



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA  
CIES- UNAN Managua**



**Maestría en Administración en Salud**

**2017- 2019**

**Informe final de tesis para optar al**

**Título de Master en Administración en Salud.**

**TEMA:**

**SATISFACCIÓN DE USUARIAS, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
PRENATAL RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA, HOSPITAL  
BAUTISTA, MANAGUA NICARAGUA, JUNIO 2019.**

**Autor:**

**José Santos Latino Gaitán.**

**Médico-Cirujano**

**Especialista en Medicina de  
Emergencia**

**Tutor:**

**Msc. Francisco Mayorga Marín.**

**Epidemiología- Salud Pública.**

**Managua, Septiembre de 2019.**

## ÍNDICE.

|              |   |            |
|--------------|---|------------|
|              | <b>RESUMEN.....</b>                             | <b>i</b>   |
|              | <b>DEDICATORIA.....</b>                         | <b>ii</b>  |
|              | <b>AGRADECIMIENTO.....</b>                      | <b>iii</b> |
| <b>I.</b>    | <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                        | <b>1</b>   |
| <b>II.</b>   | <b>ANTECEDENTES.....</b>                        | <b>2</b>   |
| <b>III.</b>  | <b>JUSTIFICACIÓN.....</b>                       | <b>4</b>   |
| <b>IV.</b>   | <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>          | <b>5</b>   |
| <b>V.</b>    | <b>OBJETIVOS.....</b>                           | <b>6</b>   |
| <b>VI.</b>   | <b>MARCO TEÓRICO.....</b>                       | <b>7</b>   |
| <b>VII.</b>  | <b>DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>                 | <b>17</b>  |
| <b>VIII.</b> | <b>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b> | <b>22</b>  |
| <b>IX.</b>   | <b>CONCLUSIONES.....</b>                        | <b>38</b>  |
| <b>X.</b>    | <b>RECOMENDACIONES.....</b>                     | <b>39</b>  |
| <b>XI.</b>   | <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                        | <b>40</b>  |
|              | <b>ANEXOS.....</b>                              | <b>43</b>  |

## **RESUMEN.**

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, de consulta externa del hospital Bautista, Managua Nicaragua, en el mes de junio 2019.

**Metodología:** estudio descriptivo de corte transversal. Universo de 550 usuarias, muestra 227 usuarias, técnica través de encuesta, instrumento, cuestionario de SERVQUAL adaptado a servicios de salud, conteniendo 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, con cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose en Microsoft Excel.

**Resultados:** El mayor porcentaje para expectativas, se obtuvo en la dimensión Bienes tangibles 98,6% y para percepción fue Empatía con 97,2%. La brecha más alejada de cero fue Capacidad de respuesta -0,48 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,20.

**Conclusiones:** la edad de predominio 20-29 años, y cursaban el segundo trimestre de gestación. De expectativas, el mayor porcentaje fue Bienes tangibles, y menos porcentaje Confiabilidad. De percepción, el mayor porcentaje fue Empatía, y menor porcentaje, Capacidad de respuesta. Un índice de calidad levemente alejado de cero, considerando satisfactorio el servicio recibido.

**Palabras clave:** SERVQUAL, atención prenatal, calidad de servicio

**Contacto de autor:** [josesantolatinogaitan@gmail.com](mailto:josesantolatinogaitan@gmail.com)

## **DEDICATORIA.**

Al constructor de mi camino, Dios, por otorgarme un paso más, en formación, superación profesional y haber permitido la culminación de esta investigación, alcanzando una meta más en el deseo de avanzar.

José Santos Latino Gaitán.

## **AGRADECIMIENTO.**

A las usuarias que aceptaron ser partícipes en el presente estudio, y que concedieron parte de su tiempo para colaboración de este proceso investigativo.

José Santos Latino Gaitán.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El interés en la calidad de la atención médica, tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales. (Sangama & Flor, 2015)

La satisfacción de los usuarios externos, expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, 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.

En el mundo, la atención prenatal es una prioridad que engloba una serie de estrategias destinadas a optimizar los resultados del embarazo, por este motivo un servicio de salud requiere éxito, continuidad y seguimiento, para que la evolución del embarazo y el parto sea efectiva. (Mogollón Rea, 2016)

En el hospital Bautista, se brinda atención prenatal a usuarias, quienes demandan atención en salud de calidad, y que de no ser así, conllevaría a complicaciones en el binomio materno fetal, creando insatisfacción en la calidad por los servicios recibidos.

Este estudio plantea evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, servicio de ginecoobstetricia, en consulta externa del hospital Bautista, Managua Nicaragua, mes de junio 2019.

Es conveniente la realización de este estudio, destinado a incrementar la producción científica nacional, aportar a los profesionales de obstetricia y estudiantes, indicadores que determinen la satisfacción de la usuaria, permitiendo adquirir cultura y hábitos para abordar una atención prenatal de calidad.

## II. ANTECEDENTES

Orozco Urbina, (2017) Nicaragua. Tesis monográfica, para optar al título de Administración en salud; en CIES UNAN Managua, realizó el estudio: Satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del hospital escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero 2017.

Aplicó la encuesta de SERVQUAL y obtuvo: En expectativas, la dimensión de mayor porcentaje fue Bienes Tangibles, 85,6%, con un índice de 3.96 en todas las dimensiones. Para percepción, la dimensión de más porcentaje, fue Bienes Tangibles con 87,1%, el promedio para todas las dimensiones de 3.74, con un índice de calidad de -0,23 puntos y un moderado grado de satisfacción en el usuario.

Mogollón Rea (2016) Perú. Tesis monográfica, para optar al título de licenciada en obstetricia; realizo el estudio: Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima Perú, Enero – Febrero 2016.

Mediante el uso de parámetros de la escala de SERVQUAL, obtuvo un 98,4% de satisfacción, (satisfecha y medianamente satisfecha) respecto a la atención prenatal. El rango de edad de predominio fue de 20 a 34 años con 81%, nivel de escolaridad secundaria, 60,1%, nivel universitario con 35,9%, y cursaban tercer trimestre de gestación el 79,9%.

Heredia Chocce, (2016) Perú. Tesis monográfica, para optar al título de profesional de obstetricia; realizo el estudio: Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud san Fernando Ate Vitarte – Lima Perú, enero mayo 2016.

Aplicando la encuesta SERVQUAL obtuvo, en expectativas el 79% de grado de satisfacción, para percepciones, la dimensión de mejor porcentaje en satisfacción fue Seguridad con 86,3%, seguido de Empatía con 67,86%, y luego Bienes Tangibles 62,47%. Con bajo porcentaje de satisfacción en Capacidad de respuesta y Confiabilidad, para un promedio de satisfacción en cuanto a percepciones de 62%.

Paredes Fernández, Jabo Sarmiento, (2016) Perú. Tesis monográfica para optar al título de obstetra; realizaron el estudio: Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 minsa Moyobamba y hospital II-1 es salud Moyobamba, periodo enero – mayo 2016.

Utilizando la encuesta de SERVQUAL, obtuvieron entre los resultados, que la dimensión de calidad de mayor porcentaje fue Capacidad de Respuesta. La calidad de atención según percepción en gestantes, atendidas en los consultorios externos de Obstetricia fue satisfactorio (89,33%) y (86,59%) respectivamente.

Orihuela Sangama, (2015) Perú. Artículo científico: Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y la Ensenada. Puente piedra Perú, 2015. Utilizando como instrumento la encuesta de SERVQUAL, refleja en sus resultados, centro Sagrado Corazón de Jesús, las dimensiones satisfechas fueron Fiabilidad 93%, Seguridad 73% y Empatía 69%.

Centro la Ensenada, las dimensiones con mayor satisfacción fueron, Confiabilidad 97%, Empatía 83% y Seguridad 75%. Entre el 78% y 85% de las usuarias externas de ambos centros de salud, se encontraron satisfechas con la calidad de atención en el servicio de obstetricia.



### **III. JUSTIFICACIÓN.**

Uno de los servicios que brinda el hospital Bautista, es enfocado en la salud materna y fetal, considerando esta área, de prioridad en su gama de servicios.

Es conveniente la realización de este estudio, destinado a incrementar la producción científica nacional, aportar a profesionales de obstetricia y estudiantes, indicadores que determinen la satisfacción de la usuaria, permitiendo adquirir cultura y hábitos para abordar una atención prenatal de calidad.

De la misma manera, revelará oportunidades de mejora en el personal e institución, permitiendo modificar los enfoques de atención prenatal, y evitar complicaciones materno-fetales, mejorando la forma de prestación en los servicios de atención materna, para facilitar el acceso a la atención prenatal reenfocada, mediante la implementación de recursos humanos y materiales acorde al nivel de atención y capacitación constante de los profesionales de salud encargados de la atención.

Se pretende generar nuevos conocimientos, que motiven realizar otros estudios enfocados a la satisfacción de las usuarias, logrando a futuro, activación e implementación de políticas, normas e intervenciones que contribuyan a mejorar la salud del binomio materno fetal. Relevante para la sociedad, dado que las gestantes usuarias de servicios en salud, al recibir atención de calidad, sin complicaciones, con embarazo a término sin eventos, alcanzarán un alto grado de satisfacción, y mantendrán óptimas condiciones de salud.

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

Ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud, se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios, que reciben diferentes servicios, de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones generando un proceso de mejora continua de la calidad de atención y de la satisfacción de los usuarios.

La mujer gestante no escapa a este proceso de insatisfacción por las diferentes situaciones que acaecen de su atención prenatal en la unidad asistencial, por lo planteado anteriormente se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es el grado de satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, del servicio de ginecoobstetricia área de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, mes de junio de 2019?

Interrogantes.

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas, de las usuarias en gineco obstetricia, de consulta externa?
2. ¿Qué expectativas del servicio tienen las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida?
3. ¿Qué percepción tienen las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida?
4. ¿Cómo son los niveles de calidad, en cuanto a dimensiones, según expectativas y percepción, sobre atención prenatal en salud recibida?

## **V. OBJETIVOS.**

### **Objetivo general.**

Evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, en consulta externa hospital Bautista, Managua Nicaragua, en el mes de junio 2019.

