



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 Salud Pública

2015 -2017

Tesis para optar al Título de Máster en Salud Pública

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN LAS EMPRESAS MÉDICAS
PREVISIONALES DE MANAGUA, NICARAGUA, 30 DE AGOSTO – 05
DE SEPTIEMBRE DEL 2017.**

Autora:

**Licda. Jahaira Carolina Potosme Hernández
Administradora de Empresas**

Tutor:

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

Managua, Nicaragua. Septiembre 2017

CONTENIDO

RESUMEN	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO TEÓRICO	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	15
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
IX. CONCLUSIONES	49
X. RECOMENDACIONES	50
XI. BIBLIOGRAFIA	51
ANEXOS	53

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de los servicios que tienen los usuarios externos de los servicios de las Empresas Médicas Previsionales de Managua, Nicaragua. Agosto 2017.

Diseño: estudio descriptivo de corte transversal. Muestra constituida por 360 usuarios, se utilizó el cuestionario adaptado del método SERVQUAL incluyendo 29 preguntas de expectativas y 29 de percepciones, distribuidas en cinco criterios de evaluación: elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Con los resultados de éstas se calcularon las brechas y el índice de calidad del servicio.

Resultados: de la población encuestada el 49% pertenecían al sexo masculino y el 46% al sexo femenino, con mayor representación en el Hospital Militar, tienen nivel de escolaridad universitaria. El resultado de las brechas fueron negativas: -0.76 Elementos Tangibles, -0.29 Confiabilidad, -1.07 Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, -1 Seguridad y -1.13 Empatía.

Conclusión: usuarios externos jóvenes, con estudios universitarios y teniendo similar participación de hombres y mujeres. La población en estudio esperó ser ligeramente satisfecha en las cinco dimensiones de expectativas, en la Percepción los promedios de Empatía, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta indican que no se está satisfecho ni insatisfecho. La percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brindan las Empresas Médicas Previsionales de Managua es ligeramente insatisfactorio.

Palabras claves: calidad, servicio, servqual, salud.

DEDICATORIA

A mis hijos Osmar y Sarahí, frutos del amor y misericordia de Dios en mi vida. A ellos que son mi inspiración a ser mejor persona, madre, esposa y profesional.

A los niños, huérfanos, víctimas de guerra, emigrantes y desprotegidos, abandonados a un Dios que parece ser sordo y ciego ante el clamor de su pueblo, ¡Cuánta Ignorancia por falta de amarte y conocerte oh Dios!

A ellos que están a la espera de personas deseosas de ser instrumentos de Dios, a ellos que necesitan de aquellos que entregan su vida y profesión a la búsqueda de una sociedad justa e inclusiva, con equidad social.

A Ellos...

Jahaira Carolina Potosme Hernández.

AGRADECIMIENTO

A Yahvé, por darme la vida, sabiduría, entendimiento y conocimiento en cada momento de mi vida, por ser Él quien conduce mis pasos. ¡No hay forma de agradecer o pagar todo el bien que me has hecho!

A mis padres Osmar y Sofía, por educar y encaminarme en todos los años de mi infancia, adolescencia y hasta esta nueva etapa. A mi Esposo Miguel por apoyar y acompañarme sin restricciones en cada decisión y meta que me propongo, ¡Tu amor es incondicional! A mis hermanos y familia por ser los mejores motivadores que existen.

A mí estimado y apreciado amigo Dr. Luis Jaime Arguello por ser el primer incentivador e inspirador a aventurarme a esta meta.

A todo el personal docente del Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES), por transmitir y compartir sus conocimientos a cada uno de nosotros los maestrantes. En especial al Dr. Jairo Meléndez, coordinador de nuestra cohorte, por estar siempre pendiente de su grupo a pesar de las adversidades que se le han presentado. Y al estimado maestro Msc. Francisco Mayorga, tutor de este estudio, por dedicar y estar siempre dispuesto a las revisiones y/o consultas realizadas.

Jahaira Carolina Potosme Hernández.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es un tema que preocupa a todas las empresas con servicios tangibles e intangibles. La venta de servicios de salud es un tema que siempre exigirá la mejor atención y mejora continua, porque los resultados de una buena o mala atención se verán reflejados en la mejora o deterioro del estado del paciente, así como el retorno de este y lealtad permanente.

El presente estudio plantea Conocer la percepción de calidad que tienen los usuarios externos sobre los servicios que brindan las nueve Empresas Médicas Previsionales de Managua contratadas por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para atender a sus asegurados, la herramienta que se aplicó fue la metodología de SERVQUAL, donde se consultó a los usuarios cuál era su expectativa al momento de recibir el servicio y cuál fue la percepción post atención. Del puntaje de estos enfoques resultan las Brechas que midieron el Índice de Calidad del Servicio.

Este tema de investigación trata conocer cómo está siendo percibida la calidad de los servicios de salud del sector de seguridad social, ya que desde la perspectiva de la salud pública una evaluación de esta índole dará una pauta de la equidad y eficiencia de esta rama del sistema de salud.

II. ANTECEDENTES

Orozco Urbina, Juana Francisca en su tesis de “satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017” con una muestra constituida por 364 usuarios, y variables por objetivos: características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. La fuente de información utilizada fue primaria, en ella se observó que hubo un equilibrio en las categorías de edades, una población activa laboralmente y llegando a la adultez, el 57% fueron mujeres, el 69.4% son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana. Las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad:-0.32, Responsabilidad:-0.35. Seguridad:-0.23, Empatía:-0.32. Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad. (Urbina, 2017)

Roa Solís, Heiry en el estudio de “opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. Mayo - junio del año 2015”. Utilizó los tres cuestionarios del SERVQUAL adaptado para evaluar la calidad del servicio del laboratorio clínico, para conocer las expectativas, la percepción del servicio y la preponderancia de las dimensiones de la calidad del servicio. En ese estudio participaron 382 usuarios de los cuales 63% fueron mujeres, 61% fueron menores de 37 años, 69% tenían buen nivel académico (43.72% Secundaria y 24.87% Universitarios), el 69% de los usuarios pertenecían a los programas de medicina general y emergencia. Se encontró que con el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos. Sin embargo, la percepción en el cumplimiento de la calidad del servicio es 74%, lo que se considera un servicio moderadamente satisfactorio. El peso atribuido por los usuarios para las dimensiones son Tangible= 17, Confiabilidad= 21, capacidad de respuesta= 21, seguridad= 21, empatía= 20. (Solís, 2015)

Peralta Moncada, Carlos Enil investigó la “Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015”. Entre las características sociodemográficas se detectó que el 74% pertenecen al sexo femenino, con mayor representación de las edades entre 20 – 39 años, 39%, con el 51% de nivel de escolaridad primaria. Utilizó la herramienta SERVQUAL, para evaluar las cinco dimensiones de las expectativas y perspectivas del servicio para valorar la calidad según los usuarios externos. Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue confiabilidad y las más cercana fueron los elementos tangibles y empatía; el resultado del Índice de calidad del servicio (ICS) ponderado se interpreta como que la atención que se brinda en el laboratorio del Hospital Tela, según la percepción y la expectativa de los usuarios es que cumple con el estándar de calidad moderadamente.(Peralta, 2015)

