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Gráfico 1. Grupo de edades de los padres o tutores de los pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños de febrero - marzo 2017

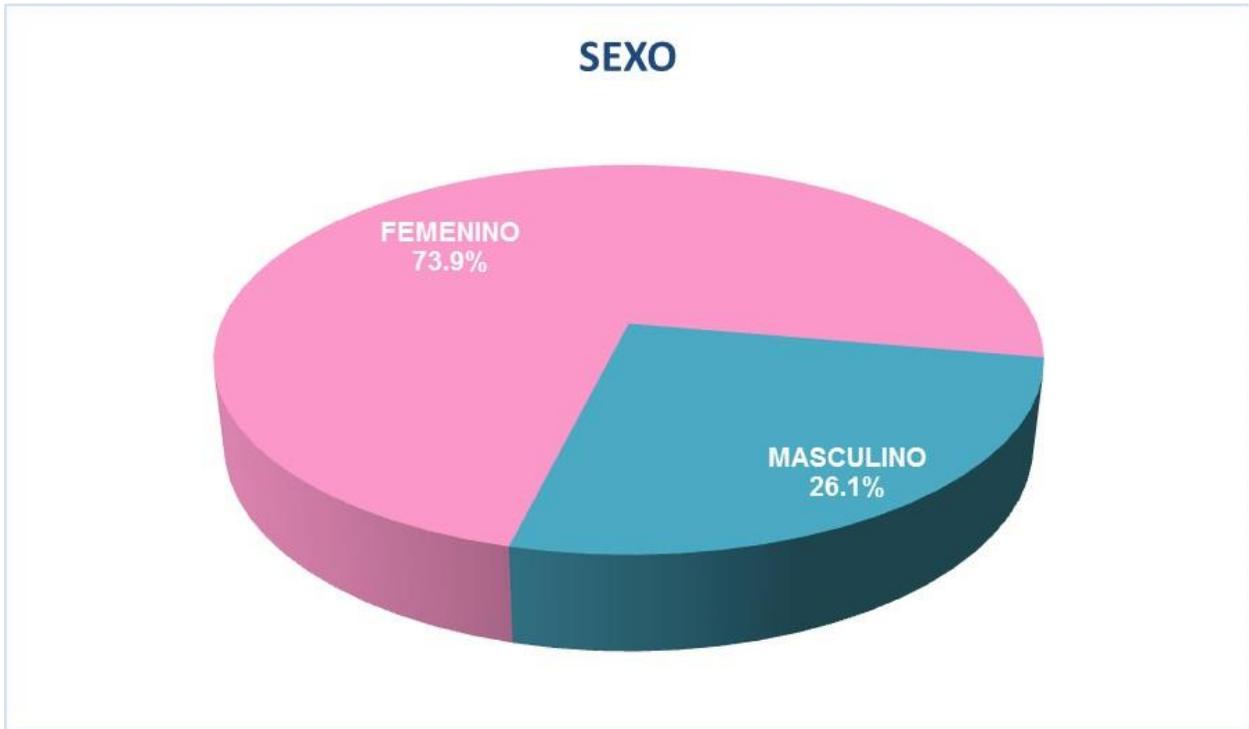


Fuente Primaria: Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Para este estudio se entrevistaron un total 23 padres o tutores de los pacientes. Se distribuyeron en intervalos de 10 años para cada rango de la siguientes manera: 21-30 años con un total de 13 padres entrevistados con un porcentaje 56.5%, seguido de 3140 años, 7 padres entrevistados con un porcentajes 30.4%, 41-50 años con 3 padres entrevistados para un porcentaje 13% de 51-60 años (0). (Ver Anexo #5 Tabla #1)

El grupo etáreo más predominante fue el de 21-30 años representando el 56.5% población relativamente joven. Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Heiry Roa en el cual reflejó que la mayoría de los usuarios relativamente jóvenes y presuntamente activa laboralmente. (4)

Gráfico 2. Padres o tutores, según sexo en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños de febrero - marzo 2017.