### **Objetivos específicos.**

1. Describir las características sociodemográficas, de las usuarias en estudio.
2. Identificar las expectativas del servicio, que tienen las usuarias sobre la calidad de atención recibida.
3. Reconocer la percepción del servicio, que tienen las usuarias, sobre la calidad de atención recibida.
4. Categorizar los niveles de calidad, en cuanto a dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención prenatal recibida.

## **VI. MARCO TEÓRICO.**

La Atención Prenatal precoz, se inicia desde el momento en que la madre sospecha la gestación, debiéndose garantizar cuatro atenciones prenatales. Siendo importante enfatizar en los aspectos de calidad, que constituye un componente importante para poder identificar e interpretar de forma óptima los hallazgos encontrados y poder realizar de forma oportuna las intervenciones necesarias tanto diagnósticas como de atención inmediata y de referencia.

La primera atención prenatal debe realizarse durante el primer trimestre o preferentemente antes de la semana 12 de embarazo, sin embargo, se puede efectuar según la edad gestacional que se identifique en la embarazada en el momento de la primera atención.

La segunda visita debe programarse cerca de la semana 26 de embarazo. Se estima una duración aproximada de 20 minutos como mínimo.

La tercera atención debe realizarse a las 32 semanas de embarazo o alrededor de esa fecha y su duración es de 20 minutos como mínimo. Si no asistió a la segunda atención, esta atención debe incluir todas las actividades de la segunda visita y la duración debería extenderse el tiempo que sea necesario.

La cuarta atención, puede ser la última, tiene lugar entre la semana 36 y 38 semanas de gestación. En esta atención es extremadamente importante detectar aquellas embarazadas con fetos en presentaciones anómalas para su referencia a un nivel superior a fin de realizarles evaluación obstétrica.

Durante esta atención se debe informar nuevamente a la embarazada sobre los beneficios del parto institucional, lactancia materna exclusiva y la anticoncepción, así como, la disponibilidad de métodos anticonceptivos en el consultorio para las puérperas.

A toda embarazada que acude a su Atención Prenatal (APN) se le deberá de llenar la Historia Clínica Perinatal (HCP) Registrándose e interpretando las 12 actividades normadas:

Antecedentes Personales y Obstétricos, Medición de talla, Examen de mamas, Semanas de amenorrea, Medición del peso, Determinación e Interpretación de PA, Medición de Altura Uterina, Auscultación de FCF (A partir de las 20SG), Movimientos Fetales (Después de 18 SG), Aplicación de vacuna antitetánica, Exámenes de laboratorio (Grupo y Rh, PAP, VDRL/RPR, EGO, Hb, consejería y prueba voluntaria de VIH), y Evaluación del Estado Nutricional en base a Índice de Masa Corporal pre gestacional o de las primeras 12 semanas de gestación. (Normativa 011, 2015)

## Calidad

Yupa Pallchisaca refiere en su estudio sobre calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en centro de salud Venus del rio Quevedo un requisito mínimo de calidad es una historia prenatal única, completa, de fácil elaboración, que permita cuantificar el riesgo y que brinde la posibilidad de conocer las estadísticas de cada institución para modificar conductas y corregir errores. (Yupa Pallchisaca, 2018)

La calidad de un servicio es un término muy complejo y polémico, independientemente del área de que se trate. Es determinada por la manera en que las necesidades son atendidas y su evaluación es traducida por las percepciones de los usuarios en relación al servicio que reciben.

Alcanzar una medida confiable y validada de la satisfacción de los usuarios es una de las mayores preocupaciones de los proveedores de servicios, por lo que se han tomado en cuenta las percepciones de los usuarios y la incorporación de las expectativas de estos para determinar la calidad percibida (Qp) de los servicios a partir de la diferencia entre estas. Por lo tanto, la calidad está dada por la diferencia entre expectativas y percepciones de los usuarios en relación al servicio recibido.(Calixto-Olalde et al., 2011).

A. Donabedian, introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”. La concepción de calidad según Gronross C, requiere de una activa interacción entre el comprador y el proveedor. (Cabello & Chirinos, 2012)

En la actualidad, las actitudes, el comportamiento y los aspectos emocionales de los usuarios han tomado importancia en el análisis de la calidad del servicio y se han incorporado variables como las expectativas y percepciones donde, según numerosos investigadores como Albacete, et al. (2005), Grönroos (1984) y Santomá (2004), el cliente es la figura central, el juez y eje de la calidad. (Kotler, Bowen y Makens, 2005). (Ibarra-Morales, 2014)

Evaluación de la calidad.

Para poder ser evaluado por los profesionales o los usuarios, este concepto multidimensional debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como desempeño técnico, acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de la prestación de servicios, relaciones interpersonales, continuidad de servicios, seguridad, infraestructura física, comodidad y elección. (Cabello & Chirinos, 2012)

Calidad de servicio:

Es el cumplimiento de un servicio en satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del usuario el más reconocido. (Magui Vera, 2018)

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Nishizawa, 2014)

## Expectativas.

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa.

Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil. (Nishizawa, 2014)

## Percepción.

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles. (Nishizawa, 2014)

## Satisfacción de los usuarios.

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. (García Miranda, 2013)

Algunos autores agregan que la satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado, del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio. (Ramos Torres, 2015)

En el mismo orden de ideas, Lehman y Winer hacen referencia a que «la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente» y para ello es esencial medir tres aspectos: (1) Expectativas del desempeño / calidad, (2) Percepción de desempeño / calidad, (3) Brecha entre las expectativas y el desempeño. (Ibarra-Morales, 2014)

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora. (Cabello & Chirinos, 2012)

Ávila, Villanueva, Correa, Consuegra, & Soto, (2014) Colombia. Tesis monográfica, para optar al título de maestro en gerencia de servicios de salud; realizó el estudio: Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital regional de Ayacucho, 2013. mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL, demostrando: Que el 28,9% de las usuarias estaban satisfechas por la calidad de la atención recibida, y pertenecían al grupo de edad de 18 a 29 años. El 44,7% de las usuarias estaban satisfechas por el tiempo de atención para consulta, el cual fue de 15 a 30 minutos.

Encuesta de SERVQUAL.

Esta herramienta fue desarrollada por Parasuraman y colaboradores, sugieren que la comparación entre expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (Infantes Gómez, 2017)



La diferencia entre ambas actitudes, es el Índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación, de la calidad del servicio que es SERVQUAL. Determina lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido.

El instrumento incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, por ende, se toma antes de la consulta y después de ella. Estas preguntas están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad. (Infantes Gómez, 2017)

Una revisión exploratoria de diferentes bases de datos, realizada en Colombia, en el período de 2010-2015, donde se encontraron 28 artículos que utilizaron los modelos de Servqual y Servqhos, para evaluar la calidad de los servicios y de atención en salud. Países como España, Arabia, Irán, Polonia, México, Colombia, Brasil, entre otros, publicaron estudios relacionados con la calidad de atención en servicios de salud. (Numpaqué-Pacabaqué & Rocha-Buevas, 2016)

Dimensiones de la calidad del servicio.

La multidimensionalidad de la calidad del servicio está justificada teóricamente de forma amplia; no obstante, falta consenso respecto a sus dimensiones constitutivas (Gil, 1995). En consecuencia, son múltiples los trabajos teóricos y empíricos en diferentes contextos de servicios que reportan resultados diferentes en la composición del constructo (Swan y Combs, 1976; Grönroos, 1982 y 1984; Carman, 1990 y 2000; Babakus y Boller, 1992; Johnston, 1995; Kilbourne, Duffy y Giarchi, 2004; Chowdary y Prakas, 2005; (Lin, 2007)

El aporte con que más ha contribuido la literatura de la mercadotecnia en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio y a su medición es el de Parasuraman et al. (1985), que identifica diez dimensiones que representan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio:

Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Posteriormente, Parasuraman et al. (1988) Reagrupan los criterios de forma que sólo quedan cinco dimensiones. (Otálora & Orejuela, 2007)

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Confiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Nishizawa, 2014)

Modelo de las brechas.

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de SERVQUAL:

Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa.

Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.

Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos. (Nishizawa, 2014)

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.

Escala de Likert.

La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos, utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto, en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular.

Son cinco el número de opciones de respuesta más usado, donde a cada categoría se la asigna un valor numérico que llevará al sujeto a una puntuación total producto de las puntuaciones de todos los ítems. Dicha puntuación final indica la posición del sujeto dentro de la escala. (Luna, Hinojosa, & Moreno, 2007)

El cuestionario SERVQUAL, inicia con describiendo 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, utilizando la escala de Likert, para medir actitudes.

Escala de Likert.

|    | Afirmación                | Rango de porcentaje de satisfacción del usuario. |
|----|---------------------------|--|
| 01 | Totalmente en desacuerdo. | 0-20   |
| 02 | En desacuerdo.            | 21-40  |
| 03 | Indiferente.              | 41-60  |
| 04 | De acuerdo                | 61-80  |
| 05 | Totalmente de acuerdo.    | 81-100   |

Fuente. Adaptado. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014).

Tratamiento estadístico para datos de SERVQUAL.

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, se calcula 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 usuarios.

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 usuario, para solucionar ese impasse, se calcula lo que se denomina brechas relativas. (Duarte Castillo, 2017)

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 priorizados. (Duarte Castillo, 2017)

Cálculo del índice de calidad del servicio.

Puntuación percepciones menos puntuación expectativas. (ICS = P-E).

Puntuación de SERVQUAL (PS) = Percepciones del servicio – Expectativas del servicio.

Resultados: (PS = a 0) existe calidad del servicio, (PS > a 0) existe un excelente nivel de calidad, (PS < a 0) existe un déficit de calidad del servicio. (Duarte Castillo, 2017)

Servicio de consulta externa.

El servicio de consulta externa es la unidad destinada a la atención de pacientes ambulatorios para diagnóstico y seguimiento de su tratamiento, a través de la ejecución de acciones, promoción prevención, recuperación y rehabilitación, dirigidas al individuo, cuando se comprueba que no hay necesidad de Hospitalización. (Orozco Urbina, 2017)

Dada la relevancia de los servicios de consulta externa dentro del Sistema de Atención Médica, es importante contar con espacios suficientes, accesibles y de calidad para satisfacer la demanda.

