



**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 Tesis optar al  
Título de Máster en Administración en Salud.

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO  
DE HOSPITALIZACIÓN PRIVADA, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
RECIBIDA EN EL HOSPITAL MILITAR “ESCUELA DR. ALEJANDRO  
DÀVILA BOLAÑOS”, MANAGUA, NICARAGUA,  
FEBRERO- MARZO 2017.**

**Autora:**

Reyna de los Ángeles Álvarez.  
Licenciada en Enfermería  
con Mención En Atención al paciente.

**Tutor:**

MHP Msc. Francisco Mayorga Marín  
Epidemiología- Salud Pública  
Docente e investigador

**Managua, Nicaragua Julio 2017**

## INDICE

OPINIÓ DEL TUTOR

RESUMEN.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. JUSTIFICACIÓN .....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	5
V. OBJETIVOS.....	6
VI. MARCO TEÒRICO .....	7
VII. DISEÑO METODOLÒGICO.....	15
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	20
IX. CONCLUSIONES .....	32
X. RECOMENDACIONES.....	33
XI. BIBLIOGRAFIA .....	34
ANEXO.....	37

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017

**Diseño Metodológico:** Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 36 usuarios hospitalizados, las variables por objetivos, características socio demográficas y 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL para la percepción y expectativas, la fuente de información fue primaria. La información se recolecto 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 36 encuestas de las cuales, el 33% de los encuestados correspondieron a las edades de 51-60 años, el 67% fueron del sexo femenino, Universitarios 52,8% y 64% del área Urbana. La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08.

**Conclusiones:** Según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados.

**Palabras Clave:** Calidad, Satisfacción, Hospitalización Privada, Usuarios Hospitalizados, SERVQUAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis a Dios Padre Celestial quien ha sido mi amparo y fortaleza, siempre por estar a mi lado en cada paso que doy, por iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que me han dado su apoyo incondicional y sincero durante todo este periodo de aprendizaje y desarrollo profesional.

A mi familia que es mi madre Benita, que con esmerado orgullo me formo, a mis dos hijos Reynaldo José y Cindy Margarita que son fuente de mi inspiración.

A los docentes que aportaron su sabiduría, que con dedicación y paciencia transmitieron sus conocimientos, valor invaluable que no tiene precio.

**“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y perseverancia para el cumplimiento de mis anhelos.

A los docentes del CIES, quienes han sido promotores de mi formación científica, por haber tenido con la más sublime paciencia el honor de mostrarme el mejor camino que es el conocimiento.

Al tutor Msc Francisco Mayorga Marín, quien tuve el agrado de conocer, por compartir su vasta experiencia y su paciencia conmigo, a través de sus consejos y orientaciones.

A Msc Rosario Hernández, por brindarnos su apoyo incondicional, siempre nos dio fortaleza y ánimos para avanzar en todo el camino que pasamos para llegar a esta meta.

## **I. INTRODUCCIÓN**

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, utilizando el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC).

La calidad en salud se ha venido desarrollando en el transcurso de los años, cada día con los nuevos avances tecnológicos, la preparación científico técnica de los recursos humanos como pilar fundamental para el cumplimiento y creación de nuevas herramientas para garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios en el sector salud. Sin embargo no ha sido suficiente todo este arduo trabajo, ya que en el ciclo de vida del ser humano, los requerimientos y las necesidades son cada día más complejas, por lo que se considera a la percepción de los usuarios el resultado de una comparación con el desempeño en la entrega del servicio de salud, con el proceso de realización de este.

El Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, brinda su atención al personal militar, sus familiares y otros usuarios autorizados. Se presta asistencia de especialidades médicas y quirúrgicas, de diagnóstico y tratamiento en régimen de hospitalización, ambulatorio o en servicio de urgencias, también tiene convenio con otras instituciones para ofrecer sus servicios de salud a la población en general.

Sin embargo, la calidad no está reducida a algunos elementos, sino que implica la integración de elementos de carácter técnico, también de procesos objetivos y subjetivos; todos aplicados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución en salud.

Este estudio evaluó el grado de satisfacción que asumieron los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua Nicaragua en el periodo comprendido de Febrero- Marzo 2017

## II. ANTECEDENTES

Cortez D. Zuleiman del Carmen, et al. en su trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Auditoria en Salud en la Universidad Ces Medellín – Universidad Mariana Facultad de Medicina Especialización Auditoria en Salud San Juan de Pasto 2016, valoraron la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego utilizando el modelo SERVQUAL demostrando que los usuarios estaban insatisfechos con el servicio recibido, debido a que las expectativas eran mayores sin embargo las principales quejas fueron, la no atención en el horario programado, demora en la entrega de medicamentos, falta de confianza en el médico y de comodidad en las áreas de espera y la no comprensión de la explicación brindada por el profesional.<sup>(1)</sup>

Peralta, Carlos Enil en su tesis para optar a su título de en Salud Publica en el CIES UNAN Managua año 2015, a través de su estudio evaluó 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 <sup>(2)</sup>

Sáenz Luis de la policía Nacional en Perú, en el Hospital Nacional, septiembre 2013 a Febrero 2014, efectuó 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 <sup>(3)</sup>

García Miranda, en su Tesis para optar al Título de Profesional Médico Cirujano Lima. Perú 2013, Febrero Mayo, en su estudio realizado en el Centro de Salud Villa Chorrillos, a través de la encuesta SERVQUAL, logro identificar que las dimensiones con mejores resultados han demostrado que los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada haciendo énfasis en la Empatía y Seguridad, por el contrario en las

dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Aspectos tangibles expresan insatisfacción.<sup>(4)</sup>

Solís, Heiry Roa en su Tesis para optar al título de Máster en Salud Pública en Cíes UNAN Managua en el año 2015, realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de salud Sócrates Flores Vivas en Managua, Nicaragua donde encontró que según las expectativas los usuarios, se consideraron satisfechos, mientras que en la percepción moderadamente satisfecho.<sup>(5)</sup>

### **III. JUSTIFICACIÓN**

La calidad de atención en salud ha sido afectada directamente por múltiples factores que producen inadecuada prestación de servicios, los principios del sistema de garantía de calidad, están orientados principalmente hacia las necesidades del usuario. 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.

Cabe mencionar que aun en el Hospital Militar, no se encontraron estudios sobre evaluación y satisfacción del usuario con el modelo SERVQUAL, la importancia de realizar este estudio resalta, el valor que tienen los usuarios.

Con este estudio se pretende conocer la problemática en servicio de salud. A si mismo los resultados de este estudio serán utilizados para contribuir a la institución, a los jefes inmediatos del servicio donde se realizó el estudio, para la toma de decisiones.

También para la realización de futuras investigaciones que evalúen el impacto que las intervenciones en salud han tenido en la calidad de atención, para la elaboración de un plan de educación permanente al personal de salud.