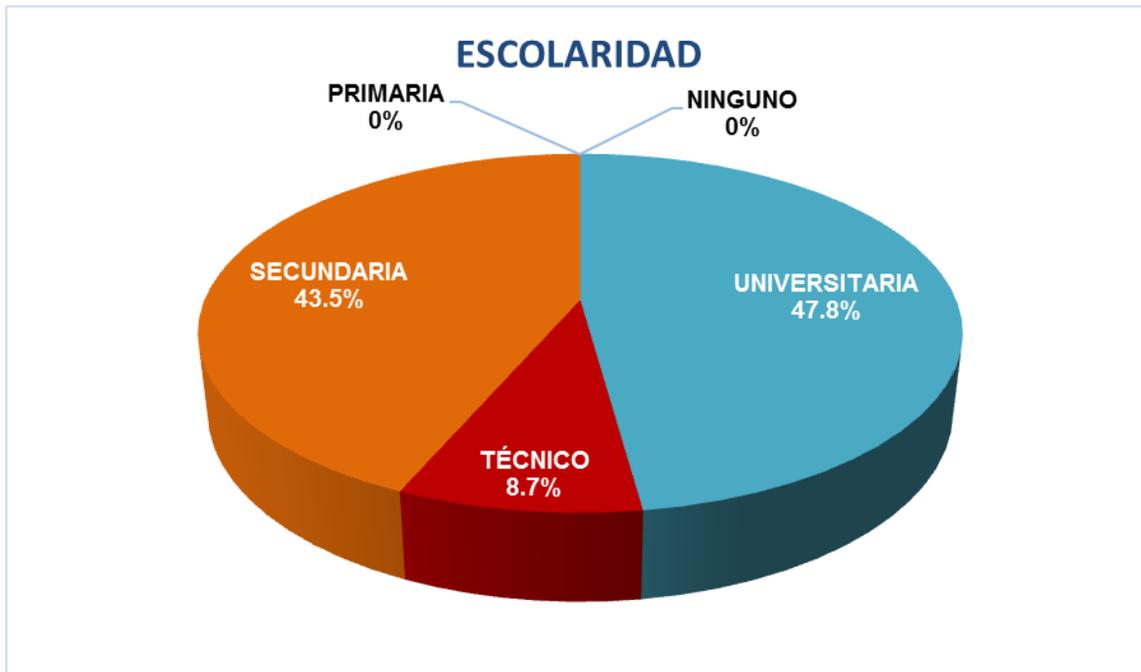
Fuente Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

De los encuestados correspondían al sexo femenino 17 con porcentaje 73.9%, 6 (26.1%) al sexo masculino. (Ver Anexo #5 Tabla #2)

Según estos resultados las mujeres son las que generalmente siempre están al cuidado de la salud sus hijos principalmente cuando están en una etapa vulnerable y al sexo masculino los papás representan un porcentaje menor, uno de los factores puede ser que el paciente sea un lactante, ya que es una unidad pediátrica.

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

Gráfico 3. Nivel académico de los padres o tutores, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero - marzo 2017.