Sin embargo en la actualidad el modelo SERVQUAL y el modelo de las brechas de la calidad del servicio nos provee de sustento metodológico y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de cliente externo temas más sensibles para las organizaciones privadas y públicas dadas la realidad cambiante. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

## VII. DISEÑO METODOLÓGICO.

### a. Tipo de estudio.

Descriptivo de corte transversal.

### b. Área de estudio.

El estudio se realizó en el servicio de Ginecoobstetricia, área de consulta externa, Hospital Bautista, Managua, Nicaragua, junio 2019.

### c. Universo.

Conformado por 550 usuarias que acudieron a realizarse su atención prenatal, en consulta externa, de ginecoobstetricia.

### d. Muestra.

Estuvo constituida por 227 usuarias, con un intervalo de confianza de 95%, y una precisión de 5%. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

|   |   |
|---|---|
| n | Tamaño de la muestra                                  |
| z | Equivalente de confiabilidad (95%), se estima en 1.96 |
| p | Frecuencia del problema del 50%                       |
| q | Complemento de p=(1-p)                                |
| d | Precisión deseada de 0.05                             |
| N | Tamaño de la población (550)                          |

**e. Unidad de análisis.**

Usuaris que aceptaron participar en el estudio, respondieron la encuesta, en el servicio de ginecoobstetricia y cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

**f. Criterios de selección:**

Criterios de inclusión.

- ✓ Usuaris con cobertura previsional.
- ✓ Asistencia a realización de atención prenatal.
- ✓ Aceptación a participar en el estudio.
- ✓ Firma del consentimiento informado.
- ✓ Sin discapacidad mental.

Criterios de exclusión.

- ✓ Usuaris con cobertura privada.
- ✓ Personal que asiste a consulta y es personal de la institución.
- ✓ Que no acepten participar del estudio.
- ✓ No firmen el consentimiento informado.
- ✓ Con discapacidad mental.

**g. Variables por objetivos.**

Objetivo 1. Describir las características sociodemográficas, de las usuarias en estudio.

- ✓ Edad.
- ✓ Escolaridad.
- ✓ Procedencia.
- ✓ Trimestre de gestación.

Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio, que tienen las usuarias sobre la calidad de atención prenatal recibida, en consulta externa del hospital bautista.

- ✓ Bienes tangibles.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Capacidad de respuesta.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Empatía.

Objetivo 3. Reconocer la percepción del servicio, que tienen las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa.

- ✓ Bienes tangibles.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Capacidad de Respuesta.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Empatía.

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

- ✓ Bienes tangibles.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Capacidad de Respuesta.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Empatía.
- ✓ Índice de Calidad del Servicio.

#### **h. Fuente de información.**

Primaria: se recolectaron los datos a través de encuestas, realizadas a usuarias que recibieron atención prenatal en consulta externa, del hospital Bautista.



#### **i. Técnica de recolección de la información.**

Se realizó el llenado de encuestas, dirigidas a usuarias que asistieron a su atención prenatal en consulta externa.

#### **j. Instrumento de recolección de información.**

Se utilizó el cuestionario de servicio de calidad (SERVQUAL), adaptada a consulta externa, de servicios en salud. Incluyendo en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, por ende, se tomó antes de la consulta y después de ella. Estas preguntas estuvieron distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Bienes Tangibles (1-4), Confiabilidad (5-9), Capacidad de respuesta (10-13), Seguridad (14-17) y Empatía (18-22).

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

A partir de los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose, y elaborando tablas, con la aplicación Microsoft Excel y gráficos con aplicación Word.

Una vez que se realizó el control de calidad de datos registrados, se realizaron los análisis estadísticos pertinentes.

De acuerdo a la naturaleza de cada una de las variables (cuantitativas) y guiados por el compromiso definido en cada uno de los objetivos específicos, se realizaron los análisis descriptivos correspondientes a las variables nominales y/o numéricas,

Además, se realizaron gráficos del tipo: pastel o barras de manera univariadas para variables de categorías en un mismo plano cartesiano, barras de manera univariadas para variables dicotómicas, que permitan describir la respuesta de múltiples factores en un mismo plano cartesiano.

## **I. Consideraciones éticas.**

Por características del estudio a las usuarias entrevistadas se realizó carta de consentimiento informado, el objetivo del estudio fue explicado, se aseguró la privacidad y confidencialidad de datos proporcionados, sin realizar remuneraciones económicas por participar en el estudio.

## **m. Trabajo de campo.**

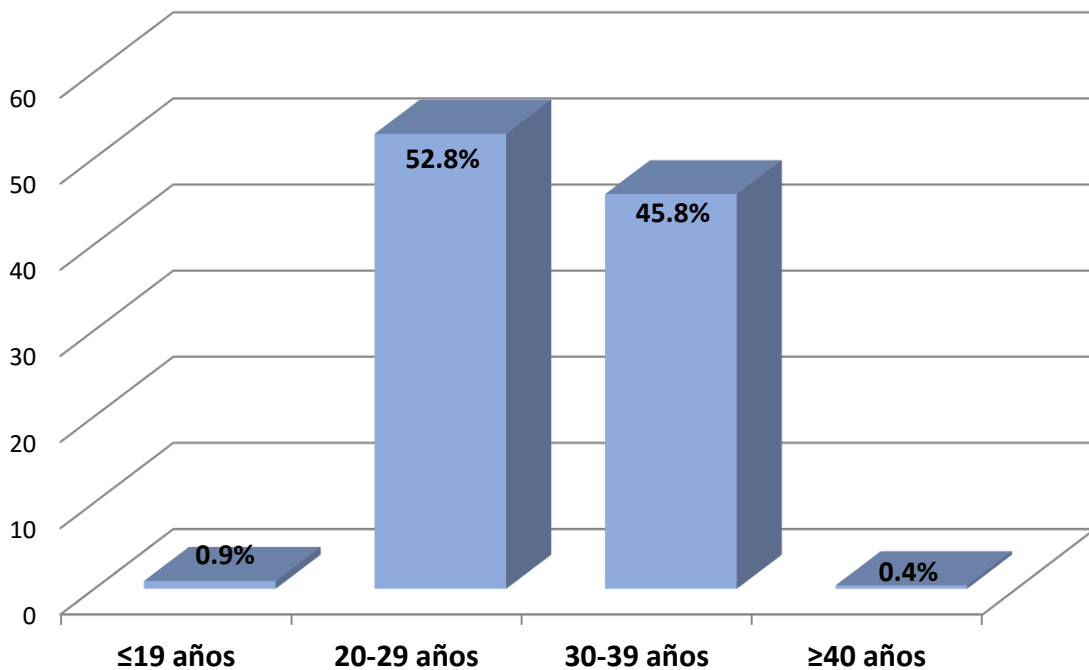
Para la realización del presente estudio, se dio inicio a revisar bibliografía sobre el tema en mención, se presentó la propuesta de tema a las autoridades académicas, y posteriormente, se solicitó a través de una carta, al gerente de la unidad asistencial, autorización para realización del estudio.

Luego se elaboró el cuestionario sobre servicio de calidad, tomando como modelo el cuestionario SERVQUAL, y se modificó para servicios de salud. Una vez aprobado el permiso, se dio inicio al llenado de encuestas, realizadas a usuarias de ginecoobstetricia de consulta externa, de lunes a viernes, con horario de ocho am a cuatro pm para un total de 20 días. Con los datos obtenidos, se procedió a digitar en una base de datos, en la aplicación de Excel, donde se procesaron y analizaron, mediante tablas y gráficos, una vez revisados, fueron presentados, a autoridades correspondientes.

## VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.

### Objetivo 1. Características sociodemográficas, de las usuarias en estudio.

**Gráfico 1. Edad de usuarias, en ginecoobstetricia, área de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**



Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.

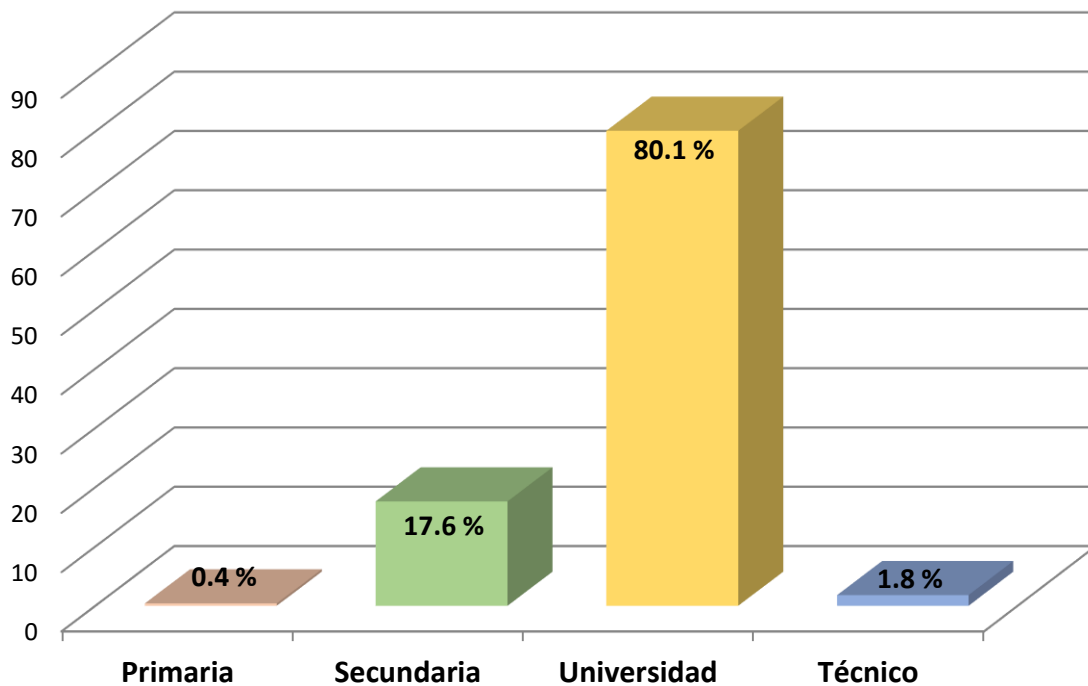
De 227 usuarias encuestadas, rango de edades, 20 a 29 años con, 52,8% (120), seguido de 30 a 39 años, con un porcentaje de 45,8% (104), de menor o igual a 19 años, 0,9% (2) y de mayor o igual a 40 años, 0,4% (1) (Ver Anexo 5, Tabla 1).