El Hospital Universitario del Valle Evaristo García, HUV, en el año 2010 en Colombia realizó un estudio desarrollado con la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, FUNDESALU, utilizando la herramienta de las cinco dimensiones para medir la calidad, SERVQUAL. Donde la muestra fue de 510 encuestados, el 79% de participación femenina, 46% escolaridad secundaria, El muestreo fue Aleatorio Estratificado por servicio y procedencia del usuario. Con el cierre de las brechas, los resultados del estudio, indicaron que la calificación general del nivel de calidad de la atención en salud del HUV, según la perspectiva de los usuarios no alcanza totalmente su satisfacción.(Hospital Universitario del Valle, 2010)

III. JUSTIFICACIÓN

La calidad de atención en los diferentes sectores de un sistema de salud ha sido un punto clave para la mejora en la salud de la población. En diferentes tiempos a lo largo de la historia se han venido aplicando diversas metodologías para evaluar la calidad del servicio.

Desde el punto de vista de empleador es de interés saber qué empresa médica previsional dará mejor atención a sus colaboradores. La atención eficiente, eficaz y de calidad se verá reflejado en el rendimiento laboral del recurso. Y además que los empleadores destinan el 19% sobre salarios para este gasto mensual. (Gaceta Diario Oficial, 2013)

Se enfocó esta investigación para el colaborador más que el empleador porque éstos son los que deciden dónde afiliarse en la atención médica general.

Con este estudio se pretendió proporcionar información y e iniciar un antecedente del cómo está siendo percibida la calidad de los servicios de salud en las Empresas Médicas Previsionales de Managua, el sector de seguridad social, para que desde la perspectiva de la salud pública se vaya evaluando la equidad y eficiencia de una de las partes del sistema de salud de Managua.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Conocer cómo está la calidad de los servicios de atención en las empresas médicas previsionales es necesario para el desarrollo, funcionalidad y sostenibilidad de estas. Y para el cumplimiento de una de las funciones esenciales de la Salud Pública también es importante conocer cómo está el desempeño de éstas.

El usuario externo tiene el derecho de exigir un servicio de calidad, recibir respuesta oportuna ante sus quejas o dudas. La satisfacción de este asegurará su permanencia y lealtad en la empresa médica afiliada, su recomendación a usuarios potenciales y lo más imprescindible es el resguardo de su salud.

Por tanto se considera importante dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brindan las Empresas Médicas Previsionales de Managua, Nicaragua?

Algunas interrogantes para responder este planteamiento son:

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas de los usuarios externos de las Empresas Médicas Previsionales?
2. ¿Qué expectativas de calidad tienen los usuarios sobre el servicio recibido?
3. ¿Qué percepción de calidad tienen los usuarios sobre el servicio recibido?
4. ¿Cómo son los niveles de calidad de la atención en cuanto a las dimensiones de calidad, según expectativas y percepción de los servicios de las empresas médicas previsionales de Managua?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brindan las Empresas Médicas Previsionales de Managua, 30 de agosto – 05 septiembre del 2017.

Objetivos específicos

1. Describir las características socio demográficas de los usuarios externos de las Empresas Médicas Previsionales.
2. Conocer las expectativas de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.
3. Identificar la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.
4. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones de calidad, según expectativas y percepción de los servicios de las empresas médicas previsionales de Managua.

VI. MARCO TEÓRICO

El Sistema de salud de Nicaragua, que está estructurado por tres secciones: Sector Público, dirigido por el Ministerio de Salud Nacional y provincial, es financiado por recursos fiscales y gastos ocasionales de seguridad. El Sector de Seguridad Social, bajo la dirección del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), opera por contratos con prestadores de servicios médicos privados y se financia con las contribuciones de los trabajadores y Patronales. Y el Sector Privado conformado por profesionales de la salud y establecimientos que atienden a demandantes individuales, y a beneficiarios de algunas organizaciones.

El número de afiliados al seguro social ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, según los últimos indicadores del anuario nacional de Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, 2016, al último mes de ese año el total de asegurados fue de 878,019. De los cuales el 56% es representado por el sexo masculino y el 44% por el femenino.

En Managua el número de Empresas Médicas Previsionales son nueve: Hospital Solidaridad, Convenciones Bautistas de Nicaragua, Salud Integral, S.A. Servicios Unidos de Médicos Corporativos - SUMEDICO, Policlínica Cruz Azul, S.A. – Central, Hospital Central Managua - Dr. Cesar Amador K. (SERMESA), Hospital Militar y/o PAME, Nuevo Hospital Monte España S.A. y el Hospital Carlos Roberto Huembes. (Instituto Nicaragüense de Seguridad Social., 2016)

En Nicaragua la satisfacción de los usuarios se expresa en los espacios de participación ciudadana en la gestión de salud y en los niveles locales. Se mide a través de las evaluaciones del Ministerio de Salud (MINSa). En los contratos entre MINSa y las Empresas Médicas Previsionales (EMP) y en los compromisos de gestión entre MINSa y sus hospitales, el número de reclamos presentados por los usuarios de esas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS) es uno de los indicadores de evaluación. La

satisfacción de usuarios también puede expresarse en las auditorías de calidad de las IPSS. (Sáenz & Bermúdez, 2011)

En el concepto de calidad de la atención los servicios de salud, no hay un concepto único que lo defina, ya que cada actor involucrado pondrá mayor relevancia en el proceso de calidad, a lo que a su parecer sea de mayor importancia. Pese a que en la literatura se ha abordado desde hace varias décadas pasadas. *“Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso”*. (ESAN Graduate School of Business, 2016)

La concepción actual de la calidad responde a la aportación de diferentes teorías surgidas a lo largo del siglo XX. Hoy en día la calidad total es el compendio de las “mejores prácticas” en el ámbito de la gestión de organizaciones, a las cuales se les suele denominar Principios de la Calidad Total – Excelencia o conceptos fundamentales de la excelencia en gestión: (Euskalit, 2011)

- Orientación hacia los resultados.
- Orientación hacia el cliente.
- Liderazgo y constancia en los resultados.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Aprendizaje, Innovación y Mejora Continua.
- Desarrollo de Alianzas
- Responsabilidad social.