De esta manera favorecerá al mejoramiento del desempeño de los servicios en salud, en el progreso de la atención en salud de manera holística, teniendo usuarios satisfechos y el seguimiento correspondiente.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

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

**¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017?**

Así mismo se plantean las siguientes interrogantes:

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

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

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

### **Objetivos Específicos**

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

## **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. <sup>(6,7)</sup> También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción. <sup>(8,9)</sup>

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 con 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.

### **Servicio de Hospitalización**

El Servicio de Hospitalización, es el servicio destinado a la permanencia de pacientes para su diagnóstico, recuperación y/o tratamiento y sus ambientes anexos requeridos para trabajo de enfermería; se relaciona básicamente con los servicios de apoyo, diagnóstico y tratamiento, quirúrgicos, obstétricos, de cocina y de lavandería.

### **Descripción del Servicio.**

En sala de Hospitalización privada cuenta con una dotación de 34 habitaciones amplias y modernas, equipadas con camas eléctricas, sofá reclinable y cama para acompañante, baño privado, aire acondicionado, conexión a Internet, TV por cable cuenta con un sistema de llamado enfermera paciente. Han sido diseñadas para ofrecer mayor comodidad, seguridad en la estadía, se brinda atención con diferentes categorías de usuarios como a personalidades, oficiales y su núcleo familiar, personas autorizadas, las privadas que no están afiliados y requieren servicios pagados, los asegurados que desean tener una mejor hotelería pero que gozan de la atención medica como asegurados.

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. <sup>(10)</sup>

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. <sup>(11)</sup>

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. <sup>(12)</sup>

También se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad los cuales son:

### **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.<sup>(13,14)</sup>

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.<sup>(15,16)</sup> 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.<sup>(17)</sup>

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando Participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede Significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho". Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.<sup>(18)</sup>

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.<sup>(19)</sup>

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.<sup>(20)</sup>

### **Concepción de la Calidad del SERVQUAL**

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

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

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

SERVQUAL resulta útil para conocer:

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

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

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

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

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

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

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

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 para percepción que ha tenido del servicio, la escala va del 1 a 7, y es la conocida

como escala Likert, usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo. En el caso de la presente investigación, se utilizara una escala con 5 puntuaciones según grado de satisfacción en cuanto a las expectativas. Percepciones <sup>(21)</sup>

### **Escala de Likert para Medir la Satisfacción del Usuario.**

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

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

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

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

Desventajas: Necesita de la ponderación de las respuestas.

### **El modelo de las brechas de la calidad de servicio.**

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner <sup>(22)</sup>.

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 ITEM, 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 priorizadamente.

### **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.<sup>(23)</sup>

<b>Puntuación de SERVQUAL: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio</b>		
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)<sup>(24)</sup>.

#### **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.<sup>(25)</sup>

## VII. DISEÑO METODOLOGICO

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

Estudio descriptivo de corte transversal.

### b) **Área de Estudio.**

Realizado en el servicio de Hospitalización Privada Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua Febrero-Marzo 2017.

### c) **Universo.**

Está constituido por todos los usuarios hospitalizados (36) en el periodo de estudio.

### d) **Unidad de Análisis.**

Usuarios que respondieron a la encuesta en el servicio de Hospitalización Privada del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, con previo consentimiento informado que fue firmado voluntariamente.

### e) **Criterios de Selección.**

#### **Criterios de inclusión.**

- Usuarios cobertura PAME (pagaron sus servicios por su cuenta).
- Asegurados de modalidad previsional
- Usuarios presentes en el periodo de estudio
- Hospitalizados de más de 72 horas.
- Que acepten participar y firmen consentimiento informado.
- Que no presenten discapacidad mental.
- Familiares de adulto mayor.
- Padres o tutor

#### **Criterios de exclusión.**

- Personal que labore en la institución.
- Que no acepten participar en el estudio.
- Pacientes que tengan menos de 72 horas hospitalizados (Ambulatorios).
- Familiares que no deseen participar en el estudio

## **f) Variables por Objetivo**

**1.1. Describir las características socio demográficas de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños.**

- Edad
- Sexo
- Escolaridad
- Procedencia

**2 Identificar las expectativas del servicio, que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio Hospitalización Privada**

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

**3. Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Hospitalización Privada.**

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

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

- Bienes Tangibles.
- Confiabilidad.
- Responsabilidad/ Capacidad de respuesta.

- Seguridad.
- Empatía
- Índice de calidad del servicio (ICS)

**g) Fuente de la información.**

Primaria. Se recolecto a través de encuestas directas a los pacientes hospitalizados que acudieron al servicio de Hospitalización Privada en el Nuevo Hospital Militar.

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

Se aplicarán entrevistas, mediante encuestas electrónicas a los usuarios del servicio en los dispositivos móviles. Participaron 3 Licenciadas jefas de servicios, 1 Licenciada que brinda atención directa con el paciente.

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

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

- 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.

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

Open Data Kit (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 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.

Componentes generales de ODK, utilizados para el procesamiento de la información:

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

El procesamiento de la información se realizó utilizando la herramienta electrónica ODK adaptado para SERVQUAL, en la cual se digitaron y reportaron los resultados de los dos cuestionarios que se le ejecuto a cada usuario, una para determinar la percepción del servicio y otro para las expectativas.

Los datos recolectados se enviaron a un servidor hacia una base datos llamada ODK aggregate. Al tener todos los datos en el servidor, se descargaron las matrices en formato .csv para analizar 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.

#### **k) Consideraciones éticas.**

A través de carta de consentimiento informado, dadas las características de este estudio, los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del paciente lo que garantizó la confidencialidad de la información solo para efectos del estudio; se obtuvo la autorización por parte de las autoridades correspondientes.