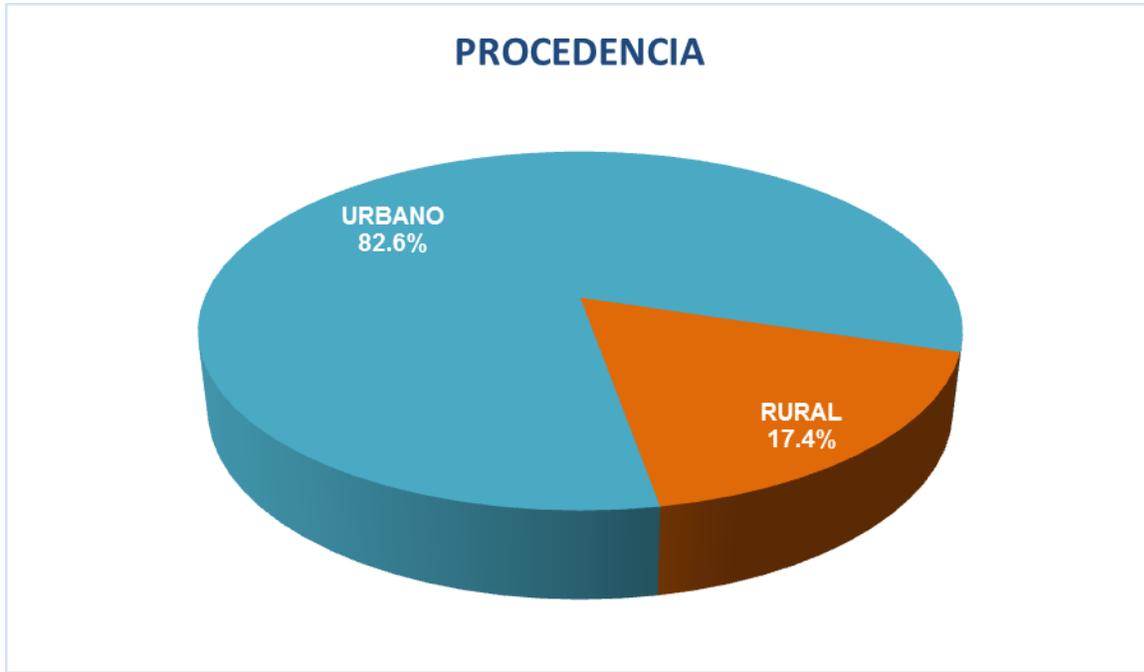


Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Según la escolaridad, la mayoría de los padres o tutores tuvieron escolaridad universitaria, 11 (47.8%), seguido de secundaria con 10 padres (43.5%) 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., técnico con frecuencias de 2 con un porcentaje 8.7%, ninguno y primario con cero. (Ver Anexo #5 Tabla #3)

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

Gráfico 4. Lugar de procedencia de los padres o tutores, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, de febrero- marzo 2017.



Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Con respecto a la procedencia el 82.6% fueron del área urbana y el 17.4% del área rural. (Ver Anexo #5 Tabla #4)

Aquí se puede puntualizar que la población urbana es la que más acude a la unidad de cuidados intensivos pediátricos, uno de los factores es la ubicación del Hospital Militar ya que se encuentra construido en la ciudad capital Managua, además presta diversos 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 urbanos. [3]

Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

Tabla 1. Expectativas que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre las dimensiones de calidad del servicio de los pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaño, Febrero – Marzo 2017

Expectativas		Promedio por preguntas	Promedio según dimensión	Porcentaje de Satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4.39	4.16	83.3 %
	Visualmente atractivo	4.26		
	Buena presencia	4.22		
	Material del servicio	3.78		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4.04	4.25	85.0 %
	Interés por solucionar	4.39		
	Primera	4.17		
	Promesa de hacerlo	4.43		
	Registro y errores	4.22		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4.39	4.30	86.1 %
	Servicio rápido	4.39		
	Dispuesto ayudarles	4.22		
	Nunca ocupados	4.22		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4.39	4.43	88.7 %
	Transacciones	4.43		
	Cortesía	4.43		
	Poseen conocimientos	4.43		
EMPATIA	Atención individualizada	4.26	4.30	86.1%
	Horarios Usuarios	4.26		
	Empleados atención	4.35		
	Interés actuar conveniente	4.39		
	Comprender necesidades	4.26		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