Paredes Fernández (2016), describe en sus resultados que el grupo etario de 20 a 30, fue el de mayor porcentaje, seguido de 31 a 40 años. Así mismo Mogollón Rea (2016), describe que el rango de edad de mayor porcentaje, en sus resultados, fue de 20 a 34, coincidiendo ambos, con resultados de este estudio.

De los programas que brinda el hospital Bautista, se encuentra planificación familiar, donde se realiza consejería, educación y promoción sobre, que este rango de edad es más saludable para el primer embarazo y subsecuentes, espaciamiento de los nacimientos, con el fin de obtener resultados saludables para las mujeres, a través de elección libre e informada.

Es así como se encuentra alto porcentaje de mujeres, que a través de las actividades de planificación familiar, han optado por el embarazo entre 20 a 34 años. Mencionando en el presente estudio, que del 100%, de gestantes, solo un porcentaje de 18% (41) cursó con edad de 35 a 39 años.

**Gráfico 2. Escolaridad de usuarias, en ginecoobstetricia, área de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**



Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.

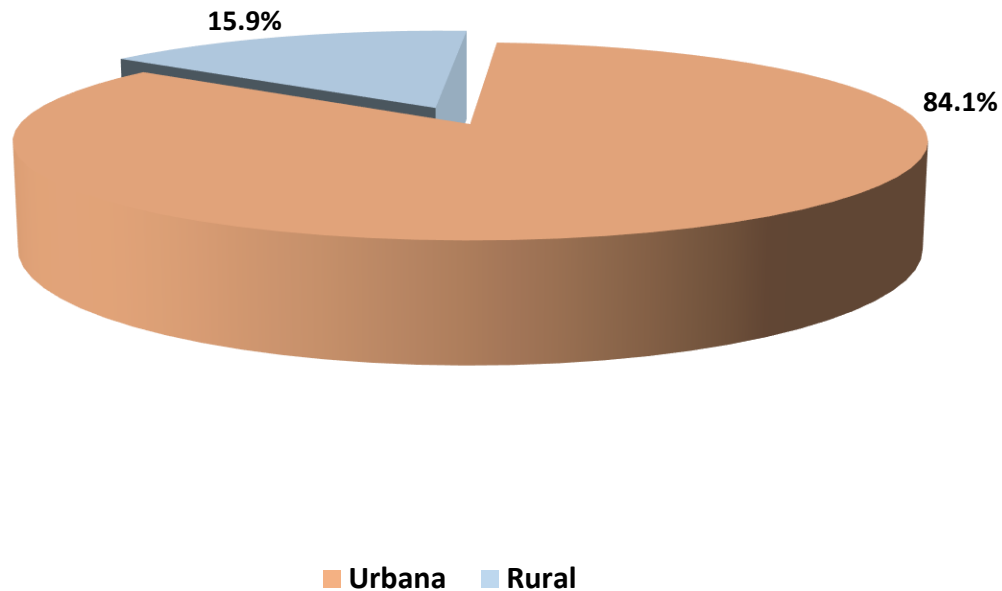
El 80,1% (182) de usuarias encuestadas, tenían escolaridad universitaria, 17,6% (40) secundaria, 1,8% (4) nivel técnico, y el 0,4% (1) nivel de primaria. (Ver Anexo 5, Tabla 2)

Castillo Ávila y colaboradores (2014) reflejan en su estudio, que el nivel de escolaridad de predominio fue secundaria 57,3%. Paredes Fernández (2016), describe en sus resultados, que el nivel de escolaridad de mayor porcentaje fue secundaria 79,8%.

Si bien los resultados contrastados con ambos estudios, difieren por nivel de escolaridad, los resultados obtenidos en el presente estudio, podrían explicarse debido, a que la mayoría de usuarias, han tenido la oportunidad de asistencia a centros de estudios, y/o por medio de empleos que permiten pagar por el acceso a un centro educativo.

El avance en la tecnología, aulas digitales, el desarrollo de habilidades en aprendizaje, han jugado un papel importante para el crecimiento y preparación en los diferentes niveles de escolaridad, mejor espacio laboral, cotización de seguro y atención en salud.

**Gráfico 3. Procedencia de usuarias, en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**



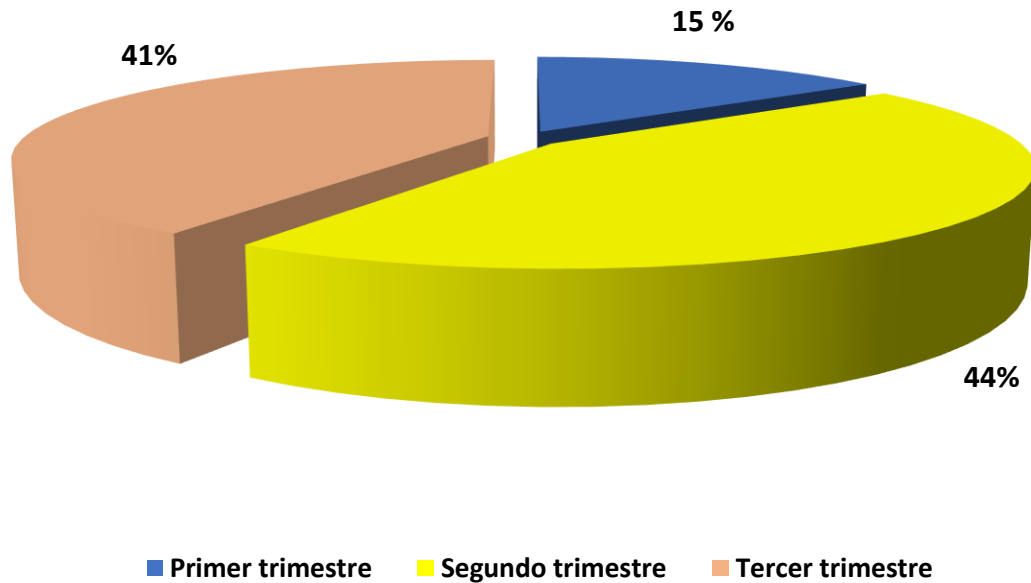
Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.

Se puede observar que el 84,1% (191) de las usuarias proceden de área urbana y el 15,9% (36) de área rural. (Ver Anexo 5, Tabla 3).

Resultados similares describe Castillo Ávila y colaboradores (2014), donde la procedencia de mayor porcentaje fue urbana.

La mayoría de usuarias que acuden a la unidad asistencial en estudio, reside en la capital del país, donde la densidad poblacional es alta, y por la zona geográfica, (pacífico) que es de predominio urbana, donde el 58% aproximado de la población radica en esta zona. Así mismo el ámbito laboral, desarrollo económico y social, permite que la mayoría de personas residan o se trasladen a la ciudad.

**Gráfico 4. Trimestre de gestación de usuarias, en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**



Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.

Respecto a trimestre de gestación, el primer trimestre con 15% (34). Segundo trimestre con 44% (100) y tercer trimestre 41% (93) (Ver Anexo 5, Tabla 4).

Coincidiendo con estos resultados, Castillo Ávila y colaboradores (2014), mencionan en su estudio, que el trimestre de gestación con mejor porcentaje, fue el segundo trimestre 39,3%.

En la unidad asistencial, las atenciones prenatales son de prioridad para el personal médico, por factores de riesgo, secuencia de la atención prenatal, valoración de exámenes, retiro de medicamento, evaluación de embarazo de alto riesgo, clínica de cada usuaria, es frecuente encontrar mayor asistencia de embarazadas, en el segundo y tercer trimestre de gestación, donde las citas se programan cada cuatro semanas o menos con el objetivo de estar pendiente de la evolución continua en el estado de salud del binomio según condición.

**Objetivo 2. Expectativas del servicio, que tienen las usuarias sobre la calidad de atención recibida.**

**Tabla 5. Expectativas de usuarias, en la satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**

| Dimensión              |                                     | Promedio  |           | Porcentaje |
|------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|
|                        |                                     | Respuesta | Dimensión |            |
| Bienes Tangibles       | Visualmente atractivo               | 4,97      | 4,93      | 98,6       |
|                        | Orientación                         | 4,95      |           |            |
|                        | Aspecto moderno                     | 4,92      |           |            |
|                        | Buena presencia                     | 4,88      |           |            |
| Confiabilidad          | Orienta sobre pasos                 | 4,90      | 4,83      | 96,7       |
|                        | Consulta en horario programado      | 4,90      |           |            |
|                        | Respeto de programación             | 4,62      |           |            |
|                        | Expediente disponible               | 4,89      |           |            |
|                        | Citas disponibles y fáciles         | 4,85      |           |            |
| Capacidad de respuesta | Atención en admisión rápida         | 4,87      | 4,84      | 96,8       |
|                        | Muestras de laboratorio rápida      | 4,79      |           |            |
|                        | Estudios de Rayos X rápido          | 4,88      |           |            |
|                        | Atención en farmacia rápida         | 4,83      |           |            |
| Seguridad              | Respeto de privacidad               | 4,92      | 4,91      | 98,2       |
|                        | Examen físico completo              | 4,90      |           |            |
|                        | Tiempo para contestar dudas         | 4,89      |           |            |
|                        | Inspira confianza                   | 4,91      |           |            |
| Empatía                | Trato amable, respeto               | 4,90      | 4,90      | 98,0       |
|                        | Interés por solución de queja       | 4,91      |           |            |
|                        | Explica fácilmente el problema      | 4,89      |           |            |
|                        | Explica fácil el tratamiento        | 4,92      |           |            |
|                        | Explica el procedimiento a realizar | 4,89      |           |            |

Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.