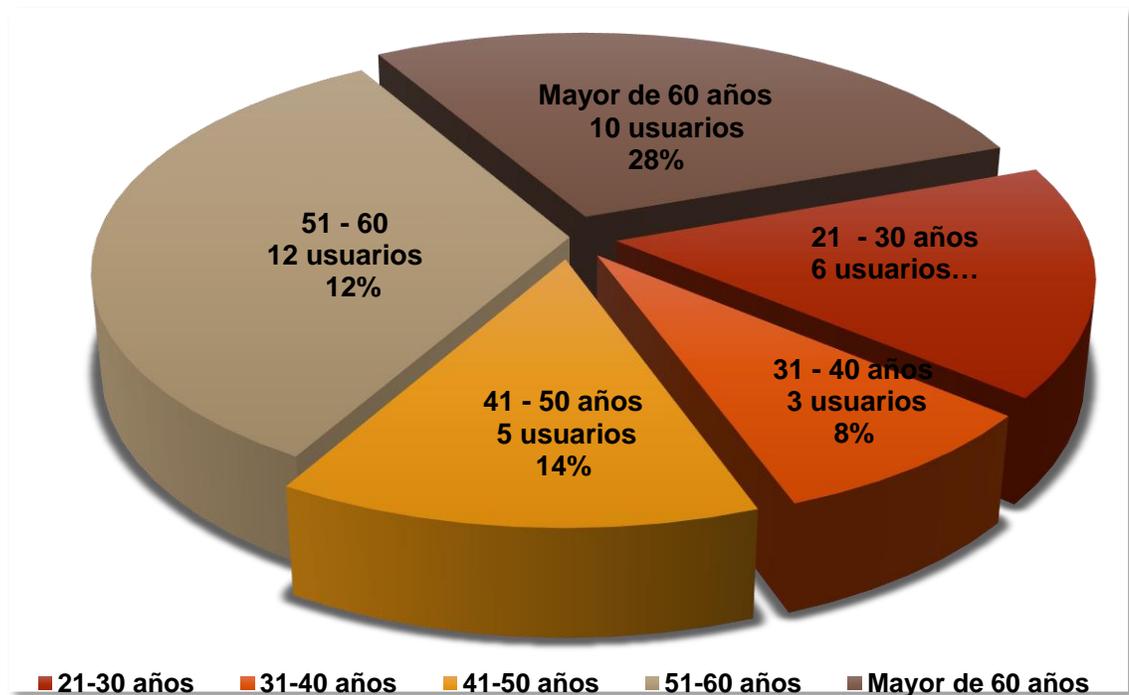
### **I) Trabajo de campo.**

Se solicitó la autorización para realizar el estudio a la dirección del Hospital Militar, al jefe de Departamento de docencia y con visto bueno del jefe del Departamento de Enfermería, el trabajo de campo se inició con la elaboración de los cuestionarios en el mes de Noviembre, las entrevistas se realizaron por 3 licenciadas en ciencias de la enfermería, 1 licenciada en farmacia previamente capacitadas en el uso de la herramienta Open Data Kit y Encuesta SERVQUAL , se realizaron de lunes a viernes de las 8 de la mañana hasta las 4 de la tarde, los pacientes serán captados en el servicio de Hospitalización Privada, los dispositivos que se utilizaron para recolectar la información fueron 4 celulares Samsung, respectivamente, las preguntas realizadas y digitalizadas por las encuestadoras en el formulario electrónico realizado en ODK, una vez terminada la entrevista las digitadoras enviaron los formularios completados al servidor con conexión a internet, los mismos fueron descargados usando el ODK aggregate, donde se exportaron y analizaron, para luego ser revisados y exportados a Microsoft Excel para procesar la información y elaborar los gráficos correspondientes.

## VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 1. Describir las características socio demográficas de los usuarios del Servicio Hospitalización Privada en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños'

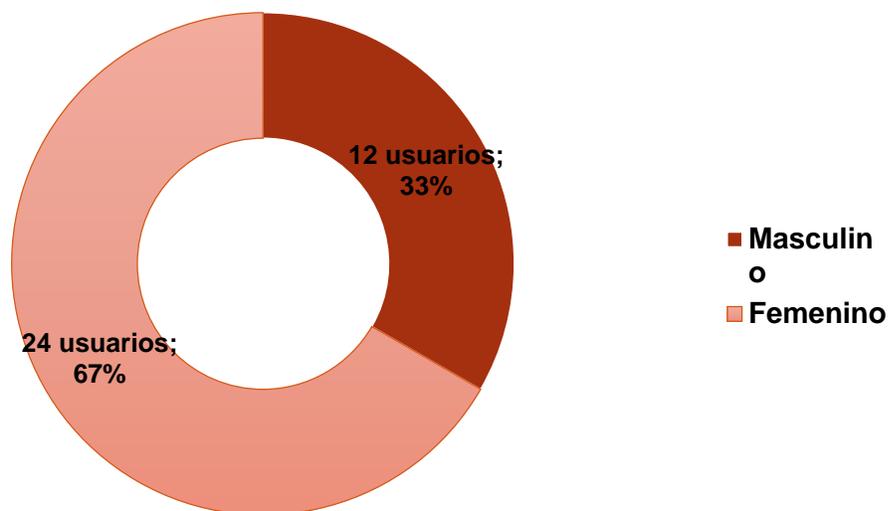
**Grafico 1. Edad, de los usuarios ingresados en el servicio de Hospitalizacion Privada en el H.M.E.A.D.B.Managua,Nicaragua Febrero- Marzo 2017**



**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada.**

Del total de los 36 usuarios encuestados que corresponde al 100%, el rango de edades que más predominó, fueron 12 usuarios hospitalizados de 51 a 60 años que son el 33%, seguido de 10 usuarios mayores de 60 años (28%), 6 adultos jóvenes (17%), continuando con 5 en edades 41 a 50 correspondiente al (14%), finalizando 3 hospitalizados con un (8%). Es notorio que los adultos mayores van cada día aumentando sus morbilidades, es por ello que acuden con mayor frecuencia a los establecimientos de salud. Sin embargo en comparación con el estudio realizado por Peralta Moncada Enil difiere ya que son los jóvenes con edades de 20 a 29 años.

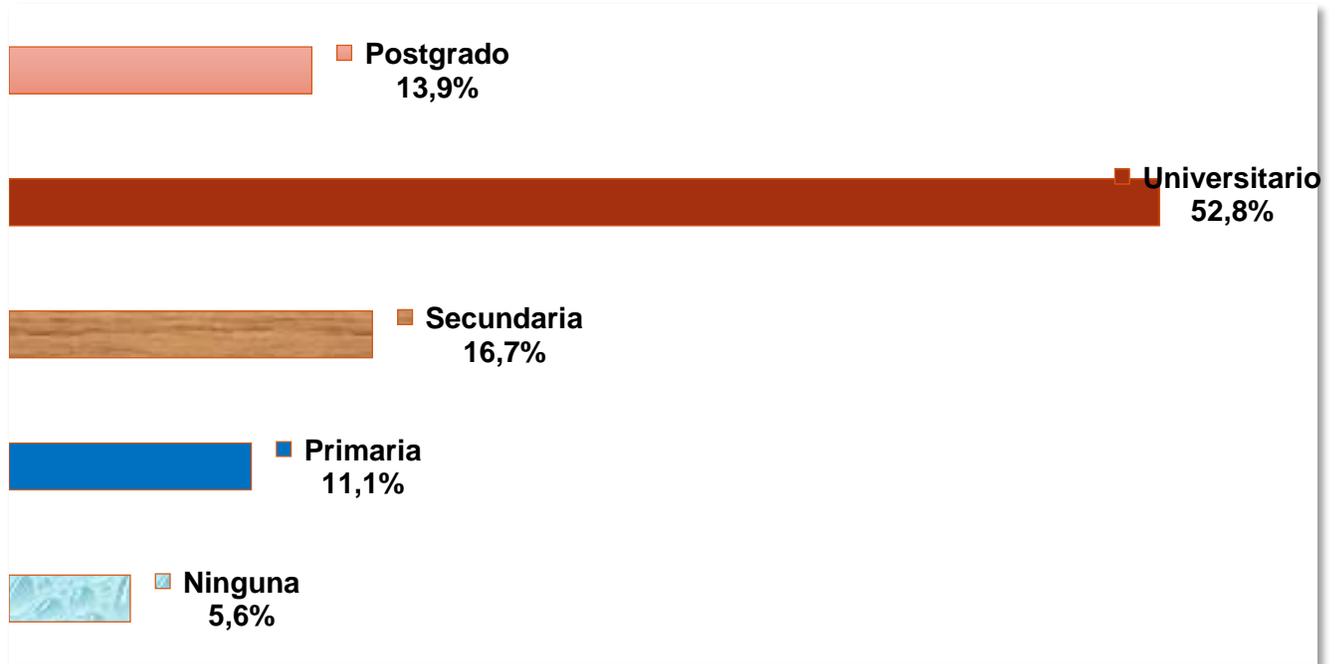
**Gráfico 2. Sexo de los usuarios ingresados en el servicio de Hospitalización Privada en el H.M.E.A.D.B. Managua, Nicaragua Febrero. Marzo 2017**