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

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.16, con un porcentajes de 83.3 % de satisfacción en cuanto a Bienes tangibles de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Esto demuestra que los padres o tutores están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión con un menor porcentaje Bienes tangibles, con mayor puntuación aspecto moderno 4.39. El Hospital Militar recientemente tuvo una modificación nueva, equipándose con infraestructura moderna con tecnología de punta lo cual ha sido evidente por padres o tutores de paciente llegan con buenas expectativas positivos a nuestra unidad, esperando una buena atención en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.25, con un porcentajes de 85.0 % de satisfacción en cuanto a Confiabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión Confiabilidad con mayor puntuación fue promesas de hacerlo 4.43, padres o tutores saben que es un hospital moderno con tecnología de punta lo cual ha sido evidente que tiene un equipo de trabajo conformado por licenciados enfermeros que son capacitados regularmente, dado a que además cuenta con la universidad de medicina y enfermería el paciente llega con buenas expectativas a la unidad, esperando una buena atención en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.30, con un porcentajes de 86.1 % de satisfacción en cuanto a Responsabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Esto refiere que están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados nos orientan que la dimensión de Responsabilidad con mayor puntuación fueron exactitud y servicio rápido 4.39 de satisfacción 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.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.43, con un porcentajes de 88.7 % de satisfacción en cuanto a Seguridad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados nos orientan que la dimensión con mayor puntuación fue Seguridad los padres o tutores de los pacientes encuestados están acuerdo con el servicio recibido, con la característica encuestada, siendo la mayor promedio transacciones 4.43, cortesía 4.43, conocimiento profesional 4.43, se encuentran satisfechos. Es importante mencionar que el Hospital Militar no contrata personal auxiliar de enfermería, lo cual ha sido evidente por padres o tutores de pacientes que lo asumen como seguridad.

De acuerdo a las expectativas de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.30, con un porcentaje de 86.1 % de satisfacción en cuanto a Empatía de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión Empatía, con mayor puntuación interés de actuar 4.39 los padres o 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 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 que tienen los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos.

Tabla 2. Percepción que tienen los padres o tutores de los pacientes sobre las dimensiones de calidad de pacientes ingresados a la unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaño, Febrero – Marzo 2017

Expectativas		Promedio por preguntas	Promedio según dimensión	Porcentaje de Satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4.57	4.41	88.26 %
	Visualmente atractivo	4.52		
	Buena presencia	4.48		
	Material del servicio	4.09		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4.09	4.14	82.78 %
	Interés por solucionar	4.17		
	Primera	4.26		
	Promesa de hacerlo	4.13		
	Registro y errores	4.04		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4.17	4.16	83.26 %
	Servicio rápido	4.26		
	Dispuesto ayudarles	4.30		
	Nunca ocupados	3.91		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4.26	4.26	85.22 %
	Transacciones	4.43		
	Cortesía	4.26		
	Poseen conocimientos	4.09		
EMPATÍA	Atención individualizada	4.26	4.23	84.52%
	Horarios Usuarios	4.13		
	Empleados atención	4.22		
	Interés actuar conveniente	4.30		
	Comprender necesidades	4.22		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Tomando en cuenta 1 la escala más baja en satisfacción y 5 la escala más alta en satisfacción, según Percepción los padres o tutores, la dimensión con mayor puntuación

fue Bienes tangibles: aspecto moderno 4.57, visual atractivo 4.52, buena presencia 4.48, material servicio 4.09 con un promedio 4.41, equivalente 88.2%., Confiabilidad fecha de cumplimiento 4.09, interés por solucionarlo 4.17, primera 4.26, promesa de hacerlo 4.13, registro y errores 4.04 con un promedio 4.14, equivalente 82.7%. Responsabilidad exactitud 4.17, servicio rápido 4.26, dispuesto ayudarles 4.30, nunca ocupados 3.91 con un promedio 4.16, equivalente 83.2%, seguido Seguridad inspirar confianza 4.26, transacciones 4.43, cortesía 4.26, posee conocimiento 4.09, con un promedio de 4.26, equivalente 85.2%, Empatía atención individualizada 4.26, horario usuario, 4.13, empleados atención 4.22, interés de actuar 4.30, comprender necesidades 4.22 con un promedio de 4.23, equivalente 84.5%. (Ver Anexo 5 Tabla #5)