En relación a expectativas expresadas por las usuarias se describe, Bienes tangibles con 98,6% (4,93 puntos), y se mencionan los atributos; La señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientarse, (4,97 puntos), El personal le informa y orienta 4,95 puntos, El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención, 4,92 puntos, y con 4,88 puntos, si el consultorio y la sala de espera son limpios y cómodos.

La segunda dimensión Seguridad con 98,2% (4,91 puntos), mencionando los atributos; que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad con 4,92 puntos, y que el médico que atenderá, le inspire confianza con 4,91 puntos. Con una puntuación de 4,90, el médico le realice un examen físico completo y minucioso, con 4,89 que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo.

Empatía obtuvo un porcentaje de 98,0% (4,90 puntos), y su atributo de mejor puntuación es; que el médico le explique en palabras fáciles tratamiento dosis y efectos adversos 4,92. Seguido de, que el médico que le atenderá, muestre interés en la solución de su queja, 4,91 puntos. El personal le escucha atentamente, trato amable, respeto y paciencia obtuvo una puntuación de 4,90.

Y el médico le explica con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención y el médico le explica con palabras fáciles procedimientos o análisis que le realizarán, ambos atributos con 4,89 puntos.

Con el 96,8% (4,84 puntos) Capacidad de Respuesta, y los atributos: que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida 4,88, que la atención en admisión y caja sean rápidas 4,87 puntos, que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida 4,83 y con 4,79 puntos, que la atención para tomarse muestras de laboratorio sea rápida.

La dimensión Confiabilidad con 96,7% (4,83 puntos), mencionando que la mejor puntuación fue para los atributos; el personal de informes, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención, y la consulta con el médico se realice en horario programado, ambos con 4,90 puntos.

Con, un puntaje de 4,89, su expediente clínico se encuentra disponible para su atención en el consultorio. Que las citas se encuentran disponibles y se obtengan con facilidad (4,85) y su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente (4,62). (Ver Anexo 5, Tabla 5).

Heredia Chocce (2016) describe en sus resultados, que el 79% de las usuarias mostró satisfacción por el servicio que esperaban recibir en cuanto a su atención prenatal.

La dimensión de mejor porcentaje en cuanto a expectativas fue, Seguridad con 91,6%, seguido de Empatía con 77,56%, Bienes tangibles 76,9%, Fiabilidad 70,6% y Capacidad de respuesta con el porcentaje más bajo 68,15%.

Los atributos de mejor porcentaje de satisfacción, en cuanto a expectativas, para las diferentes dimensiones fueron; Espera que el médico le realice un examen físico completo y minucioso, le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo, ambas con 98,5%. El personal le escucha atentamente, trato amable, respeto y paciencia con 96,9%, y el médico le explica con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención 90,9%.

La señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) es adecuada para orientarse, con 87,9%. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad con 78,4%. La consulta con el médico se realice en horario programado con 74,7%.

Al contrastar resultados, se encuentra que en ambos estudios, los porcentajes de expectativas más bajos fueron para la dimensiones confiabilidad y capacidad de respuesta, y alto porcentaje para la dimensión Seguridad.

Con disimilitud en la dimensión Empatía y Bienes tangibles, esta última dimensión en el estudio realizado por Heredia Chocce, ocupa un tercer lugar, y en el presente estudio la posición número uno en porcentaje.

Algunos atributos comparados con los resultados de Heredia Chocce, son similares en cuanto a su porcentaje, examen físico completo, y tiempo para contestar dudas, en ambos estudios el porcentaje de variabilidad fue 0.5%, y ambos superaban el 95% de satisfacción en cuanto a expectativas. Así mismo los atributos, trato amable y explica con palabras fáciles el problema de salud, ambos con más del 90% de satisfacción.

Otros atributos con diferencia de porcentajes, los cuales fueron mayores, en los resultados descritos en el presente estudio; la señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientarse, diferencia de 11,5%, la consulta con el médico se realice en horario programado diferencia de 23,3%, y respeto de privacidad, diferencia de 20%.

Cabe señalar que las expectativas expresadas por las usuarias encuestadas en el Hospital Bautista, para todas las dimensiones, superaron las expectativas de las usuarias, del estudio en contraste. Considerando que esta unidad asistencial, trabaja continuamente por la mejoría integral de los servicios ofertados, cuenta con credibilidad de los usuarios que adquieren servicios asistenciales, por ende la satisfacción expresada en espera de una atención de calidad es de un 97% en todas sus dimensiones.

**Objetivo 3. Percepción del servicio, que tienen las usuarias, sobre la calidad de atención recibida.**

**Tabla 6. Percepciones de usuarias, en la satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**

|                        |                                     | Promedio  |           | Porcentaje |
|------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|
|                        |                                     | Respuesta | Dimensión |            |
| Dimensión              |                                     |           |           |            |
| Bienes Tangibles       | Visualmente atractivo               | 4,58      | 4,67      | 93,43      |
|                        | Orientación                         | 4,67      |           |            |
|                        | Aspecto moderno                     | 4,78      |           |            |
|                        | Buena presencia                     | 4,66      |           |            |
| Confiabilidad          | Orientó sobre pasos                 | 4,69      | 4,64      | 92,79      |
|                        | Consulta en horario programado      | 4,40      |           |            |
|                        | Respeto de programación             | 4,72      |           |            |
|                        | Expediente disponible               | 4,79      |           |            |
|                        | Citas disponibles y fáciles         | 4,60      |           |            |
| Capacidad de respuesta | Atención en admisión rápida         | 4,50      | 4,36      | 87,21      |
|                        | Muestras de laboratorio rápida      | 4,62      |           |            |
|                        | Estudios de Rayos X rápido          | 4,40      |           |            |
|                        | Atención en farmacia rápida         | 3,92      |           |            |
| Seguridad              | Respeto de privacidad               | 4,85      | 4,85      | 97,07      |
|                        | Examen físico completo              | 4,80      |           |            |
|                        | Tiempo para contestar dudas         | 4,88      |           |            |
|                        | Inspiró confianza                   | 4,88      |           |            |
| Empatía                | Trato amable, respeto               | 4,83      | 4,86      | 97,26      |
|                        | Interés por solución de queja       | 4,88      |           |            |
|                        | Explicó fácil el problema           | 4,87      |           |            |
|                        | Explicó fácil el tratamiento        | 4,85      |           |            |
|                        | Explicó el procedimiento a realizar | 4,88      |           |            |

Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.

Al evaluar percepciones, se obtuvo en la dimensión, Empatía un 97,26% (4,86), describiendo los atributos de mayor a menor puntaje:

El médico le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó, y el médico que le atendió, mostró interés en la solución de su queja, ambos con 4,88 puntos.

Seguido de, el médico le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención con 4,87 puntos. El médico le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos con 4,85 puntos. Y con el puntaje más bajo 4,83, el personal que le atendió, le escucho lo trato con amabilidad respeto y paciencia.

Dimensión Seguridad con 97,07% (4,85), mencionando los atributos: Qué el médico que atendió, le inspiró confianza y le brindo el tiempo necesario, para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo, ambos con 4,88 puntos. El médico le realizo un examen físico completo y minucioso, con una puntuación de 4,80, y con el menor puntaje, durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.

Bienes tangibles obtuvo un porcentaje en satisfacción de 93,43% (4,67 puntos), obteniendo sus atributos el siguiente puntaje: Los consultorios contaron con los equipos, materiales necesarios para su atención y poseen un aspecto moderno 4,78 puntos, seguido de, la consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes 4,67 puntos.

El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores (buena presencia) con una puntuación de 4,66. Y el menor puntaje 4,58 obtenido por, la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le pareció adecuados para orientar a los pacientes (visualmente atractivos).

El 92,79% (4,64 puntos) obtenido para la dimensión Confiabilidad, y el puntaje para sus atributos en orden de mayor a menor: Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención 4,79. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada, 4,72 puntos. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, con 4,69 puntos.

Menos puntaje obtenido por; las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad 4,60, y la consulta con el médico se realizó en el horario programado con 4,40 puntos.

Capacidad de Respuesta, 87,21% (4,36 puntos), señalando los atributos con mejor puntaje; 4,62 en, la atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida. 4,50 para, la atención en admisión y caja fueron rápidas. Seguido de, la atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida con 4,40 puntos, y el más bajo puntaje 3,92 para, la atención en farmacia de consulta externa fue rápida. (Ver Anexo 5, Tabla 6).

Orihuela Sangama (2015), menciona que las dimensiones de mayor satisfacción en cuanto a percepciones expresadas por las usuarias encuestadas fueron, Fiabilidad con 93%, Seguridad 73% y Empatía con 69%, las dimensiones de más bajo porcentaje de satisfacción, Capacidad de respuesta y Bienes tangibles.

Heredia Chocce (2016), refleja en sus resultados en cuanto a percepción, que la dimensión de mejor porcentaje en satisfacción ha sido Seguridad con 86,3%, seguido de Empatía con 67,86%, y luego Bienes tangibles 62,47%. Con bajo porcentaje de satisfacción Capacidad de respuesta y Confiabilidad.

De los atributos descritos por Heredia Chocce, en mejor porcentaje fueron; examen físico completo y el médico le inspiró confianza ambos con 98,4%, seguido de, durante su atención se respetó su privacidad y el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas ambos con 96,9%. Seguido de trato con amabilidad respeto y paciencia con 95,4%, y comprendió la explicación sobre el tratamiento con 90,9%.

Los atributos de bajo porcentaje en satisfacción fueron; atención en área de admisión rápida, trato amable por el personal de admisión, atención en farmacia rápida, y si contaba con los medicamentos que el médico había recetado.

Al comparar resultados obtenidos en el presente estudio, con los de Heredia Chocce y Orihuela Sangama, se puede observar que las dimensiones Empatía y Seguridad mantienen similitud en cuanto a mejor grado de satisfacción percibida por las usuarias.