**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

Se obtuvo que 24 (67%) corresponde al sexo femenino de usuarias hospitalizadas, en cambio 12 (33%) son de sexo masculino lo que significa que la población con mayor demanda en el periodo de estudio y área de estudio fue femenina. Estos datos son consistentes con el estudio realizado por García Miranda Diana en el año 2013, donde el sexo femenino fueron 172 (90%) y 20 (10%) de sexo masculino.

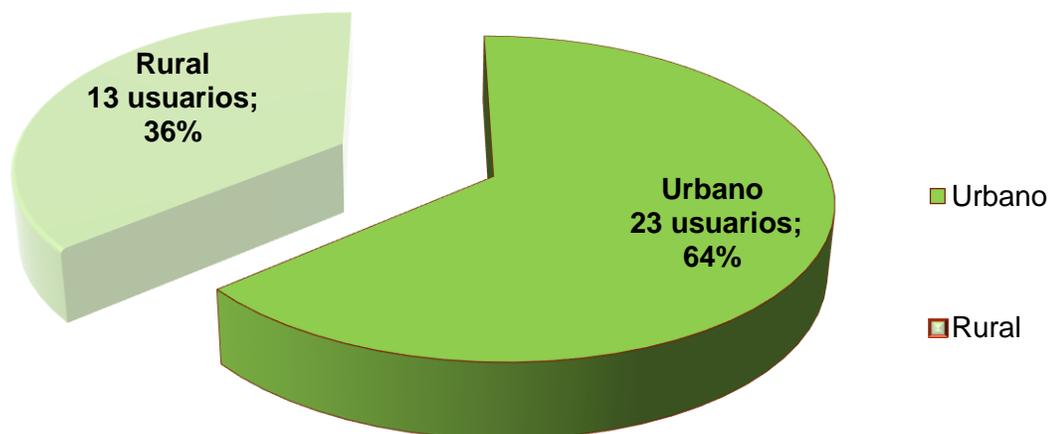
**Grafico 3. Escolaridad, que tienen los usuarios ingresados en el Servicio Hospitalización Privada el H.M.E.A.D.B. Managua, Nicaragua  
Febrero- Marzo 2017.**



**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

Según el grafico 3, que corresponde al nivel de escolaridad que tienen los usuarios ingresados que participaron en el estudio, prevaleció el nivel universitario con (52,8%), secundaria que corresponde al (16,7%), un nivel de posgrado de (13,9%), siendo el nivel más bajo primaria (11,1%) y usuarios que refirieron ninguna (5,6%) en cambio el estudio realizado por Peralta Moncada Carlos Enil en el laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, en Noviembre -Diciembre el nivel de escolaridad que predominó fue secundaria con 189 (51%) y postgrado 3 (1%) por ende de acuerdo a lo expresado anteriormente sus exigencias son mayores. Los usuarios de hospitalización privada poseen escolaridad superior marcada, debido posiblemente a su empleo formal y su nivel adquisitivo mayor, con el cual pueden pagar la hospitalización en H.M.E.A.D.B.

**Grafico 4. Procedencia, de los usuarios ingresados en el Servicio de Hospitalizacion Privada en el H.M.E.A.D.B. Managua, Nicaragua Febrero.-Marzo 2017**



**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

De los usuarios que participaron en el estudio, 23 (64%) pertenecían al área urbana y 13 (36%) al área rural, Managua ciudad capital de Nicaragua y cabecera de municipio, se caracteriza por ser la ciudad más grande del país en términos de población y extensión geográfica. Los usuarios Hospital Militar tienen mayor accesibilidad tanto; geográfica, así como de transporte, lo que indica que están cubiertos con los servicios de salud.

**Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio, que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio Hospitalización Privada**

**Tabla 1** Expectativas de los usuarios del servicio de Hospitalización privada en cuanto a las cinco dimensiones de SERVQUAL en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero Marzo 2017.

Dimensiones		Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	%
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,28	4,22	84,4
	Visualmente atractivo	4,28		
	Buena presencia	4,28		
	Material del servicio	4,06		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4,14	4,32	86,4
	Interés por solucionar	4,47		
	Primera	4,31		
	Promesa de hacerlo	4,22		
	Registro y errores	4,47		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,31	4,30	86,0
	Servicio rápido	4,44		
	Dispuesto ayudarles	4,19		
	Nunca ocupados	4,25		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,39	4,39	87,8
	Transacciones	4,44		
	Cortesía	4,39		
	Poseen conocimientos	4,39		
Empatía	Atención individualizada	4,25	4,23	84,6
	Horarios Usuarios	4,31		
	Empleados atención	4,14		
	Interés actuar conveniente	4,11		
	Comprender necesidades	4,33		

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

Conforme a la escala de Likert, siendo 1 la escala más baja y 5 la más alta las expectativas que tenían los usuarios en cuanto a **Bienes Tangibles** fueron: Equipamiento Moderno de 4,28, Instalaciones visualmente atractivas 4.28, los empleados tienen buena presencia de 4.28 y El material asociado con el servicio es visualmente atractivo 4.06, obteniendo un promedio de 4.22 equivalente al 84,4% de

satisfacción. Según la dimensión de **Confiabilidad**: Fecha de cumplimiento 4,14, muestran interés por solucionar su problema 4,47, Le brindan bien el servicio a la primera 4,31, llevan a cabo su servicio cuando le prometen hacerlo 4,22, los registros exentos de errores 4,47 teniendo un promedio de 4,32 correspondiente a 86,4% de satisfacción. **Responsabilidad**: El personal le explica con exactitud 4, 31, Le proporcionan servicio rápido 4, 44, Siempre están dispuesto ayudarle 4,19, Nunca están ocupados para responder sus preguntas 4,25 con un promedio de 4,30 obteniendo 86,0% de satisfacción. **Seguridad**: el personal le inspira 4,36, se siente seguro al realizar sus transacciones 4,44, el equipo que lo atiende suele ser cortés con usted 4,39, el personal posee conocimiento para responder sus preguntas con promedio de 4,39 equivalentes al 87,8% de satisfacción. **Empatía**: le proporcionan atención individualizada 4,25, tienen horarios de apertura adecuados 4,31, cuenta con empleados que le brinde atención personalizada 4,14, se interesan por actuar de modo conveniente para usted 4,11 el personal comprende sus necesidades específicas 4,33 con promedio de 4, 23 equivalente al 84,6% de satisfacción.