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad percibida: la primera se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características. Este

último enfoque es el que interesa al objeto del presente trabajo de investigación ya que las cualidades distintivas de los servicios (naturaleza intangible, heterogeneidad e imposibilidad de separar la producción y el acto del consumo) dificultan la estandarización y el control de calidad del servicio prestado, bajo dicha perspectiva podemos distinguir dos modelos conceptuales de calidad, basados en las percepciones del cliente, los cuales presentan una serie de características comunes que logran una complementariedad entre los mismos. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Método SERVQUAL

Esta metodología surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry y auspiciada por el Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU, en donde el propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad de los servicios. En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio, fue desarrollada la metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada SERVQUAL (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. En particular Enrique Bigné demuestra la confiabilidad de la escala SERVQUAL frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Dimensiones de Servqual: En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización: (Solís, 2015)

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

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

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

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

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

Cuestionario SERVQUAL: Mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio; por tanto la calidad del servicio que el cliente recibe respecto a las expectativas le condicionará su comportamiento para:

- Recomendar o no recomendar a la empresa.
- Considerar o no considerar usar el servicio la próxima vez.
- Repetir o no repetir.
- Hacer o no hacer mayor uso del servicio. (Solís, 2015)

Cada una de las dimensiones y las preguntas asociadas van dirigidas a:

Dimensión I: Elementos Tangibles

1. La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
2. Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
3. Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
4. Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

Dimensión II: Confiabilidad

1. Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

2. Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo
3. La empresa realiza bien el servicio la primera vez
4. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido
5. La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

Dimensión III: Capacidad de Respuesta

1. Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
2. Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
3. Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes
4. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes

Dimensión IV: Seguridad

1. El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes
2. Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
3. Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
4. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

Dimensión V: Empatía

1. La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
2. La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
3. La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
4. La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

5. La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes. (Solís, 2015)

El cuestionario SERVQUAL se inicia con la descripción de los servicios que brinda y da una breve explicación al usuario para que puntée en una escala la expectativa y/o la percepción que ha tenido del servicio, la escala va del 1 a 7, y es la conocida como escala Likert, usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo. (Solís, 2015)

Escala de Likert para Medir la Satisfacción del Usuario

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Totalmente insatisfecho	0 – 15
2	Moderadamente insatisfecho	15 – 30
3	Ligeramente insatisfecho	30 – 45
4	Ni insatisfecho, ni satisfecho	45 – 55
5	Ligeramente satisfecho	55 – 70
6	Moderadamente Satisfecho	70 – 85
7	Totalmente Satisfecho	85 – 100

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P.

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

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

Desventajas: Necesita de la ponderación de las respuestas. (Solís, 2015)

La Preponderancia: Para ponderar las dimensiones pueden elegirse tres caminos y la elección de la técnica depende del investigador.

1. Lo podemos hacer de forma subjetiva,
2. Lo podemos preguntar a los clientes en una pregunta adicional al cuestionario.
3. O bien que sea el propio cliente quien directamente establezca las prioridades.

El modelo de las brechas de la calidad de servicio: La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por

Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner. Donde tres brechas están vinculadas con el personal (brecha 2, 3, y 4) pero son las que influyen sobre la brecha 5. La brecha 1 y mayormente la 5 se relacionan con el usuario.

La 1ª. Brecha se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario.

La 2ª. Brecha se da entre el servicio que el personal pretende dar y las especificaciones del mismo,

La 3ª. Brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.

La 4ª. Brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría,y

La 5ª. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

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; este modelo también contempla las posibles discrepancias o brechas en la cadena del servicio de una organización. De modo que al identificarlas se puedan localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Si los resultados de la aplicación del instrumento muestran que las valoraciones de las percepciones estuvieron por debajo de las expectativas, son señal de una mala calidad, lo contrario indica una buena calidad. El modelo se presenta así: $C = P - E$, donde C es Calidad del servicio prestado; P representa las percepciones del cliente y E las expectativas del cliente. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Tratamiento estadístico de datos de SERVQUAL.

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, se calculan las respectivas medias para cada afirmación y dimensión; se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. $(P - E)$. Si dicho valor es positivo $(P > E)$, significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en este ítem, por el contrario, si dicho valor es negativo $(P < E)$, significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción, si el resultado es igual a cero indica que se cumplen con las expectativas de los clientes. Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, ésta medición no ayuda a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente, para solucionar ese impasse, se calcula lo que se denomina brechas relativas, éstas se calcularon multiplicando los resultados de $(P - E)$ de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo), de ésta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos a priorizar. (Urbina, 2017)

Cálculo del Índice de Calidad del Servicio:

Una vez que se obtienen las diferencias de las expectativas y las percepciones de los usuarios por cada dimensión, se realiza un análisis aplicando la metodología utilizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (Urbina, 2017)

Puntuación de Servqual: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio		
	= 0	Existe calidad en el servicio
Puntuación	< 0	Existe calidad o un extraordinario nivel de atención
	> 0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml & Berry

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a. Tipo de estudio

Estudio de tipo descriptivo de corte transversal.

b. Área de estudio

El estudio se realizó a los usuarios externos que acudieron a los servicios de las Clínicas Médicas Previsionales de Managua: Hospital Solidaridad, Convenciones Bautistas de Nicaragua, Salud Integral, S.A. Servicios Unidos de Médicos Corporativos - SUMEDICO, Policlínica Cruz Azul, S.A. – Central, Hospital Central Managua - Dr. Cesar Amador K. (SERMESA), Hospital Militar y/o PAME, Nuevo Hospital Monte España S.A. y el Hospital Carlos Roberto Huembes.

c. Universo

Según el anuario estadístico del INSS 2016, fueron 444, 278 el total de personas cotizantes activas en Managua y se brindó atención al 73 por ciento adscrita a alguna IPSS y CMP-MINSA, representando un universo de 324,323 afiliados.

d. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la herramienta StatCalc de Epi info, siendo el tamaño del universo 324,323 personas y se consideró un error del 5%, con un nivel de confianza del 95%, un nivel de heterogeneidad (p y q) de atributo del 50% de probabilidad (0.5), con precisión de 5.1, para una muestra de 360 participantes.

e. Unidad de Análisis

Personas que demandaron y recibieron algún tipo de servicio de atención médica en las clínicas médicas previsionales en los primeros ocho meses del presente años, 2017 y que cumplen con los criterios de inclusión.

f. Criterios de Selección

Criterios de Inclusión

- Asegurados en modalidad previsional.

- Que recibieron atención médica en las áreas de estudio, recientemente.
- Que acepten y firmen el consentimiento informado
- Que sean mayor de 18 años.

Criterios de Exclusión

- Que no deseen participar.
- Que no haya pasado atención médica en los últimos dos años.
- Que no sea afiliado a ninguna institución médica de servicios previsionales de Managua.
- Pacientes menores de 18 años
- Usuarios Internos de las Empresas Médicas Previsionales.

g. Variables por objetivos.

Objetivo N°1: Describir las características socio demográficas de los usuarios externos de las Empresas Médicas Previsionales.

- Edad: 18 años a más.
- Sexo: Femenino y Masculino.
- Escolaridad: Ninguna, primaria, secundaria, universitaria, post grado.
- Institución Médica Previsional afiliado: Empresas prestadoras de servicios médicos contratadas por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.