Bienes tangibles presenta similitud con resultados de Heredia Chocce, en ambos ocupa la tercera posición en porcentaje de satisfacción, difiriendo del resultado con Orihuela Sangama, en el cual Bienes tangibles fue el más bajo en porcentaje de satisfacción.

El porcentaje de la dimensión Confiabilidad difiere del resultado obtenido por Orihuela, donde este, obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción, y con el resultado de Heredia donde obtuvo el más bajo porcentaje de satisfacción.

La dimensión capacidad de respuesta presenta similitud con ambos estudios contrastados, obteniendo el más bajo porcentaje según Heredia y el penúltimo bajo porcentaje según Orihuela.

Respecto a resultados presentados por Heredia Chocce (2016), en atributos de las diferentes dimensiones, al comparar dichos resultados, se constata la similitud percibida, en cuanto a satisfacción, describiendo los mejores porcentajes para: examen físico completo, respeto de privacidad, tiempo para contestar dudas, el médico inspiró confianza, trato amable y con respeto, explica fácilmente el problema y el tratamiento que envió.

De la misma manera algunos atributos descritos, presentaban disimilitudes en cuanto a porcentajes, mencionando; atención en admisión rápida, respeto según el horario de programación, interés por solución de la queja, aspecto moderno.

En ambos estudios, atención en farmacia y atención en admisión rápida, consulta en horario programado, obtuvieron de los más bajos porcentajes en satisfacción.

Los resultados encontrados en el estudio actual, no se alejan de la realidad de lo que ocurre en unidades, prestadoras de servicios, sin embargo las percepciones expresadas por usuarias encuestadas en el Hospital Bautista, fueron superior a las presentadas en el estudio de contraste.

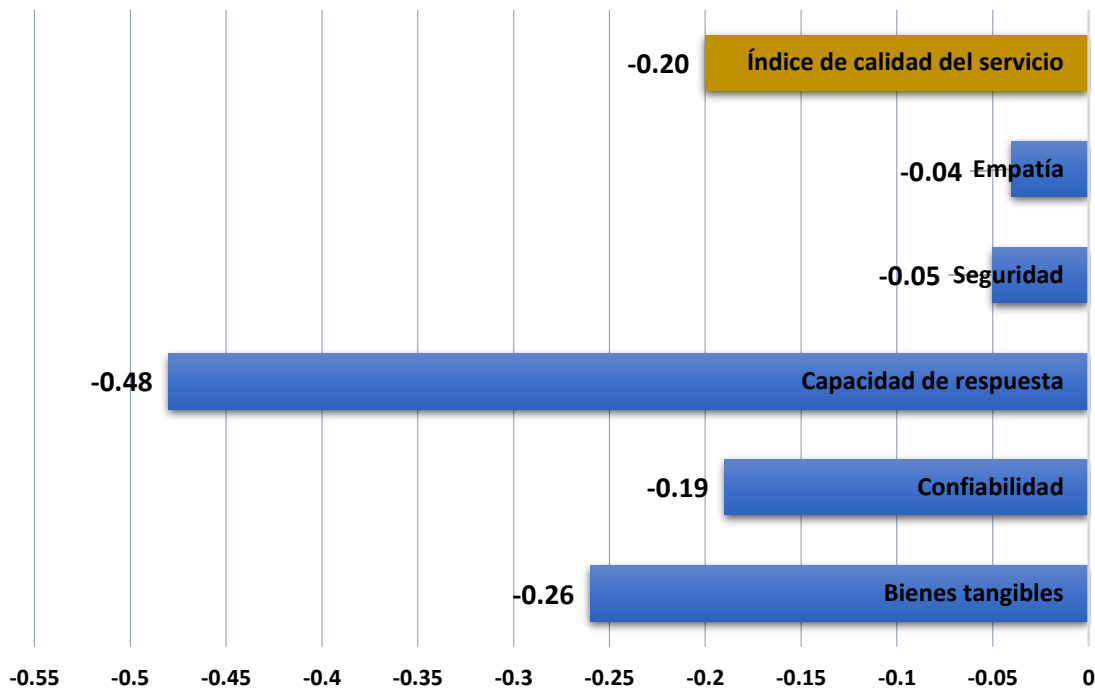
Mencionado previamente, el enfoque de la unidad asistencial en sus diferentes servicios, es la búsqueda de la excelencia, competitividad y exigencia, que las usuarias sientan la satisfacción de recibir calidad en cada bien o servicio recibido.

Los atributos, atención en farmacia rápida, estudios de imagen rápido, y la consulta en horario programado, se vieron afectados con bajos porcentajes de satisfacción, se puede mencionar, que dada la demanda de usuarias y poco personal brindando servicio, conlleva a la demora en cubrir en tiempo adecuado en dar respuesta a las usuarias.



**Objetivo 4. Categorizar los Niveles de calidad, en cuanto a dimensiones, según expectativas y percepción, sobre la atención prenatal recibida.**

**Gráfico 7. Brechas de dimensiones, e índice de calidad de servicio, en ginecoobstetricia, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.**



Fuente: Hospital Bautista - Encuesta SERVQUAL, a usuarias de ginecoobstetricia.

Las brechas obtenidas, para cada dimensión, capacidad de respuesta, -0,48 puntos, seguido de Bienes tangibles -0,26 puntos, Confiabilidad con -0,19 puntos. Seguridad y Empatía con, -0,04 y -0,05, respectivamente.

Una vez calculadas las brechas absolutas por cada una de las dimensiones y la media promedio de percepción y expectativas, se realizó el cálculo de índice calidad del servicio. Se obtuvo un índice de calidad negativo con -0,20 puntos, (Ver Anexo 5, Tabla 7).

En los actuales resultados, las brechas se encuentran levemente alejadas de cero, considerando que existe calidad en el servicio, así mismo satisfacción en las usuarias por la atención recibida en la unidad asistencial.

Orozco Urbina (2017), en sus resultados menciona que las brechas obtenidas más cercanas a cero fueron, bienes tangibles y con valor positivo 0,08, seguido de Seguridad con -0,23, Empatía y Confiabilidad ambas con -0,32 y Capacidad de respuesta con -0,35 puntos. El índice de calidad de servicio obtenido en consulta externa fue de -0,23, encontrando que dicho resultado es similar al descrito en este estudio.

Al comparar dichos resultados con el presente estudio, se puede mencionar que en ambos estudios, la mayoría de las brechas fueron negativas, y se obtuvo un índice de calidad levemente alejado de cero. Sin embargo difieren los resultados en la brecha bienes tangibles, dado que la unidad asistencial donde realizó el estudio Orozco Urbina, es un edificio de nuevas instalaciones.

Las dimensiones Empatía, Seguridad y Confiabilidad también muestran ligera diferencia, mostrando que las brechas en el presente estudio se encuentran más cerca de cero, que en los resultados de Orozco Urbina. Capacidad de respuesta, en ambos estudios es la más distante de cero, y con valor negativo, expresando que esta dimensión es la que presenta más debilidad.

Las brechas o gap, representan la discrepancia entre lo que la usuaria espera del servicio y o que percibe del mismo, expresando así que la dimensión capacidad de respuesta es la más distante, se reitera la demanda de usuarias y el poco personal para cubrir con agilidad el servicio en aspectos ya mencionados.

## **IX. CONCLUSIONES.**

1. En referencia a características sociodemográficas, reflejaron el mayor porcentaje; grupo etario de 20 a 29 años, nivel de escolaridad, universitario, de procedencia urbana, y cursaban el segundo trimestre de gestación.
2. En relación a expectativas expresadas por las usuarias, a través de las cinco dimensiones, la de mayor porcentaje fue Bienes tangibles, con el atributo de mejor puntuación; Señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) es adecuada para orientarse. De menos porcentaje, Confiabilidad, con el atributo de menos puntaje; su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente.
3. Referente a percepciones señaladas por los usuarios, mediante las cinco dimensiones, el mejor porcentaje estuvo dado por Empatía, obteniendo el mejor puntaje, los atributos; Médico le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó, el médico que le atendió, mostró interés en la solución de su queja. La dimensión de menor porcentaje fue Capacidad de Respuesta, con el atributo de menor puntaje; la atención en farmacia de consulta externa fue rápida.
4. Al categorizar los niveles de calidad, la dimensión más alejada de cero fue Capacidad de respuesta, siendo la de menor calidad y la más cercana a cero fue Empatía, siendo la de mejor calidad. Obteniendo un índice de calidad negativo, sin embargo este resultado se encuentra levemente alejado de cero, por lo que se considera como satisfactoria la calidad, expresadas por las usuarias, dado que las brechas entre expectativas y percepciones son cortas.

## **X. RECOMENDACIONES.**

A las autoridades del Hospital Bautista.

1. Modificar y mejorar los procesos de atención en farmacia, laboratorio e imagenología. con el fin de disminuir los tiempos medios de espera en las áreas mencionadas anteriormente, cubrir la demanda de usuarios que solicitan atención en salud, lo que aumentaría la satisfacción y la calidad del servicio.
2. Contratación de personal médico, de manera que se pueda cubrir la atención de las usuarias en horario que se ha programado la cita, disminuyendo el tiempo de espera para su consulta.
3. Realizar monitoreo continuo, respecto al tiempo de atención por consulta establecido.
4. Mejorar la señalización para orientar la ubicación de las diferentes áreas de atención.
5. Realización de estudios posteriores, enfocados a detectar el grado de satisfacción de usuarias, con base a calidad en el servicio, con el propósito de mejorar la atención en salud que se brinda.