De acuerdo a las expectativas de la dimensión de Bienes Tangibles por parte de los usuarios ingresados en el servicio de Hospitalización privada todas las respuestas fueron positivas, las mejores evaluadas fueron equipamiento moderno, instalaciones visualmente atractivas y los empleados tienen buena presencia y menos evaluada con 4.06 el material asociado con el servicio, sin embargo se obtuvo un promedio de 4,22 de la escala de Likert (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto) correspondientes al 84,4% del porcentaje de satisfacción percibida, lo que quiere decir que los usuarios se sienten satisfechos con los aspectos físicos del Hospital Militar, posee medios diagnósticos que favorecen al usuario para el manejo oportuno, alternativas de tratamiento utilizado por recursos humanos preparados y calificados para su atención, sintiéndose con comodidad y confort.

En cuanto a Dimensión de Confiabilidad, los usuarios se sienten satisfechos con el servicio recibido sobre todo cuando el personal promete hacer algo y lo cumple y el registro exento de errores. Una de las características de este servicio es que el personal de enfermería es selectivo debido al tipo de usuarios que acuden al servicio Privado.

Estos datos son consistentes con los resultados de Peralta Moncada Carlos Enil en el Laboratorio Clínico Hospital Tela Honduras año 2015, resaltando el más alto con 6.82 cuando tiene problema el personal muestra interés sincero en solucionarlo de acuerdo a la escala de Likert para esta dimensión de calidad, siendo 7 el nivel de satisfacción mayor.

Los usuarios del servicio de Hospitalización Privada se encuentran satisfechos según la dimensión de Responsabilidad, debido a que todas sus respuestas tuvieron un 86,0% del porcentaje de satisfacción, cabe resaltar que el Hospital Militar fundamenta un sistema de valores institucionales que permite que el personal de enfermería amplíe actitudes con principios humanistas, de esta manera ofrece una atención plena e integral en correspondencia con las necesidades de los usuarios.

Los resultados indican que en la dimensión de Seguridad los usuarios también estuvieron satisfechos, con el personal de sala Hospitalización Privada les brindó sus servicios demostrando sus conocimientos, guardando su privacidad, logrando una comunicación asertiva que inspira confianza, siendo profesionales preparados técnicos científicos, que están comprometidos con la seguridad del usuario.

Se observa que los usuarios del servicio de hospitalización privada se sintieron satisfechos con la dimensión Empatía con un 84,6% lo que significa que la relación entre el personal y el paciente es buena, a su vez desarrolla la capacidad perceptiva y el buen gusto en el momento de tratar al usuario originando confort, lo que favorece una buena alianza terapéutica que disminuye la ansiedad e incrementa la calidad de vida.

**Objetivo 3. Conocer Qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Hospitalización Privada.**

Tabla 2. Percepción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en cuanto a las cinco Dimensiones de SERVQUAL en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero Marzo 2017.

Dimensiones		Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	%
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,61	4,44	88,75
	Visualmente atractivo	4,53		
	Buena presencia	4,67		
	Material del servicio	3,94		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4,33	4,37	87,3
	Interés por solucionar	4,42		
	Primera	4,28		
	Promesa de hacerlo	4,31		
	Registro y errores	4,50		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,28	4,34	86,8
	Servicio rápido	4,36		
	Dispuesto ayudarles	4,39		
	Nunca ocupados	4,33		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,36	4,38	87,6
	Transacciones	4,44		
	Cortesía	4,36		
	Poseen conocimientos	4,36		
Empatía	Atención individualizada	4,36	4,38	87,5
	Horarios Usuarios	4,33		
	Empleados atención	4,44		
	Interés actuar conveniente	4,33		
	Comprender necesidades	4,42		

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

Según los usuarios del servicio de Hospitalización privada, (siendo 1 la escala más baja y 5 la más alta en la escala de Likert) la percepción de satisfacción de atención recibida, para Bienes Tangibles fue: Equipamiento Moderno de 4,61, Instalaciones visualmente atractivas 4,63, los empleados tienen buena presencia de 4,67 y El material asociado con el servicio es visualmente atractivo 3,94 obteniendo un promedio de 4,44 equivalente al 88,75% de satisfacción. **Confiabilidad**, Fecha de cumplimiento 4,33, Muestran interés por solucionar su problema 4,42, Le brindan bien el servicio a la primera 4,28, llevan a cabo su servicio cuando le prometen hacerlo 4,31, los registros exentos de errores 4,50 teniendo un promedio de 4,37 correspondiente a 87,3% de satisfacción. Responsabilidad, El personal le explica con exactitud 4,28, Le proporcionan servicio rápido 4,36, Siempre están dispuesto ayudarle 4,39, Nunca están ocupados para responder sus preguntas 4,33 con un promedio de 4,34 obteniendo 86,8% de satisfacción. Seguridad el personal le inspira 4,36, se siente seguro al realizar sus transacciones 4,44, el equipo que lo atiende suele ser cortés con usted 4,36, el personal posee conocimiento para responder sus preguntas con promedio de 4,36 equivalentes al 87,8% de satisfacción. Empatía le proporcionan atención individualizada 4,36, tienen horarios de apertura adecuados 4,33, cuenta con empleados que le brinde atención personalizada 4,44, se interesan por actuar de modo conveniente para usted 4,33 el personal comprende sus necesidades específicas 4,42 con promedio de 4,38 equivalente al 87,5% de satisfacción.

En las cinco dimensiones de percepción se utilizó la misma encuesta para el cálculo de brechas, esta se realizó posterior de recibir la atención en el servicio de Hospitalización privada.

A nivel general los usuarios del servicio de hospitalización Privada percibieron satisfactoria las cinco dimensiones, obteniendo nivel de satisfacción mayor, la dimensión Bienes tangibles con 88,75% haciendo énfasis en que los tienen buena presencia seguido de las instalaciones físicas son visualmente atractivas, cabe señalar que recientemente en el año 2015 el Hospital Militar tiene infraestructura moderna, por ende la contratación de nuevo personal al servicio de la población.