Objetivo N°2: Conocer las expectativas de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.

- Bienes tangibles. Atributos:
 - Estado físico de las instalaciones
 - Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.
 - Presentación del personal de empleados
 - Atractivo de los materiales de comunicación.
 - Comodidad de asientos y camas

- Confiabilidad. Atributos:
 - Cumplimiento en la presentación de los servicios programados.
 - Oportunidad de la atención de urgencias.
 - Continuidad y orden lógico en la atención.
 - Interés en la resolución de los problemas de usuarios
 - Cuidado en el registro de información de los usuarios

- Responsabilidad y capacidad de respuesta. Atributos:
 - Sencillez de los trámites para la atención.
 - Oportunidad en la asignación de citas médicas.
 - Disposición para atender preguntas.
 - Agilidad del trabajo para atención más pronta.
 - Cooperación entre funcionarios.
 - Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

- Seguridad. Atributos:
 - Confianza transmitida por empleados.
 - Efectividad en la solución de necesidades.
 - Recibimiento de los medicamentos adecuados.
 - Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.
 - Idoneidad del personal de salud.
 - Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.
 - Cumplimiento de medidas de seguridad.

- Empatía. Atributos:
 - Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud.
 - Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo.
 - Atención individualizada al usuario.
 - Conveniencia de horarios de trabajo.

- Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

- Los valores a cada atributo se otorgaron de acuerdo a la escala de Likert, donde:

- 1. Totalmente Insatisfecho.
- 2. Moderadamente insatisfecho.
- 3. Ligeramente Insatisfecho.
- 4. Ni insatisfecho Ni satisfecho.
- 5. Ligeramente satisfecho.
- 6. Moderadamente Satisfecho.
- 7. Totalmente Satisfecho.

Objetivo N°3: Identificar la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.

- Los valores a cada atributo se otorgaron de acuerdo a la escala de Likert, donde:

1. Totalmente Insatisfecho.
2. Moderadamente insatisfecho.
3. Ligeramente Insatisfecho.
4. Ni insatisfecho Ni satisfecho.
5. Ligeramente satisfecho.
6. Moderadamente Satisfecho.
7. Totalmente Satisfecho.

- Bienes tangibles. Atributos:

- Estado físico de las instalaciones
- Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.
- Presentación del personal de empleados
- Atractivo de los materiales de comunicación.
- Comodidad de asientos y camas

- Confiabilidad. Atributos:
 - Cumplimiento en la presentación de los servicios programados.
 - Oportunidad de la atención de urgencias.
 - Continuidad y orden lógico en la atención.
 - Interés en la resolución de los problemas de usuarios
 - Cuidado en el registro de información de los usuarios

- Responsabilidad y capacidad de respuesta. Atributos:
 - Sencillez de los trámites para la atención.
 - Oportunidad en la asignación de citas médicas.
 - Disposición para atender preguntas.
 - Agilidad del trabajo para atención más pronta.
 - Cooperación entre funcionarios.
 - Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

- Seguridad. Atributos:
 - Confianza transmitida por empleados.
 - Efectividad en la solución de necesidades.
 - Recibimiento de los medicamentos adecuados.
 - Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.
 - Idoneidad del personal de salud.
 - Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.
 - Cumplimiento de medidas de seguridad.

- Empatía. Atributos:
 - Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud.
 - Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo.
 - Atención individualizada al usuario.
 - Conveniencia de horarios de trabajo.

- Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

Objetivo N°4: Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción de los servicios de las empresas médicas previsionales de Managua.

- Bienes tangibles: 1ª. Brecha, se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario.
 - Confiabilidad: 2ª. Brecha, se da entre el servicio que el personal pretende dar y las especificaciones del mismo,
 - Responsabilidad y capacidad de respuesta: 3ª. Brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.
 - Seguridad: 4ª. Brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría
 - Empatía: 5ª. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado.
- Índice de Calidad del Servicio (ICS):

Puntuación de Servqual: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio		
Puntuación	= 0	Existe calidad en el servicio
	< 0	Existe calidad una extraordinario nivel de atención
	> 0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml & Berry

h. Fuente de información

Fuente primaria a través de entrevistas directas a personas que recibieron atención médica en alguna de las empresas Médicas Previsionales en los primeros ocho meses del 2017, que desearon participar y firmaron el consentimiento informado.

i. Técnica de recolección de información

Las entrevistas fueron dirigidas mediante encuestas impresas y codificadas, en la semana del 30 de agosto al 05 de septiembre del 2017. Los participantes fueron tres alumnos de la Universidad Centroamericana (UCA): Un estudiante de Marketing con código 02, uno de tercer año de derecho código 03 y uno de segundo año de derecho 04.

Se capacitó a los encuestadores en un lapso de dos horas y media el día 29 de agosto, iniciando a las 9:30 am, se explicó en qué consistía la metodología SERVQUAL y los objetivos del estudio, con la finalidad que comprendieran el instrumento a aplicar.

A cada encuestador se le asignaron 120 cuestionarios, enumeradas según el código asignado y la numeración consecutiva de 1 al 120.

La selección del encuestado fue accidental, se le explicó el objetivo del estudio y que es con finalidad académica. Previo al llenado de la información debió firmar el consentimiento informado.

j. Instrumento de Recolección de información

En la primera sección de la encuesta se consultaron datos sociodemográficos, con preguntas de: edad, nivel de escolaridad, sexo e Institución Médica Previsional afiliado.

Para medir la percepción de la calidad se adecuó el cuestionario de la herramienta SERVQUAL utilizada en estudios anteriores (Hospital Universitario del Valle, 2010) ya definida y estandarizado para este fin. Este se estructuró en tres partes: Solicitud de datos sociodemográficos (I sección), 29 preguntas de expectativas (sección II) y 29 preguntas de percepción (sección III), distribuidos en 5 criterios de evaluación.

Elementos tangibles: preguntas del 1 al 6. Apariencia de las instalaciones físicas, limpieza, presentación del personal y si las sillas, camillas, camas son cómodas y suficientes.

Confiabilidad: preguntas del 7 al 11. Cumplimiento en la presentación de los servicios programados, atención oportuna, continua y de orden lógico, interés en la resolución de los problemas de los usuarios y cuidado en el registro de la información.

Responsabilidad y capacidad de respuesta: preguntas del 12 al 18. Sencillez en los trámites. Asignación de citas, programación quirúrgica y exámenes de laboratorio e imageneología sean oportunos y en tiempo de espera corto. Horarios de atención apropiados, interés de los funcionarios de la institución en dar respuesta y solución oportuna a las quejas, así como agilizar sus trabajos para que la espera sea corta.

Seguridad: preguntas del 19 al 24. La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada. Los medicamentos que se suministran a los usuarios sean correctos. La sala de atención donde ubiquen al usuario SIEMPRE sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud. El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios. El personal de salud SIEMPRE cumpla con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas). El personal médico y de enfermería brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa.