Las percepciones fueron mostradas por los padres tutores luego de recibir la atención en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, por lo que se les aplicó la misma encuesta para el cálculo de las brechas.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.41, con un porcentajes de 88.2 % de satisfacción en cuanto a Bienes tangibles de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que la dimensión con un mayor porcentaje Bienes tangibles, con mayor puntuación aspecto moderno 4.57, los padres o tutores percibieron en la organización como satisfactoria la dimensión, ya que el hospital tuvo una reciente modificación 2015 equipándose con infraestructura moderna, equipos última tecnología, lo cual ha sido evidente y percibido padres tutores de pacientes del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.14, con un porcentajes de 82.7 % de satisfacción en cuanto a Confiabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que los padres tutores percibieron la dimensión menor calificada Confiabilidad la pregunta menos evaluada registro y errores 4.04 percibieron pocos recursos humanos para la atención de sus pacientes, personal nuevos sin experiencia y joven recién graduados;

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.16, con un porcentajes de 83.2 % de satisfacción en cuanto a Responsabilidad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que los acompañantes tutores percibieron la dimensión Responsabilidad al recibir la atención padres o tutores, percibieron exactitud, servicio rápido dispuesto ayudar nunca ocupados fueron menor satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida. Ya que existen menos recursos y mayor cantidad de paciente, también recursos recién graduados, joven sin experiencias. Lo cual ha sido evidente y percibido por los padres tutores de pacientes del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

De acuerdo a las percepciones de las cinco dimensiones por parte de los padres o tutores de pacientes, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos, se obtuvo un promedio de 4.26, con un porcentajes de 85.2 % de satisfacción en cuanto a Seguridad de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a todas las respuestas de las preguntas de esta dimensión de calidad. Están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

De acuerdo a la percepción de la dimensión Empatía, se representa la atención esmerada e individualizada que facilita el servicio, por parte de los padres o tutores de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados intensivos pediátricos. Se obtuvo un promedio equivalente a 4,23 con un porcentaje 84.5 % de escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción) de acuerdo a las respuestas de esta dimensión de calidad.

Se indica que están totalmente de acuerdo con la atención recibida.

Estos resultados orientan que los padres o tutores percibieron la dimensión Empatía, siendo la explicación exacta de los procedimientos, la colaboración por parte del personal, el conocimiento que posee el personal de enfermería, el interés por darle solución al problema de salud y la atención individualizada fueron donde los tutores acompañantes 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 la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

Tabla 3. Brecha de las dimensiones de calidad según las expectativas y percepción de los padres o tutores de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaño, Febrero - Marzo 2017.

DIMENSIONES	EXPECTATIVAS	PERCEPCION	BRECHA
BIENES TANGIBLES	4.16	4.41	0.25
CONFIABILIDAD	4.25	4.14	-0.11
RESPONSABILIDAD	4.30	4.16	-0.14
SEGURIDAD	4.43	4.26	-0.16
EMPATIA	4.30	4.23	-0.08
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO			-0.05

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

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

PERCEPCIÓN – EXPECTATIVAS = BRECHA

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

La calidad en base a las brechas con mayor dimensión Bienes tangible corresponde a un porcentaje 0.25, Empatía con un valor de – 0.08, Confiabilidad con un valor – 0.11, Responsabilidad con un valor de -0.14, Seguridad valor de - 0.16. ICS= -0.05

Según las brechas calculadas, la dimensión Bienes tangibles fue la mejor catalogada en cuanto a la satisfacción de los padres o tutores, mientras que la dimensión de seguridad se calcula para el menor catalogado.

Así se puede observar que la dimensión más cercana a cero, es Empatía esto quiere decir que los padres o tutores se encuentran satisfechos con el trato del personal, por lo tanto entre más se acerque a cero hay mayor calidad en el servicio,

El índice de calidad del servicio muestra en términos generales el posicionamiento de la calidad de un servicio, tomando en cuenta este resultado y la escala correspondiente, la calidad del servicio Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos aleja levemente de cero, Estos datos indica que la atención es satisfactorio los padres o tutores consideran que la calidad es buena, aun teniendo el signo negativo.