La dimensión con menos porcentaje de satisfacción fue Responsabilidad con un 86,8%, esto que el personal no le explicó con claridad los procedimientos que le realizaron, o demoraron en responder las inquietudes de los usuarios, esto puede ser porque hay nuevo personal que aún no tienen dominio de las características del servicio y el tipo de paciente a que este asiste.

Para las dimensiones de Seguridad 87,6%, Empatía 87,5% y Confiabilidad 87,3% estos resultados nos indican que los usuarios durante la atención recibida percibieron confianza y precisión en el servicio, generando en el personal de enfermería credibilidad, buena comunicación y disposición al momento de atenderles.

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

Tabla 3. Brecha de las dimensiones de calidad, según expectativas y percepción, de los usuarios del servicio de Hospitalización privada sobre la atención recibida en el Nuevo Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero Marzo 2017.

Dimensiones	Expectativas	Percepción	Brecha
BIENES TANGIBLES	4,22	4,44	0,22
CONFIABILIDAD	4,32	4,37	0,04
RESPONSABILIDAD	4,30	4,34	0,04
SEGURIDAD	4,39	4,38	-0,02
Empatía	4,23	4,38	0,15
<b>INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>0,08</b>

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

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

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

Las brechas encontradas para cada dimensión fueron: dimensión de Bienes Tangibles 0,22, dimensión de Confiabilidad 0,04, dimensión de Responsabilidad 0,04, dimensión de Seguridad – 0,02, dimensión Empatía 0,15.

El índice de calidad de servicio (ICS), se calcula tomando el promedio de todas las brechas calculadas para todas las dimensiones. El ICS para el servicio de Hospitalización Privada fue de 0,08. Según las brechas calculadas, la dimensión Bienes Tangibles posee mayor puntaje de acuerdo a la satisfacción de los usuarios, mientras que la dimensión de Seguridad se calcula para el menor nivel de satisfacción.

El índice de calidad del servicio muestra en términos generales el posicionamiento de la calidad de un servicio hospitalario. Tomando en cuenta este resultado y la escala correspondiente, la calidad del servicio de Hospitalización Privada se aleja medianamente de cero, por lo que la calidad es muy buena, aunque se observa levemente insatisfacción en la dimensión de Seguridad.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. Las características socio demográficas de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, muestran que la mayoría fueron de sexo femenino entre las edades de 51- 60 años, con nivel académico universitario y de procedencia urbana.
2. En las cinco dimensiones, según expectativas de la calidad de atención recibida, los usuarios del servicio de hospitalización privada catalogaron como satisfactorio todas las dimensiones de calidad, siendo la dimensión de seguridad la catalogada con mayor nivel satisfacción y la dimensión de menor nivel de satisfacción fue la de bienes tangibles.
3. Según percepción de las cinco dimensiones de calidad, fueron catalogadas por los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, de manera satisfactoria. La dimensión con más satisfacción fue bienes tangibles y con menor satisfacción percibida fue responsabilidad.
4. Al clasificar los niveles de calidad del servicio según brechas de percepción menos expectativas, la dimensión catalogada con menos calidad fue seguridad, mientras bienes tangibles fue la dimensión catalogada con mayor calidad. El índice de calidad del servicio fue evaluado como excelente ya que fue mayor que cero. Se concluye que según los usuarios del servicio de Hospitalización Privada la calidad de atención recibida en el servicio de hospitalización, es muy satisfactoria.

## **X. RECOMENDACIONES.**

### **1. A las autoridades del Nuevo Hospital Militar Escuela "Dr. Alejandro Dávila Bolaños :**

- a). Con el propósito de mejorar la atención en salud, es importante utilizar modelos de medición de calidad como SERVQUAL, por ser una herramienta que permite evaluar de forma integral a la organización, midiendo la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus expectativas y percepción, considerando a su vez como un instrumento que puede ser útil para ver los costos que produce la mala calidad de atención en servicios hospitalarios.
- b). Los resultados de este estudio pueden ser difundidos a las autoridades correspondientes para que fortalezcan el plan educación de manera continua al personal involucrado en la atención directa con el usuario.
- c). Solicitar apoyo para la elaboración de un programa de mejora continua de la calidad de atención tomando en cuenta cada una de las dimensiones que tienen bajos niveles de satisfacción.

## **XI. BIBLIOGRAFIA**

1. D Zuleiman del Carmen, et al. (2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de santos e.s.e. Samaniego – Nariño primer trimestre del 2016.
2. Peralta, Carlos (2015). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital tela, noviembre – diciembre, 2015.
3. Sáenz Luis N (2013) Satisfacción de los usuarios atreves de sus expectativas y percepciones en la atención medica Septiembre 2013-Febrero 2014.' Disponible en: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>.
4. García Miranda (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013.
5. JAMA. 1988; 260:1743-1748. Solís, Heiry Roa (2015) Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio Brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Mayo – junio, año 2015.
6. Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A.1994. P: 17-33. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Nina\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Nina_vw.pdf)
7. Deming WE Qualidade: A revolução da Administração.Rio de Janeiro. Marques Saraiva S.A. 1990. P: 124-135. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2008000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2008000100001)
8. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care.Milbank Mem Fund Q. 1966; 44:166-203.
9. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed?

10. Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Cali, Valle, Colombia 2010 Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. ISBN

11. SERVQUAL una propuesta para la percepción de la calidad Hermosillo.

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

13. Solís, Heiry Roa (2015) Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio Brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Mayo – junio, año 2015.

14. Calixto María Gloria Escala SERVQUAL: validación en población mexicana Texto & Contexto Enfermagem, vol. 20, núm. 3, julio-septiembre, 2011, pp. 326-333 Universidad Federal de Santa Catarina Santa Catarina, Brasil. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421157014>.

15. Calixto María Gloria Escala SERVQUAL: validación en población mexicana Texto & Contexto Enfermagem, vol. 20, núm. 3, julio-septiembre, 2011, pp. 326-333 Universidade Federal de Santa Catarina Santa Catarina, Brasil Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421157014>

16. Gutiérrez González, Z. (2009) Calidad de atención medica en la sala de emergencia del hospital cesar A mador Molina, silais Matagalpa III trimestre 2009. (Tesis de Maestría, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud) Recuperado de: <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t514/t514.htm>.

17. Morales Sánchez V. (2010). Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización. Disponible en: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>  
<http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>

18. Berry, Leonard: “Patient’s Commitment to their Primary Care Physician and why it Matters” Annals of Family Medicine 2008. Disponible en: [http://hepato.com/p\\_qualidade\\_de\\_vida/003\\_quali\\_esp.php](http://hepato.com/p_qualidade_de_vida/003_quali_esp.php).