## XI. BIBLIOGRAFÍA.

- Alarcón Vila Pavel Antonio. (2014). factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital regional de Ayacucho, 2013 (Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de 8. [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1257/TM%20GS10\\_Ala.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1257/TM%20GS10_Ala.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ávila, I. Y. C., Villanueva, M. P. V., Correa, E. O., Consuegra, A. P., & Soto, H. C. (2014). Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. *Cartagena. Hacia la Promoción de la Salud*, 19, 128-140.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & Godoy, S. de. (2011). Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 20(3), 526-533. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072011000300014>
- Duarte Castillo, C. R. (2017). Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero-Marzo 2017. (Masters, CIES UNAN-Managua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7908/>
- García Miranda, D. L. (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. (Ricardo Palma). Recuperado de [repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246](http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246)

- Heredia Chosse, J. R. (2014). Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud San Fernando Ate Vitarte - Lima enero mayo 2016 (Universidad privada Sergio Bernales). Recuperado de <http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/89/3/RESELLAHEREDIA.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://www.e-libro.com/ayuda>
- Ibarra-Morales, L. E. (2014). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo Sonora. 2014, 8(2), 11.
- Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2(2), 133. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Luna, S. M. M., Hinojosa, L. M. M., & Moreno, J. A. P. (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. 2007, 2(4), 3.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
- Mogollón Rea, K. del P. (2016). Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016 (Universidad Nacional mayor de san Marcos facultad de medicina E.A.P. de obstetricia). Recuperado de <http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/89/3/RESELLAHEREDIA.pdf>
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 30.
- Normativa 011. (2015). Normas y protocolos para la atención prenatal, parto, recién nacido/a, puerperio de bajo riesgo. Recuperado de [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)

- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Orihuela Sangama, Z. F. (2015). Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia centros de salud sagrado corazón de Jesús y la ensenada. *Puente piedra*. 2015, 11, 13.
- Orozco Urbina, J. F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. (Masters, CIES UNAN-Managua). <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/1/cc.jpg>
- Otálora, M. L., & Orejuela, A. R. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del. 22.
- Paredes Fernandez Ruth, & Jovo Sarmiento Susy Hilda. (2016). Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 minsa Moyobamba y hospital II-1 Es salud Moyobamba, periodo enero – mayo 2016”. (Universidad Nacional de san Martín Tarapoto. Facultad de ciencias de la salud escuela profesional de obstetricia.). Recuperado de 5. [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2327/TP\\_OBS\\_00400\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2327/TP_OBS_00400_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos Torres, L. A. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de PICSI, 2015. San Martin de Porres, Lima – Perú.
- Yupa Pallchisaca Ana Emperatriz, E. (2018). Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en centro de salud Venus del Rio Quevedo. (Universidad católica de Santiago de Guayaquil.). Recuperado de 7. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11760/1/T-UCSG-POS-MGSS-153.pdf>

# **ANEXOS.**



Anexo 1.

Operacionalización de variables.

**Objetivo N° 1.** Describir las características sociodemográficas, de las usuarias en estudio.

| VARIABLE               | INDICADORES   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | VALORES  | ESCALA             |
|------------------------|---|---|--|--------------------|
| Edad                   | % de pacientes entrevistados por grupos de edad.                      | Años cumplidos, hasta el momento de la encuesta.                              | ≤19 años<br>20-29 años<br>30-39 años<br>≥40 años | Ordinal continua   |
| Escolaridad            | % de pacientes entrevistados según escolaridad alcanzado.             | Máximo nivel académico alcanzado.   | Primaria<br>Secundaria<br>Universidad<br>Técnico | Ordinal politómica |
| Procedencia            | % de pacientes entrevistados según procedencia.                       | Lugar donde procede la persona entrevistada                                   | Urbana<br>Rural                                  | Nominal dicotómica |
| Trimestre de gestación | % de pacientes entrevistadas según semanas en intervalo de gestación. | Número de semanas y días desde la fecha del inicio de su última menstruación. | 1-14<br>15-28<br>29- 41                          | Numérica continua  |

**Objetivo N° 2.** Identificar las expectativas del servicio, que tienen las usuarias sobre la calidad de atención recibida.

| <b>VARIABLE</b>        | <b>INDICADORES</b>   | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>VALORES</b>   | <b>ESCALA</b>     |
|------------------------|--|--|--|-------------------|
| Bienes tangibles.      | Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en el elemento tangible | Son los aspectos físicos que el usuario observa en el servicio de consulta externa                   | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |
| Confiabilidad.         | Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la confiabilidad     | Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por consulta externa | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |
| Capacidad de respuesta | Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la                   | Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo                             | Numérica discreta |

|            |   |   |  |                   |
|------------|---|---|--|-------------------|
|            | capacidad de respuesta  |   | 5. Totalmente de acuerdo   |                   |
| Seguridad. | Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad | Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |
| 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<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |

**Objetivo N° 3.** Reconocer la percepción del servicio, que tienen las usuarias, sobre la calidad de atención recibida en consulta externa.

| <b>VARIABLE</b>        | <b>INDICADORES</b>  | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>VALORES</b>   | <b>ESCALA</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 observa en el servicio de consulta externa                   | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |
| 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 consulta externa | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |
| Capacidad de respuesta | Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la                   | Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido                           | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo                             | Numérica discreta |

|            |  |  |  |                   |
|------------|--|--|--|-------------------|
|            | capacidad de respuesta   |  | 5. Totalmente de acuerdo   |                   |
| Seguridad. | Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en seguridad | Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios | 1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |
| 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<br>2. En desacuerdo<br>3. Indiferente<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo | Numérica discreta |

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

| <b>VARIABLE</b>         | <b>INDICADORES</b>  | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>VALORES</b>    | <b>ESCALA</b>     |
|-------------------------|---|--|-------------------|-------------------|
| Bienes tangibles.       | Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los elementos tangibles             | Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el servicio de consulta externa                   | De 0 a 100 puntos | Numérica discreta |
| Confiabilidad.          | Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la dimensión confiabilidad          | Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por consulta externa | De 0 a 100 puntos | Numérica discreta |
| Capacidad de Respuesta. | Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la dimensión capacidad de respuesta | Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido                           | De 0 a 100 puntos | Numérica discreta |

|                                |  |   |   |                   |
|--------------------------------|--|---|---|-------------------|
| Seguridad.                     | Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la dimensión seguridad | Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios                        | De 0 a 100 puntos   | Numérica discreta |
| Empatía.                       | Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la dimensión empatía   | Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios  | De 0 a 100 puntos   | Numérica discreta |
| Índice de calidad de servicio. | Resultado de la brecha absoluta, igual a percepción menos expectativa.   | 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.<br>b. >0 existe una excelencia en la calidad del servicio<br>c. <0 existe un déficit o falta de calidad en el servicio | Numérica discreta |

Anexo 2.



**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE SALUD PUBLICA**  
**CIES- UNAN Managua**



Instrumento de recolección de datos, hospital Bautista Managua, Nicaragua.

Cuestionario para la evaluación de la calidad de atención prenatal, de consulta externa, en el área de gineco obstetricia del hospital Bautista.

No.   Fecha.

Características sociodemográficas, de las usuarias.

Edad.

Escolaridad:

Primaria  Secundaria  Universidad  Técnico

Procedencia: Urbana.  Rural.

Trimestre de gestación.



## 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, ESCRIBA el número 1.

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

d) Si su decisión no es muy definida, ESCRIBA uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje, lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio, que brinda el personal de consulta externa en ginecoobstetricia.

|   |                          |   |                       |   |             |
|---|--------------------------|---|-----------------------|---|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | Desacuerdo            | 3 | Indiferente |
| 4 | En acuerdo               | 5 | Totalmente de acuerdo |   |             |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  | <b>EXPECTATIVAS</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión, Bienes Tangibles.</b>       |  |  |  |  |  |  |
| 1  | Que la señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) es adecuada para orientarse, y sean visualmente atractivos. |  |  |  |  |  |
| 2  | Que el personal le informe y oriente.  |  |  |  |  |  |
| 3  | Que el consultorio cuente con equipos y materiales necesarios para su atención prenatal, presente un aspecto moderno               |  |  |  |  |  |
| 4  | Qué el consultorio y la sala de espera sean limpios y cómodos, tengan buena presencia.   |  |  |  |  |  |
| <b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión, Confiabilidad.</b>          |  |  |  |  |  |  |
| 5  | Qué el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención          |  |  |  |  |  |
| 6  | Que la consulta con el médico se realice en el horario programado  |  |  |  |  |  |
| 7  | Qué su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente   |  |  |  |  |  |
| 8  | Qué su expediente se encuentre disponible para su atención en el consultorio   |  |  |  |  |  |
| 9  | Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad  |  |  |  |  |  |
| <b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión, Capacidad de Respuesta.</b> |  |  |  |  |  |  |
| 10   | Que la atención en admisión y caja sean rápidas  |  |  |  |  |  |
| 11   | Que la atención para tomarse muestras de laboratorio sea rápida  |  |  |  |  |  |
| 12   | Que la atención para tomarse exámenes de imagen o Rayos X sea rápida   |  |  |  |  |  |
| 13   | Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida   |  |  |  |  |  |
| <b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión, Seguridad.</b>              |  |  |  |  |  |  |
| 14   | Que durante su atención prenatal en el consultorio, se respete su privacidad   |  |  |  |  |  |
| 15   | Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso   |  |  |  |  |  |
| 16   | Que el médico brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo                                    |  |  |  |  |  |
| 17   | Qué el médico que atenderá, su atención prenatal, le inspire confianza   |  |  |  |  |  |

| <b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión, Empatía</b> |  |  |
|--|--|--|
| 18   | Que el personal le escuche atentamente, trato amable, respeto y paciencia                      |  |
| 19   | Que el médico que le atenderá, muestre interés en solución de su queja                         |  |
| 20   | Que el médico le explique con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención |  |
| 21   | Que el médico le explique en palabras fáciles, tratamiento dosis y efectos adversos.           |  |
| 22   | Que el médico le explique con palabras fáciles, procedimientos o análisis que le realizarán    |  |

## CUESTIONARIO DE PERCEPCIONES DE UN SERVICIO DE CALIDAD.

### Instrucciones

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario, acerca de cómo el servicio le ha brindado su asistencia, tomando en cuenta su experiencia del uso, en el mismo.