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

IX. CONCLUSIONES

1. Las principales características sociodemográficas de la población de estudio encuestada es que son mujeres jóvenes entre edades de 21-30 años, la mayoría con nivel académico universitario y de procedencia urbana.
2. Las cinco dimensiones de calidad, según expectativas, de la atención recibida por los padres o tutores de los pacientes, catalogaron como satisfactorias todas las dimensiones de calidad, siendo la dimensión de Seguridad el aspecto con el más alto puntaje y la dimensión de Bienes tangibles el de menor porcentaje de satisfacción.
3. Las cinco dimensiones de calidad, según percepciones, fueron catalogadas por los padres o tutores de los pacientes como satisfactorios. La dimensión con más satisfacción percibida fue Bienes tangibles y la de menor satisfacción percibida fue Confiabilidad.
4. Los niveles de calidad del servicio, según las brechas Bienes tangibles y Empatía son 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 la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos es satisfactoria según los padres o tutores de los pacientes.

X. RECOMENDACIONES

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

- a)** Que las autoridades den a conocer al personal los resultados de la investigación 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.

Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L. y otros, “Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

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

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 <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.

<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.

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.

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

Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios, Hospital Universitario del

Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Cali, Valle, Colombia 2010
<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

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.

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

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.

23. Westbrook, R.A. (1981). “Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets”, Journal of Retailing, Vol. 57, nº 3, junio, pgs. 68-85.

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]MINSAs. 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 public health med. 1992; 14(3): 236-349.

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

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

Luis Ibarra¹, Belén Espinoza² 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. <http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>

Encuesta servqual-medición-calidad-servicio por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner.

https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1

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

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.

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

Heiry Roa Solís, en su tesis para optar al título de Máster en Salud Pública en Cies 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.

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

[30]Misterio de Salud del Perú, Hospital María Auxiliadora, encuesta de satisfacción de usuario externo de Emergencia SERVQUAL AÑO 2014. <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL><http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>

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

<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUALhttp://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdfEMERGENCIA2014.pdf>

[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

<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.

<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”
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

ANEXOS 1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

Objetivo Número 1- Describir las características sociodemográficas de los padres o tutores de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.				
Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
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 expectativas del servicio, que tienen los padres o tutores de los pacientes, sobre la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

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. 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 servicio en	Es el conocimiento del personal de enfermería sobre el trabajo	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente.	Numérico
-----------	---	--	--	----------

Objetivo Numero 2-. Identificar expectativas del servicio, que tienen los padres o tutores de los pacientes, sobre la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

Variable	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala de medición
Seguridad		que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	4. De acuerdo. 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 percepción que tienen los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

Variables	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
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.	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo. 	Numérica

Responsabilidad ad/ 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

Objetivo Numero 3- Conocer percepción que tienen los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

Variables	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo. 	Numérica
---------	--	--	--	----------

Objetivo Numero 4: Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones según expectativas y percepción, sobre atención recibida en la Unidad de Cuidados intensivos Pediátricos.

Variables	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los elementos tangibles.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe la Unidad.	<ol style="list-style-type: none"> 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 la Unidad	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo. 6. Indiferente. 7. De acuerdo. 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
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

<p>Índice de Calidad del Servicio (ICS)</p>	<p>Resultado de la Brecha absoluta igual a (P-E)</p>	<p>Es el grado de discrepancia entre las expectativas de los usuarios antes de usar el servicio y su percepción sobre el servicio recibido</p>	<p>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).</p>	<p>= Excelencia de calidad</p>
---	--	--	--	-------------------------------------

Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR: ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS MANAGUA, NICARAGUA.

Encuesta sobre la percepción que tienen los padres o tutores sobre la calidad de atención en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del 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 _____
Técnico _____ Universitario _____
4. Procedencia: Urbano _____ Rural _____

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD.