19. Cherebi, Jutch: "What Patients want from Primary Care Consultations? A Discrete Choice to Identify Patient's Priorities" Annals of Family Medicine 2008.
20. Donabedian, A.(1999). La calidad de la atención médica México, Diciembre 1999:32.
21. Lic. Juana de los Ángeles Govin Scul Revista de Ciencias Médicas La Habana 2002; 8(1) Hogar Materno de San Nicolás calidad de la atención de enfermería. Disponible en: <http://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/90/1579->
22. Cabello, Emilio; Chirinos, Jesús (2012) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios
23. Cherebi, Jutch: "What Patients want from Primary Care Consultations? A Discrete Choice to Identify Patient's Priorities" Annals of Family Medicine 2008.
24. Custodio, León: "Medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios que Asisten al Centro de Salud Acatenango de Guatemala "Revista Chilena de Salud Publica 2003.
25. Catalina Madrid (2015) Manual de uso de la aplicación ODK.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de variables

<b>Objetivo: 1</b> <b>Describir las características socio demográficas de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños'</b>				
<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Edad	% de los pacientes encuestados por grupos de edades	Edad en años cumplidos	21—30 31—40 41—50 51—60 Mayor de 60 años	Numérica continua
Sexo	% de los pacientes encuestados según sexo	Condición biológica con la que se nace	Hombre Mujer	Nominal Dicotómica
Escolaridad	% de los pacientes encuestados según escolaridad alcanzada	Nivel académico alcanzado	Ninguno Primaria secundaria Universitaria Postgrado	Ordinal
Procedencia	% de los pacientes encuestados según su procedencia	Lugar donde procede la persona entrevistada	Urbana Rural	Nominal

## Objetivo 2

**Identificar las expectativas del servicio, que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio Hospitalización Privada.**

Variable	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala de edición
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativas del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio de hospitalización.	1.Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Responsabilidad/ Capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad	Es el conocimiento del personal de enfermería sobre el trabajo que realizan, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3 Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérico

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

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el servicio	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en seguridad	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Numérica
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente. 4. De acuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.	Numérica

**Objetivo 4**

**Categorizar los niveles de calidad, en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención recibida en el servicio Hospitalización Privada**

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Valores</b>	<b>Escala de medición</b>
Bienes Tangibles	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los elementos tangibles.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el laboratorio	De 0 a 100 Puntos.	Numérica.
Confiabilidad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la confiabilidad.	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el laboratorio	De 0 a 100 Puntos	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de Respuesta	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la capacidad de respuesta.	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	De 0 a 100 Puntos	Numérica.
Seguridad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la seguridad.	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	De 0 a 100 Puntos	Numérica
Empatía	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	De 0 a 100 Puntos	Numérica
Índice de Calidad del Servicio (ICS)	Resultado de la Brecha absoluta igual a (P-E)	Es el grado de discrepancia entre las expectativas de los usuarios antes de usar el servicio y su percepción sobre el servicio recibido	a) = 0 existe calidad moderada en el servicio. b) >0 existe una excelencia en la calidad del servicio c) <0 existe un déficit o falta de calidad en el servicio (calidad deficiente).	Numérica

**Anexo 2: Instrumento de recolección de información.**

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION PRIVADA DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS.**

Encuesta N° \_\_\_\_\_ Fecha de encuesta \_\_\_\_\_

**Datos socio demográficos de los usuarios.**

1- Años

2- Sexo: F  Masculino

3- Escolaridad:

Ninguno

Primaria

Secundaria

Universitario

Postgrado

4- Procedencia: Urbano  Rural

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

### **Instrucciones**

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

a) Por favor, indique el grado que usted piensa que un servicio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

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

c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para un servicio excelente, encierre el número 5.

d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa, respecto a la calidad del servicio que brinda el servicio de Hospitalización Privada.

N°	Declaraciones	Totalmente en desacuerdo		Indiferente	Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Bienes Tangibles</b>						
1	La Sala de Hospitalización Privada cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de Sala de Hospitalización Privada son visualmente atractivas					
3	Los empleados Sala de Hospitalización Privada c tienen buena presencia.					
4	En Sala de Hospitalización Privada , el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad</b>						
5	En Sala de Hospitalización Privada cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, el personal de Sala de Hospitalización Privada muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	Sala de Hospitalización Privada, lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	En Sala de Hospitalización Privada, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	Sala de Hospitalización Privada, pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad</b>						
10	El personal Sala de Hospitalización Privada, le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios.					
11	El personal Sala de Hospitalización Privada, le proporcionan un servicio rápido.					
12	El personal Sala de Hospitalización Privada, siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	El equipo de Hospitalización Privada, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad</b>						
14	El comportamiento del personal Sala de					

N°	Declaraciones	Totalmente en desacuerdo		Indiferente	Totalmente de acuerdo	
		1	2		3	4
	Hospitalización Privada excelente le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones Sala de Hospitalización Privada.					
16	El equipo que le atiende en Sala de Hospitalización Privada excelente suelen ser corteses con usted.					
17	El personal de Sala de Hospitalización excelente poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía</b>						
18	Sala de Hospitalización Privada excelente le proporciona atención individualizada.					
19	En Sala de Hospitalización Privada excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
20	Sala de Hospitalización Privada con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	Una Sala de Hospitalización Privada excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal de Sala de Hospitalización Privada, excelente comprende sus necesidades específicas.					

## **CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION QUE BRINDA EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION PRIVADA DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS**

### Instrucciones

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo el servicio de Hospitalización Privada 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 de Hospitalización Privada tiene respecto a las características descritas en cada uno del enunciado
- b) Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1
- c) Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la consulta, encierre el número 5.
- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios

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

N°	Declaraciones	Totalmente en desacuerdo		Indiferente	Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Bienes Tangibles</b>						
1	La Sala de Hospitalización Privada cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de Sala de Hospitalización Privada son visualmente atractivas					
3	Los empleados Sala de Hospitalización Privada c tienen buena presencia.					
4	En Sala de Hospitalización Privada , el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad</b>						
5	En Sala de Hospitalización Privada cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, el personal de Sala de Hospitalización Privada muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	Sala de Hospitalización Privada, lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	En Sala de Hospitalización Privada, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	Sala de Hospitalización Privada, pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad</b>						
10	El personal Sala de Hospitalización Privada, le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios.					
11	El personal Sala de Hospitalización Privada, le proporcionan un servicio rápido.					
12	El personal Sala de Hospitalización Privada, siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	El equipo de Hospitalización Privada, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad</b>						
14	El comportamiento del personal Sala de					

N°	Declaraciones	Totalmente en desacuerdo		Indiferente	Totalmente de acuerdo	
		1	2		3	4
	Hospitalización Privada excelente le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones Sala de Hospitalización Privada.					
16	El equipo que le atiende en Sala de Hospitalización Privada excelente suelen ser corteses con usted.					
17	El personal de Sala de Hospitalización excelente poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía</b>						
18	Sala de Hospitalización Privada excelente le proporciona atención individualizada.					
19	En Sala de Hospitalización Privada excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
20	Sala de Hospitalización Privada con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	Una Sala de Hospitalización Privada excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	El personal de Sala de Hospitalización Privada, excelente comprende sus necesidades específicas.					