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

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

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

d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje, lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio, que brinda el personal de consulta externa en ginecoobstetricia.

|   |                          |   |                       |   |             |
|---|--------------------------|---|-----------------------|---|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | Desacuerdo            | 3 | Indiferente |
| 4 | En acuerdo               | 5 | Totalmente de acuerdo |   |             |

| PERCEPCIONES   |  |  |
|--|--|--|
| <b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión, Bienes Tangibles.</b>       |  |  |
| 1  | ¿La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le pareció adecuados para orientarse y fuero visualmente atractivo? |  |
| 2  | ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle?  |  |
| 3  | ¿Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención, y eran de aspecto moderno?                            |  |
| 4  | ¿El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores, tenían buena presencia?                                      |  |
| <b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión, Confiabilidad</b>           |  |  |
| 5  | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?  |  |
| 6  | ¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado?  |  |
| 7  | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?  |  |
| 8  | ¿Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención?  |  |
| 9  | ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?   |  |
| <b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión, Capacidad de respuesta.</b> |  |  |
| 10   | ¿La atención en admisión y caja fueron rápidas?  |  |
| 11   | ¿La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida?  |  |
| 12   | ¿La atención para tomarse exámenes de imagen o Rayos X fue rápida?   |  |
| 13   | ¿La atención en farmacia de consulta externa fue rápida?   |  |
| <b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión, Seguridad</b>               |  |  |
| 14   | ¿Durante su atención prenatal en el consultorio, se respetó su privacidad?   |  |
| 15   | ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso?   |  |
| 16   | ¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo?   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 17  | ¿El médico que atendió, le inspiró confianza?   |  |
| <b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión, Empatía.</b> |   |  |
| 18  | ¿El personal que le atendió, le escuchó lo trató con amabilidad respeto y paciencia?        |  |
| 19  | ¿El médico que le atendió, mostró interés en la solución de su queja?                       |  |
| 20  | ¿El médico le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención? |  |
| 21  | ¿El médico le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos?         |  |
| 22  | ¿El médico le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó?           |  |

Anexo 3.

Autorización para el estudio.

Managua 12 de abril de 2019.

**Dr. Marlon Martínez**  
**Gerente de IPSS Hospital Bautista**

**Sus manos.**

Antes que nada sea merecedor de un caluroso saludo, en pro de sus labores diarias, en esta unidad asistencial.

Permítame solicitar la autorización de la realización del siguiente estudio de tesis que lleva por título:

**SATISFACCIÓN DE USUARIAS, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD, RECIBIDA EN EL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA DE CONSULTA EXTERNA, DEL HOSPITAL BAUTISTA DE MANAGUA NICARAGUA, JUNIO DE 2019.**

Actualmente curso la modalidad de maestrante en Administración en Salud, en el centro de investigaciones y estudios de la salud, (CIES Unan Managua), que tiene por requisito final la realización de un estudio de tesis, y el cual me agradaría realizar en esta institución.

En espera de una respuesta positiva, reitero mis saludos.

**Atte. José Santos Latino Gaitán**  
**Médico Cirujano**  
**Especialista en Medicina de Emergencia**

cc. archivo.

## Anexo 4.



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA  
CIES- UNAN Managua



Consentimiento informado.

Estimada usuaria, ha sido invitada para participar, por medio del llenado de un cuestionario, en el estudio de investigación a realizarse en el Hospital Bautista y lleva por título:

### **Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, hospital bautista, Managua Nicaragua, junio 2019.**

Investigador: José Santos Latino Gaitán.

El objetivo del estudio es evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, por la calidad de atención en salud recibida, en consulta externa de esta unidad asistencial.

Las dimensiones a tomar en cuenta para dicha evaluación, es la encuesta de SERVQUAL, modificada para los servicios de salud, y consta de 22 preguntas, en cinco dimensiones, las cuales se mencionan:

**Bienes tangibles:** apariencia e, instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales

**Confiabilidad:** habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La empresa cumple promesas, suministro del servicio, solución de problemas.

**Capacidad de respuesta:** Es la disposición para prestar un servicio rápido y adecuado.

**Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** nivel de atención individualizada, servicio personalizado al gusto del cliente.

La información recolectada será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida al responsable que explique sus dudas, para entender las preguntas del cuestionario

Una vez que haya comprendido el estudio y desea participar, entonces se le solicitará que firme este formato de consentimiento, del cual recibirá una copia firmada y fechada.

**Firma Usuaría.** \_\_\_\_\_ **Fecha.** \_\_\_\_\_ **Código.** \_\_\_\_\_



Anexo 5.

Tablas.

Tabla 1. Edad de usuarias, en, satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| <b>Edad</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| ≤19 años     | 2                 | 0,9                 |
| 20-29 años   | 120               | 52,8                |
| 30-39 años   | 104               | 45,8                |
| ≥40 años     | 1                 | 0,4                 |
| <b>Total</b> | <b>227</b>        | <b>100%</b>         |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecoobstetricia.

Tabla 2. Escolaridad de usuarias, en, satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| <b>Escolaridad</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| Primaria           | 1                 | 0,4                 |
| Secundaria         | 40                | 17,6                |
| Universidad        | 182               | 80,1                |
| Técnico            | 4                 | 1,8                 |
| <b>Total</b>       | <b>227</b>        | <b>100%</b>         |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecoobstetricia.

Tabla 3. Procedencia de usuarias, en, satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| <b>Procedencia</b> | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------------|------------|--------------|
| Urbana             | 191        | 84,1         |
| Rural              | 36         | 15,9         |
| <b>Total</b>       | <b>227</b> | <b>100%</b>  |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecoobstetricia.

Tabla 4. Trimestre de gestación de usuarias, en, satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| <b>Trimestre de gestación</b> | Frecuencia | Porcentaje % |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Primer trimestre              | 34         | 15           |
| Segundo trimestre             | 100        | 44           |
| Tercer trimestre              | 93         | 41           |
| <b>Total</b>                  | <b>227</b> | <b>100%</b>  |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecoobstetricia.

Tabla N° 5. Expectativas de usuarias, en la satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| Dimensión              |                                     | Promedio  |             | Porcentaje  |
|------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|-------------|
|                        |                                     | Respuesta | Dimensión   |             |
| Bienes Tangibles       | Visualmente atractivo               | 4,97      | <b>4,93</b> | <b>98,6</b> |
|                        | Orientación                         | 4,95      |             |             |
|                        | Aspecto moderno                     | 4,92      |             |             |
|                        | Buena presencia                     | 4,88      |             |             |
| Confiabilidad          | Orienta sobre pasos                 | 4,90      | <b>4,83</b> | <b>96,7</b> |
|                        | Consulta en horario programado      | 4,90      |             |             |
|                        | Respeto de programación             | 4,62      |             |             |
|                        | Expediente disponible               | 4,89      |             |             |
|                        | Citas disponibles y fáciles         | 4,85      |             |             |
| Capacidad de respuesta | Atención en admisión rápida         | 4,87      | <b>4,84</b> | <b>96,8</b> |
|                        | Muestras de laboratorio rápida      | 4,79      |             |             |
|                        | Estudios de Rayos X rápido          | 4,88      |             |             |
|                        | Atención en farmacia rápida         | 4,83      |             |             |
| Seguridad              | Respeto de privacidad               | 4,92      | <b>4,91</b> | <b>98,2</b> |
|                        | Examen físico completo              | 4,90      |             |             |
|                        | Tiempo para contestar dudas         | 4,89      |             |             |
|                        | Inspira confianza                   | 4,91      |             |             |
| Empatía                | Trato amable, respeto               | 4,90      | <b>4,90</b> | <b>98,0</b> |
|                        | Interés por solución de queja       | 4,91      |             |             |
|                        | Explica fácilmente el problema      | 4,89      |             |             |
|                        | Explica fácil el tratamiento        | 4,92      |             |             |
|                        | Explica el procedimiento a realizar | 4,89      |             |             |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecoobstetricia.

Tabla N° 6. Percepciones de usuarias, en la satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| Dimensión              |                                     | Promedio  |           | Porcentaje |
|------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|
|                        |                                     | Respuesta | Dimensión |            |
| Bienes Tangibles       | Visualmente atractivo               | 4,58      | 4,67      | 93,43      |
|                        | Orientación                         | 4,67      |           |            |
|                        | Aspecto moderno                     | 4,78      |           |            |
|                        | Buena presencia                     | 4,66      |           |            |
| Confiabilidad          | Orienta sobre pasos                 | 4,69      | 4,64      | 92,79      |
|                        | Consulta en horario programado      | 4,40      |           |            |
|                        | Respeto de programación             | 4,72      |           |            |
|                        | Expediente disponible               | 4,79      |           |            |
|                        | Citas disponibles y fáciles         | 4,60      |           |            |
| Capacidad de respuesta | Atención en admisión rápida         | 4,50      | 4,36      | 87,21      |
|                        | Muestras de laboratorio rápida      | 4,62      |           |            |
|                        | Estudios de Rayos X rápido          | 4,40      |           |            |
|                        | Atención en farmacia rápida         | 3,92      |           |            |
| Seguridad              | Respeto de privacidad               | 4,85      | 4,85      | 97,07      |
|                        | Examen físico completo              | 4,80      |           |            |
|                        | Tiempo para contestar dudas         | 4,88      |           |            |
|                        | Inspira confianza                   | 4,88      |           |            |
| Empatía                | Trato amable, respeto               | 4,83      | 4,86      | 97,26      |
|                        | Interés por solución de queja       | 4,88      |           |            |
|                        | Explica fácil el problema           | 4,87      |           |            |
|                        | Explica fácil el tratamiento        | 4,85      |           |            |
|                        | Explica el procedimiento a realizar | 4,88      |           |            |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecoobstetricia.

Tabla N° 7. Brechas e índice de calidad de servicio, en la satisfacción sobre calidad de atención recibida en ginecoobstetricia, área de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019.

| <b>Dimensiones</b>     | <b>Percepción</b>              | <b>Expectativa</b> | <b>Brecha</b> |
|------------------------|--------------------------------|--------------------|---------------|
| Bienes tangibles       | 4,67                           | 4,93               | - 0.26        |
| Confiabilidad          | 4,64                           | 4,83               | - 0.19        |
| Capacidad de respuesta | 4,36                           | 4,84               | - 0.48        |
| Seguridad              | 4,85                           | 4,91               | - 0.05        |
| Empatía                | 4,86                           | 4,90               | - 0.04        |
|                        | Índice de calidad del servicio |                    | -0.20         |

Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada a usuarias de ginecobstetricia.