Instrucciones

Basado en su experiencia como Familiar Tutor 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 en la Unidad de Cuidados intensivos pediátricos.

I. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Bienes tangibles.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	La unidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la unidad son visualmente atractivas.					
3	El personal de la unidad tiene buena presencia.					
4	El material asociado con la unidad (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos.					

II. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
5	El personal cuando prometen hacer algo en una fecha 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.					

III. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad.		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
10	El personal de la unidad le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo sus procedimientos.					
11	El personal de la unidad le proporciona un servicio rápido.					
12	El personal de la unidad siempre está dispuestos a ayudarlo.					
13	El personal de la unidad nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas.					

IV. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad.						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la unidad le inspira confianza.					
15	Se siente seguro al hacer gestiones con el personal.					
16	El personal de la unidad suelen ser cortés con usted.					
17	El personal de la unidad posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					

V. Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía.

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

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION DEL SERVICIO QUE BRINDA LA UNIDAD DE CUIDADOS PEDITRICOS HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DÁVILA 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, encierre el número 5.
- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

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

I. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Bienes tangibles.						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	La Unidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la Unidad son Visualmente atractivas.					
3	El personal de la Unidad tiene buena presencia.					
4	El material asociado con la Unidad (como los folletos o los comunicados) son Visualmente atractivos.					

II. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad.						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
5	El personal cuando prometen hacer algo en una fecha 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.					

III. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad.		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
10	El personal de la Unidad le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo sus procedimientos.					
11	El personal de la Unidad le proporciona un servicio rápido.					
12	El personal de la Unidad siempre está dispuesto a ayudarlo.					
13	El personal de la Unidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.					

IV. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Seguridad.						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la Unidad le inspira confianza.					
15	Se siente seguro al hacer sus gestiones con el personal.					
16	El personal de la Unidad suelen ser cortés con usted.					
17	El personal de la Unidad posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					

V. Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía						
		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	La Unidad 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 de la Unidad comprende sus necesidades específicas.					

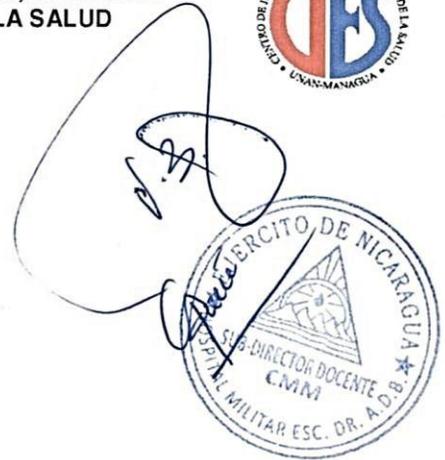
Anexo 3. Carta de Autorización del estudio.



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, UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS MANAGUA, NICARAGUA, NOVIEMBRE, 2016.**

Debo mencionar que soy Lic. En enfermería Maribel López Rivera, maestrante del CIES estudiando la Maestría en Administración en salud 2015-2017 y trabajo como Jefa de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos 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 de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

La satisfacción del usuario depende en gran parte, de la calidad de atención que le brinda el equipo de salud, esto es un aspecto fundamental, ya que las condiciones en las que se encuentran la mayoría de los usuarios en esta área, requiere de una atención inmediata, eficaz, humana, científica y técnica.



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 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. Maribel López Rivera.
Celular: 82752527 (mov)
Email: malori2004@gmail.com



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

Cc. Coronel Dr. Marco Salas Cruz/2do Jefe del Cuerpo Médico/Director Hospital Militar

ANEXOS 4. Consentimiento Informado.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA 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 en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del 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, 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 es en aras de comprender.

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.