Empatía: preguntas del 25 al 29. En el primer contacto con el personal administrativo, estos se identifiquen o presenten y saluden con cordialidad y respeto. La atención por parte de todo el personal involucrado en el servicio, la comprensión ante las necesidades y sentimientos individuales sea excelentes.

En la sección III se consultó que puntaje le pondrían a las cinco dimensiones, de tal modo que sumando den un total de 100 puntos. Para corroborar que el puntaje asignado incluya u oriente a categorizar las dimensiones se solicitó tres dimensiones de la calidad, de mayor a menor importancia.

k. Procesamiento de la información

La información se digitó en la base de datos del programa Statistical Package for the Social Sciences, SPSS, (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales). Y los gráficos en Microsoff Excel.

La encuestas se digitaron en cuatro días, iniciando el 02 de septiembre, con un promedio de 90 por día.

Cada encuesta se codificó para encontrar y revisar más fácilmente posibles errores que se cometieran en la digitalización.

Llenado todos los valores en la base de datos SPSS se procedió a exportar los datos a Microsoff Excel para la elaboración de gráficos y tablas.

La metodología de Servqual utiliza valores promedios para todas las dimensiones, por esta razón los gráficos y tablas no superan la escala numérica de 7.

l. Trabajo de campo o de terreno

Las entrevistas se tenían planificado realizara personas que laboren en diversas empresas de Managua, que serían captadas en lugares de asistencia pública (paradas de buses urbanos, interurbanos, personas conocidas, etc.) y que llenaran la solicitud de consentimiento informado. En una semana, en horarios de 10:00 am – 6:00 pm, que es la hora en que podría encontrárseles con algo de disponibilidad para contestar las preguntas.

Se intentó iniciar el levantado de información ese mismo día de la capacitación en las paradas de transportes urbanos pero se encontró el obstáculo de la falta de disposición de las personas potencialmente a encuestar.

Revalorando la situación se procedió a llenar las encuestas el 30 de agosto, finalizando el 5 de septiembre y en horarios diurnos, en dos áreas: uno al personal docente, administrativo y estudiantado económicamente activo o bien estudiantes que estuvieran

asegurados en alguna de las Empresas Médicas previsionales de Managua, procedentes de las universidades aledañas a Metrocentro. No fue necesario consultar o solicitar previa autorización a autoridades superiores porque la entrevista fue llenada a carácter personal y no cómo institución.

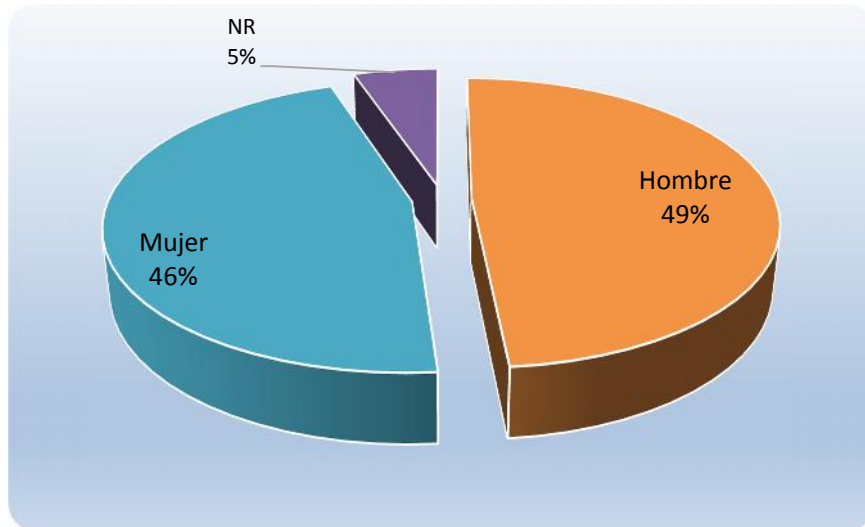
En la primera área de trabajo los encuestados fueron: estudiantes que son beneficiarios de sus padres, otros que laboran y son asegurados y un tercer elemento los que son asegurados por parte del seguro estudiantil de ciertas universidades y recibieron atención médica de las empresas en estudio, en distintas ocasiones del presente año, 2017

El área segunda fue al público en general localizado en diversos puestos de trabajos que también llenaron la encuesta a carácter personal, firmaron el consentimiento informado y asistieron en el presente año a algún tipo de atención médica.

VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1. Describir las características socio demográficas de los usuarios externos de las Empresas médicas previsionales.

Gráfico 1. Sexo de los usuarios externos de los servicios de las Empresas Médicas Previsionales de Managua, 2017.



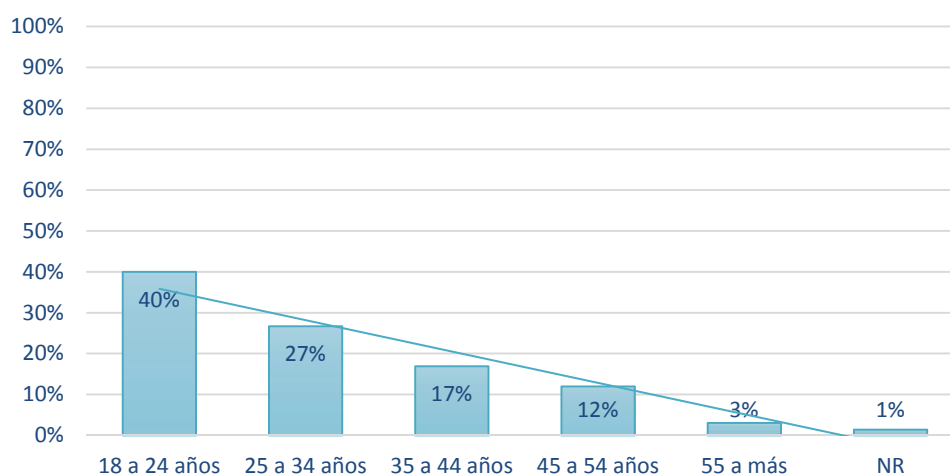
Fuente Primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales, 2017.

Del total de la población encuestada 175 (49%) son del sexo masculino, 166 (46%) pertenece al sexo femenino y 19 (5%) no respondieron. Siendo los varones el de mayor representación. (Ver Anexo N°3, tabla N°1)

En esta variable hay bastante equidad en la participación por sexo. En comparación a los datos del Anuario Estadístico del 2016 que el 56% es representado por el sexo masculino y el 44% por el femenino.

En comparación con los estudios de Orozco Urbina, Juana Francisca el 57% pertenecían al sexo femenino, el de Roa Solís, Heiry 63% mujeres, en el de Peralta Moncada, Carlos Enil 74% también mujeres y el Hospital Universitario del Valle 79% mujeres, se indica que en este estudio difiere la tendencia que la mayor afluencia en el uso de los servicios de salud pertenecen al sexo femenino.