### Anexo N° 3 Carta de autorización para realización del estudio.



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



Teniente Coronel  
Dr. Leonso Enrique Esquivel López  
Sub Director Docente



Reciba un cordial saludo.

Soy Lic. Reyna de los Ángeles Álvarez, me dirijo a usted para solicitar su autorización para la realización de mi Tesis que tiene por título: **SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE HOSPITALIZACION PRIVADA DEL HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS MANAGUA NICARAGUA FEBRERO 2017.**

Cabe destacar que soy maestrante en el Centro de Investigaciones y de Estudios de la Salud (CIES UNAN Managua), Maestría en Administración en Salud, laboro como Enfermera asistencial en el Servicio de Hospitalización Privada.

De cara al nuevo Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños y en el marco de la mejora de la calidad, proceso que se impulsa desde los niveles de dirección estratégica de este centro, es evidente la necesidad de realizar una investigación, sobre la situación actual de la satisfacción de los usuarios en relación a la atención que se brinda en esta institución, ya que en caso de prestar un mal servicio e inadecuada atención, se tiene como resultados pacientes insatisfechos, estos tienen derecho a recibir una correcta atención y plena satisfacción al momento de acudir a demandar un servicio, asegurando al mismo tiempo la permanencia del usuario como cliente de la institución.



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

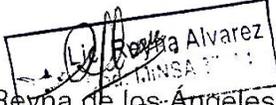


El instrumento que se utilizara será la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en áreas de hospitalización de servicios de salud, esta herramienta incluye 22 preguntas de Expectativas de Percepción y 22 de Expectativas distribuidas en 5 criterios de evaluación de la Calidad

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

De esta forma solicito a usted como Subdirector Docente me conceda el permiso para aplicar el instrumento al paciente.

Agradezco su vital apoyo en lo antes solicitado, deseándole éxito en sus funciones.

  
Lic. Reyna de los Ángeles Álvarez  
MINSALUD

Lic. Reyna de los Ángeles Álvarez

Celular 58129759 (Claro).

Email: [rmroesmeralda7750@hotmail.com](mailto:rmroesmeralda7750@hotmail.com)



V°B°

Jefe del Departamento de Enfermería

T/C Msc. José Javier Vanegas Leiva

## Anexo 4. Consentimiento informado



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



Estimado participante, usted ha sido elegido e incluido para participar en el estudio de satisfacción de los usuarios de Hospitalización privada en el Nuevo Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua periodo Febrero Marzo 2017.

La información solicitada contiene algunos datos personales, se utilizara la encuesta SERQUAL modificada, este instrumento cuenta con 22 preguntas de percepción y 22 de expectativas, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizara 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 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 cuidados y atención personalizada a sus cliente.

Su participación es voluntaria y usted tiene toda la libertad de negarse a participar. Con la firma de su conocimiento refleja que ha comprendido el objeto de estudio, que está dispuesto a participar y que está dispuesto a comprender las causas.

\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistado

\_\_\_\_\_  
Código

## Anexo 5.Graficos y Tablas

### Rango de Edad, de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños'

Tabla 1

<b>Edad en años.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>21-30 años</b>	6 usuarios	16.7%
<b>31-40 años</b>	3 usuarios	8.3%
<b>41-50 años</b>	5 usuarios	13.9%
<b>51-60 años</b>	12 usuarios	33.3%
<b>Mayor de 60 años</b>	10 usuarios	27.8%
<b>Total</b>	<b>36 usuarios</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada.

**Sexo de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en el Hospital Militar  
Dr. Alejandro Dávila Bolaños'**

**Tabla 2**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Masculino</b>	12	33,3
<b>Femenino</b>	24	66,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

**Nivel Académico de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños'**

**Tabla 3**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Ninguna</b>	2	5,6
<b>Primaria</b>	4	11,1
<b>Secundaria</b>	6	16,7
<b>Universitario</b>	19	52,8
<b>Postgrado</b>	5	13,9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

**Procedencia de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en el Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños'**

**Tabla 4**

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Urbano</b>	23	63,9
<b>Rural</b>	13	36,1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**

**Tabla 1** Expectativas de los usuarios del servicio de Hospitalización privada en cuanto a las cinco dimensiones de SERVQUAL en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero Marzo 2017.

Dimensiones		Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	%
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,28	4,22	84,4
	Visualmente atractivo	4,28		
	Buena presencia	4,28		
	Material del servicio	4,06		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4,14	4,32	86,4
	Interés por solucionar	4,47		
	Primera	4,31		
	Promesa de hacerlo	4,22		
	Registro y errores	4,47		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,31	4,30	86,0
	Servicio rápido	4,44		
	Dispuesto ayudarles	4,19		
	Nunca ocupados	4,25		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,39	4,39	87,8
	Transacciones	4,44		
	Cortesía	4,39		
	Poseen conocimientos	4,39		
Empatía	Atención individualizada	4,25	4,23	84,6
	Horarios Usuarios	4,31		
	Empleados atención	4,14		
	Interés actuar conveniente	4,11		
	Comprender necesidades	4,33		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada

Tabla 2. Percepción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada en cuanto a las cinco Dimensiones de SERVQUAL en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero Marzo 2017.

Dimensiones		Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	%
BIENES TANGIBLES	Aspecto Moderno	4,61	4,44	88,75
	Visualmente atractivo	4,53		
	Buena presencia	4,67		
	Material del servicio	3,94		
CONFIABILIDAD	Fecha cumplimiento	4,33	4,37	87,3
	Interés por solucionar	4,42		
	Primera	4,28		
	Promesa de hacerlo	4,31		
	Registro y errores	4,50		
RESPONSABILIDAD	Exactitud	4,28	4,34	86,8
	Servicio rápido	4,36		
	Dispuesto ayudarles	4,39		
	Nunca ocupados	4,33		
SEGURIDAD	Inspira confianza	4,36	4,38	87,6
	Transacciones	4,44		
	Cortesía	4,36		
	Poseen conocimientos	4,36		
Empatía	Atención individualizada	4,36	4,38	87,5
	Horarios Usuarios	4,33		
	Empleados atención	4,44		
	Interés actuar conveniente	4,33		
	Comprender necesidades	4,42		

Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada

**Tabla N° 3 Brecha de las dimensiones de calidad según expectativas y percepción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada sobre la atención recibida en el Nuevo Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Febrero Marzo 2017.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Percepción</b>	<b>Brecha</b>
BIENES TANGIBLES	4,22	4,44	0,22
CONFIABILIDAD	4,32	4,37	0,04
RESPONSABILIDAD	4,30	4,34	0,04
SEGURIDAD	4,39	4,38	-0,02
Empatía	4,23	4,38	0,15
<b>INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>0,08</b>

**Fuente: Primaria. Encuesta online SERVQUAL, usuarios del Servicio Hospitalización Privada**