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

ANEXOS 5. Tablas

Tabla # 1. Grupo de edades de los padres tutores, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero - marzo 2017

EDAD	Frecuencias	Porcentaje
21- 30 AÑOS	13	56.5%
31- 40 AÑOS	7	30.4%
41- 50 AÑOS	3	13%
51- 60 AÑOS	0	0%
Total	23	100

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Tabla # 2. Padres o tutores, según sexo en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero - marzo 2017

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	6	26.1%
FEMENINO	17	73.9%
TOTAL	23	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Tabla # 3. Nivel académico padres o tutores, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños febrero - marzo 2017

ESCOLARIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNIVERSITARIA	11	47.8%
TÉCNICO	2	8.7%
SECUNDARIA	10	43.5%
PRIMARIA	0	0%
NINGUNO	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Tabla # 4. Lugar de procedencia de los padres o tutores, en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, de febrero- marzo 2017

PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
URBANO	19	82.6%
RURAL	4	17.4%
TOTAL	23	100%

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres tutores de pacientes (U.C.I.P).

Tabla # 5. Expectativas: En relación a las 5 dimensiones de SERVQUAL: Bienes tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía de los padres o tutores de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaño, Febrero - Marzo 2017

EXPECTATIVAS		Valor por cada pregunta	Porcentaje de promedio	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4.39	4.16	83.3%
	Visualmente atractivo	4.26		
	Buena presencia	4.22		
	Material del servicio	3.78		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4.04	4.25	85.0%
	Interés por solucionar	4.39		
	Primera	4.17		
	Promesa de hacerlo	4.43		
	Registro y errores	4.22		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4.39	4.30	86.1%
	Servicio rápido	4.39		
	Dispuesto ayudarles	4.22		
	Nunca ocupados	4.22		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4.39	4.43	88.7 %
	Transacciones	4.43		
	Cortesía	4.43		
	Poseen conocimientos	4.43		

EMPATÍA	Atención individualizada	4.26	4.30	86.1%
	Horarios Usuarios	4.26		
	Empleados atención	4.35		
	Interés actuar conveniente	4.39		
	Comprender necesidades	4.26		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de paciente (U.C.I.P).

Tabla # 6. Percepción: En relación a las 5 dimensiones de SERVQUAL: Bienes tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía de los padres o tutores de pacientes ingresados a la unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Febrero - Marzo 2017

PERCEPCIÓN		Valor por cada pregunta	Porcentaje de promedio	Porcentaje de satisfacción
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4.57	4.41	88.2%
	Visualmente atractivo	4.52		
	Buena presencia	4.48		
	Material del servicio	4.09		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4.09	4.14	82.7%
	Interés por solucionar	4.17		
	Primera	4.26		
	Promesa de hacerlo	4.13		
	Registro y errores	4.04		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4.17	4.16	83.2%
	Servicio rápido	4.26		
	Dispuesto ayudarles	4.30		
	Nunca ocupados	3.91		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4.26	4.26	85.2%
	Transacciones	4.43		
	Cortesía	4.26		
	Poseen conocimientos	4.09		

EMPATIA	Atención individualizada	4.26	4.23	84.5%
	Horarios Usuarios	4.13		
	Empleados atención	4.22		
	Interés actuar conveniente	4.30		
	Comprender necesidades	4.22		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL acompañantes tutores de pacientes (U.C.I.P).

Tabla # 7. Brecha de expectativas y percepción en relación a las 5 dimensiones de SERVQUAL: Bienes tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía de los padres o tutores de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos pediátricos del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Febrero – Marzo 2017

DIMENSIONES	EXPECTATIVAS	PERCEPCION	BRECHA
BIENES TANGIBLES	4.16	4.41	0.25
CONFIABILIDAD	4.25	4.14	-0.11
RESPONSABILIDAD	4.3	4.16	-0.14
SEGURIDAD	4.43	4.26	-0.16
EMPATIA	4.3	4.23	-0.08
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO			-0.05

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL padres o tutores de pacientes (U.C.I.P).

Anexo # 8. Fotos. Edificios del Hospital Militar Escuela Alejandro Dávila Bolaños.