Gráfico 2. Segmentación por edades de los usuarios externos de los servicios de las Empresas Médicas Previsionales de Managua.



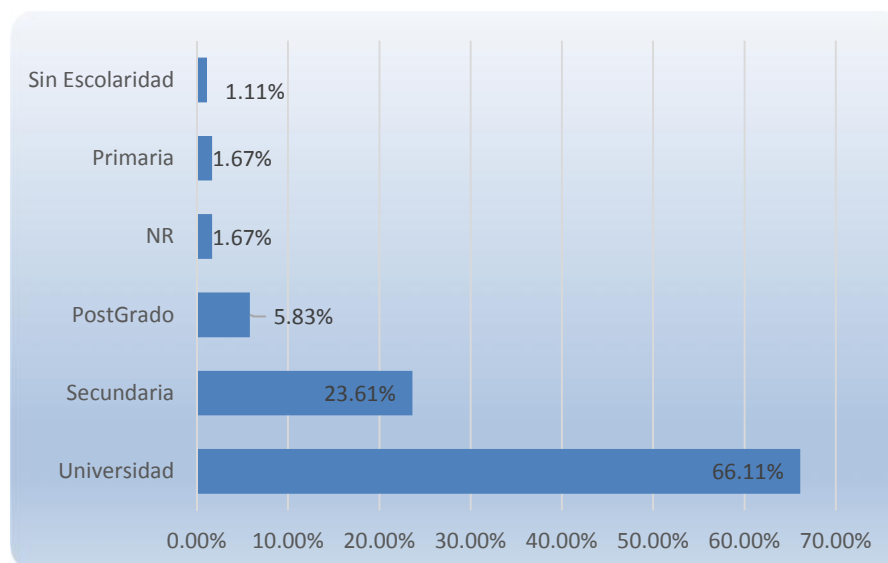
Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

En relación a la segmentación por rango de edad se observó que las edades predominantes se encuentran entre los 18 y 24 años, teniendo un 40%. Seguido por los grupos de 25 a 34 años con 27%, de 35 a 44 años 17%, 45 a 54 años 12 %. Las personas que no respondieron a su edad representada el 1%, no afecta el estudio. (Ver Anexo N°3, tabla N°2)

La población con mayor participación pertenece al segmento joven y a mayor edad se reduce la demanda de la atención médica, una de las posibles razones para esta tendencia es que las mayoría de las encuestas se realizaron dentro y en zonas cercas a las universidades del sector del Centro Comercial Metrocentro, Managua.

En comparación con los estudios de Orozco Urbina, Juana Francisca, donde hubo un equilibrio en las cuatro categorías de edades de la investigación: 21 – 30, 31 – 40, 41 -50, 51 – 60. El de Roa Solís, Heiry 61% fueron menores de 37 años, en el de Peralta Moncada, Carlos Enil el 39% pertenece al grupo de 20 a 39 años, evidenciando que este estudio continúa con la tendencia que la población joven es la que hace más usos de los servicios de salud.

Gráfico 3. Segmentación por escolaridad de los usuarios externos de las Empresas Médicas Previsionales de Managua.



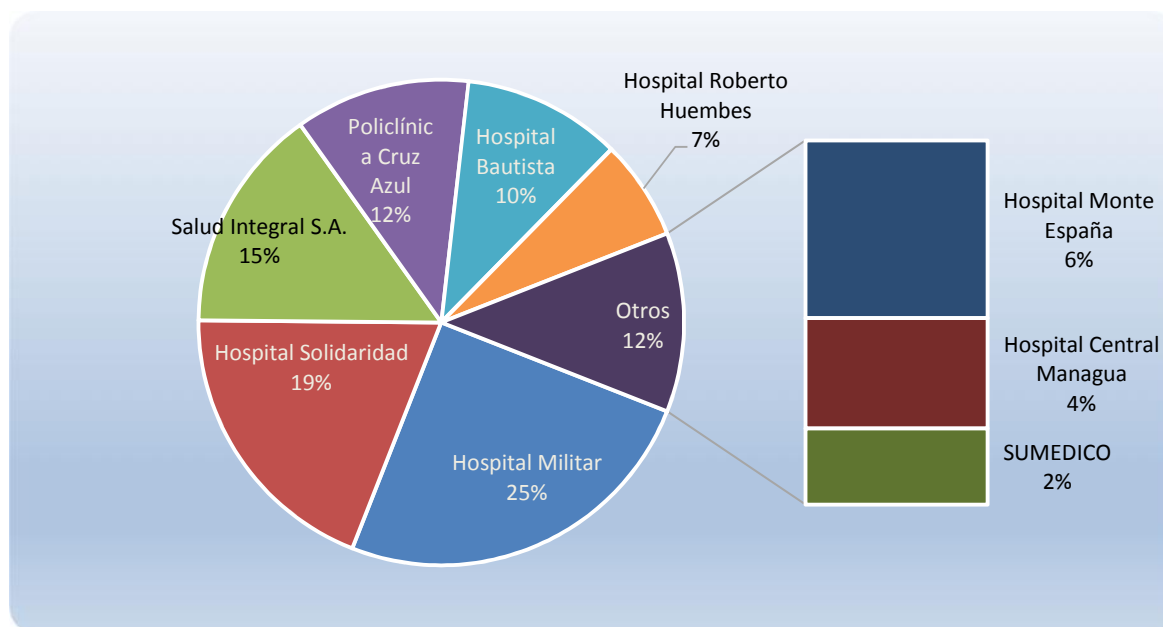
Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

En la variable nivel de escolaridad se encontró que: 238 (66.11%) son universitarios, 85 (23.61%) de secundaria, 21 (5.83%) de Postgrado, 6 (1.67%) de primaria, 6 (1.67%) no respondieron y 4 (1.1%) no tienen escolaridad, (Ver Anexo N°3, tabla N°3).

Teniendo mayor representación el nivel de universitarios seguido de secundaria y en tercer posición a nivel de Posgrado. Igual que en la variable Edad, se puede decir que una de las razones de estos datos es por el lugar en que se realizaron las encuestas.

Confrontando con los estudios de: Orozco Urbina, Juana Francisca el 34.7% son de secundaria, 34.4% universitarios, Roa Solís, Heiry el 43.72% Secundaria, Peralta Moncada, Carlos Enil el 51% tienen escolaridad primaria y en el Hospital Universitario del Valle 46% de secundaria. En el estudio de Orozco destacan los mismos niveles de escolaridad que el presente estudio y una de las posibles razones es que se realizó en un área de una Empresa Médica Previsional de Managua, indicando que sea parte de la naturaleza de estas misma.

Gráfico 4. Participación de usuarios externos según Empresa Médica Previsional afiliado.



Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Los 360 afiliados a las Empresas Médicas están distribuidos así : 90 (25%) pertenece al Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, 69(19%) al Hospital Solidaridad, 54(15%) a Salud Integral, 42 (12%) a la Policlínica Cruz Azul, S.A, 38 (10%) a Convenciones Bautistas de Nicaragua (Hospital Bautista), 24 (7%) al Hospital Roberto Huembes, y en menores porcentajes El Nuevo Hospital Monte España 21 (6%), Hospital Central Managua 13 (4%) y SUMEDICO 9 (2%). (Ver anexo N°3, tabla N°4)

El Hospital Militar tiene mayor representación y en punto extremo, por la zona de encuestas, al Hospital Solidaridad. Lo que indica que la zona en que se realizaron las encuestas no influyó categóricamente en los resultados de esta variable.

Objetivo 2. Conocer las expectativas de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.

Tabla 1. Expectativas de usuarios externos por Empresa Médica previsional según Dimensiones de la calidad.

Empresa Médica Previsional	Promedio de E. Elementos Tangibles	Promedio de E. Confiabilidad	Promedio de E. Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Promedio de E. Seguridad	Promedio de E. Empatía
Hospital Bautista	5.82	6.02	5.52	6.12	5.36
Hospital Central Managua	6.00	6.29	5.98	6.01	5.69
Hospital Militar	5.96	5.79	5.66	6.00	5.59
Nuevo Hospital Monte España	5.89	5.86	5.64	5.88	5.56
Hospital Roberto Huembes	5.90	5.78	5.69	5.88	5.35
Hospital Solidaridad	5.73	5.84	5.77	5.68	5.61
Policlínica Cruz Azul	6.01	6.05	5.90	6.13	5.81
Salud Integral S.A.	5.79	5.93	5.70	5.86	5.62
SUMEDICO	6.13	5.96	5.37	6.00	5.11
Total general	5.88	5.90	5.70	5.93	5.57

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua.

Dimensión Elementos Tangibles, el promedio de las expectativas encontró que: Servicios Médicos Unidos Corporativos (SUMEDICO) tiene 6.13, seguido de La Policlínica Cruz Azul, S.A. con 6.01, Hospital Central Managua 6.00, Hospital Militar 5.96, Hospital Roberto Huembes 5.90, Nuevo Hospital Monte España 5.89, Convenciones Bautistas de Nicaragua (Hospital Bautista) 5.82, Salud Integral 5.79 y el Hospital Solidaridad S.A. con 5.73, siendo el de menor promedio. (Ver anexo N°3, Tabla N°5)

Los usuarios tenían expectativas que esta dimensión satisface moderadamente en tres hospitales y el resto ligeramente.

Dimensión Confiabilidad. El hospital Central Managua tiene el promedio más alto con 6.29, La Policlínica Cruz Azul 6.05, y Convenciones Bautistas de Nicaragua 6.02. Servicios Médicos Unidos Corporativos (SUMEDICO) tiene 5.96, Salud Integral S.A. 5.93, Nuevo Hospital Monte España 5.86, Hospital Solidaridad S.A, 5,84, Hospital Militar 5.79, Hospital Roberto Huembes 5.78.(Ver anexo N°3, Tabla N°5)

En tres hospitales se pensaba que cumplieran moderadamente y seis ligeramente esta dimensión.

Dimensión Responsabilidad y Capacidad de Respuesta. El Hospital Central Managua es el de mayor expectativa con 5.98 promedio, seguido de la Policlínica Cruz Azul con 5.90, Salud Integral, S.A tiene 5.70, Hospital Solidaridad: 5.77, Hospital Roberto Huembes: 5.69, Hospital Militar: 5.66, Nuevo Hospital Monte España: 5.64, Convenciones Bautistas de Nicaragua; 5.52 y Servicios Médicos Unidos Corporativos: 5.37. (Ver anexo N°3, Tabla N°5).

Los usuarios tenían expectativas que a nivel de todas las Empresas Médicas Previsionales de Managua, esta dimensión satisficiera ligeramente al usuario,

Dimensión Seguridad. La Policlínica Cruz Azul obtuvo el 6.13 promedio, Convenciones Bautistas de Nicaragua (Hospital Bautista) tiene el 6.12, seguido del Hospital Central Managua; 6.01, Hospital Militar: 6.0 e igual promedio para Servicios Médicos Unidos Corporativos. (Ver anexo N°3, Tabla N°5).

En cinco Empresas Médicas se pensó que satisfacen moderadamente y en cuatro ligeramente al usuario.

Dimensión Empatía. La Policlínica Cruz Azul tiene el 5.81 promedio, Hospital Central Managua: 5.69, Salud Integral 5.62, Hospital Solidaridad, S.A: 5.61, Hospital Militar: 5.59, Nuevo Hospital Monte España 5.56, Convenciones Bautistas de Nicaragua (Hospital Bautista): 5.36, Hospital Roberto Huembes 5.35, y Servicios Unidos Médicos Especializados (SUMEDICO) obtuvo 5.11. (Ver anexo N°3, Tabla N°5).

De esta dimensión se opinó que en las nueve Empresas Médicas Previsionales de Managua serían ligeramente satisfechos.

Los resultados indicaron que las expectativas de las dimensiones Responsabilidad y capacidad de Respuesta, y Empatía son ligeramente satisfechas en cualquier Empresa Médica de Managua. Y el resto de las dimensiones esperaron ser moderadamente satisfechos.

Tabla N° 2. Expectativas de los usuarios externos por dimensiones de la calidad según Empresas Médicas Previsionales.

<i>Dimensiones</i>	<i>H. Bautista</i>	<i>H. Central</i>	<i>H. Militar</i>	<i>H. Monte Esp.</i>	<i>H. Roberto</i>	<i>H. Solidaridad</i>	<i>H. Cruz Azul</i>	<i>H. Salud Integral</i>	<i>SUMEDICO</i>
<i>Elementos Tangibles</i>	5.82	6.00	5.96	5.89	5.90	5.73	6.01	5.79	6.13
<i>Confiabilidad</i>	6.02	6.29	5.79	5.86	5.78	5.84	6.05	5.93	5.96
<i>Responsabilidad y Capacidad de Respuesta</i>	5.52	5.98	5.66	5.64	5.69	5.77	5.90	5.70	5.37
<i>Seguridad</i>	6.12	6.01	6.00	5.88	5.88	5.68	6.13	5.86	6.00
<i>Empatía</i>	5.36	5.69	5.59	5.56	5.35	5.61	5.81	5.62	5.11

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua.

El promedio de las expectativas por Hospital se encontraron los siguientes resultados (Ver Anexo 3, Tabla N°6):

Hospital Bautista: Elementos Tangibles tienen, 5.8. La confiabilidad 6.02, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta 5.52, Seguridad 6.12 y Empatía 5.36.

La confiabilidad y Seguridad es lo que mejor se esperó recibir en este Hospital, ser moderadamente satisfechos

Hospital Central Managua; Elementos Tangibles: 6.00. La confiabilidad: 6.29, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.98, Seguridad: 6.01 y Empatía: 5.69.
En Elementos tangibles, confiabilidad y seguridad esperaron ser moderadamente satisfechos.

Hospital Militar; Los Elementos Tangibles: 5.96. La confiabilidad: 5.79, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.66, Seguridad: 6.00 y Empatía: 5.69.
En Seguridad Esperaron ser moderadamente satisfechos y en el resto esperaban ser ligeramente satisfechos.

Hospital Cruz Azul; Elementos Tangibles: 6.01. La confiabilidad: 6.01, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.90, Seguridad: 6.13 y Empatía: 5.81.
Los elementos Tangibles y Confiabilidad tenían las expectativas de ser moderadamente satisfechos.

Servicios Unidos Médicos Especializados (SUMEDICO); Elementos Tangibles: 6.13. La confiabilidad: 5.96, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.37, Seguridad: 6.00, y Empatía: 5.11.
Elementos tangibles y Confiabilidad esperaron ser moderadamente satisfechos.

Hospital Monte España; Elementos Tangibles: 5.89. La confiabilidad: 5.86, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.64, Seguridad: 5.88 y Empatía: 5.66.

Hospital Roberto Huembes; Elementos Tangibles: 5.90. La confiabilidad: 5.78, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.69, Seguridad: 5.88 y Empatía: 5.35.

Hospital Solidaridad; Elementos Tangibles: 5.73. La confiabilidad: 5.84, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.77, Seguridad: 5.68 y Empatía: 5.61.

Hospital Salud Integral; Elementos Tangibles: 5.79. La confiabilidad: 5.93, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 5.70, Seguridad: 5.86 y Empatía: 5.62.
En estas Empresas Médicas Previsionales los asegurados tenían expectativas que el servicio los dejaría ligeramente satisfechos.

Los usuarios del Hospital Central Managua y Cruz Azul son moderadamente satisfactorios sus servicios en cuanto Elementos Tangibles, confiabilidad y Seguridad, el Hospital Bautista en Confiabilidad y seguridad, Hospital Militar seguridad y en SUMEDICO los Elementos tangibles y seguridad. En el resto de las dimensiones y empresas sólo esperaban ser ligeramente satisfechos. Estos resultados refieren que la mayor parte de la población espera recibir un servicio de calidad que inspirara credibilidad y confianza, de competencia profesional, cortesía y oportuna.

Tabla 3. Expectativas de las Dimensiones de calidad que tienen los usuarios según Rango de Edad.

Rango Edad	Promedio de E. Elementos Tangibles	Promedio de E. Confiabilidad	Promedio de E. Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Promedio de E. Seguridad	Promedio de E. Empatía
18 a 24 años	5.79	5.80	5.55	5.90	5.53
25 a 34 años	5.88	5.96	5.74	5.92	5.55
35 a 44 años	5.98	5.81	5.70	5.82	5.52
45 a 54 años	5.92	6.08	5.98	5.76	5.68
55 a más	6.19	6.25	6.18	6.30	6.20
NR	5.98	6.48	5.98	6.17	6.00

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua.

Dimensión Elementos Tangibles: de 55 años a más tenía expectativas de ser moderadamente satisfechos, el resto ligeramente satisfecho. **Confiabilidad:** de 55 años a más, los que no respondieron y de 45 años a más moderadamente satisfechos y los de 18 a 44 años ligeramente satisfechos. **Responsabilidad y capacidad de Respuesta:** de 55 años a más moderadamente satisfechos y el resto ligeramente satisfechos. **Seguridad:** de 55 años a más y los que no respondieron, moderadamente satisfechos y el resto

ligeramente satisfecho. **Empatía:** de 55 años a más y los que no respondieron, moderadamente satisfechos y el resto ligeramente satisfecho, (Ver Anexo 3. Tabla N°7).

Realizando la comparación de las expectativas según Empresa Médica Previsional y rango de edad se observó que únicamente en el rango de 55 años a más se espera tener un servicio moderadamente satisfactorio. El grupo de 45 a 54 años su expectativa es de moderada satisfacción en la confiabilidad. Los otros segmentos de edades esperan ser ligeramente satisfechos en las cinco dimensiones. Lo que indica que a mayor edad, mayores expectativas en dimensiones de carácter no tangibles se tienen.

Objetivo 3. Identificar la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.

Tabla 4. Percepción de los usuarios externos de las Empresa Médica Previsional según Dimensiones de la calidad.

Empresa Médica Previsional	Promedio de P.Elementos Tangibles	Promedio de P.Confiabilidad	Promedio de P.Responsabilidad Capacidad de Respuesta	Promedio d PSeguridad	Promedio de PEmpatia
Hospital Bautista	5.13	5.52	4.80	5.40	4.78
Hospital Central Managua	5.66	5.88	4.83	5.13	4.68
Hospital Militar	5.60	5.76	4.54	5.12	4.43
Hospital Monte España	4.82	5.42	4.09	4.43	3.96
Hospital Roberto Huembes	4.31	5.46	4.27	4.77	4.52
Hospital Solidaridad	4.52	5.13	4.08	4.31	3.85
Policlínica Cruz Azul	4.84	5.69	4.69	4.69	4.30
Salud Integral S.A.	5.07	5.65	4.65	5.08	4.46
SUMEDICO	5.11	5.67	4.72	5.08	3.76
Total general	5.11	5.61	4.54	4.95	4.39

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua.

Dimensión de Elementos Tangibles. El Hospital Central Managua tiene 5.66 puntos. Seguido del Hospital Militar: 5.60, Convenciones Bautistas de Nicaragua: 5.13, Servicios Unidos Médicos Corporativos (SUMEDICO): 5.1, Salud Integral S.A: 5.07, La Policlínica Cruz Azul: 4.84, Nuevo Hospital Monte España; 4.82, Hospital Solidaridad S.A.: 4.52, Hospital Roberto Huembes: 4.31. (Ver Anexo 3, Tabla N°8)

En esta dimensión las empresas que satisficieron ligeramente al usuario son: Hospital Central Managua, Hospital Militar, Hospital Bautista, Salud Integral, S.A. y SUMEDICO. Las primeras dos empresas obtuvieron puntuación cercana a la satisfacción moderada. El resto de centros médicos no estuvieron ni satisfechos, ni insatisfechos.

Dimensión Confiabilidad. El Hospital Central Managua al igual que en la dimensión anterior tiene la puntuación más alta: 5.88, seguido del Hospital Militar: 5.76, Policlínica Cruz Azul: 5.69, Servicios Unidos Médicos Corporativos (SUMEDICO): 5.67, Salud

Integral S.A: 5.65, Hospital Roberto Huembes: 5.46, Nuevo Hospital Monte España: 5.42, Hospital Solidaridad: 5.13. (Ver Anexo 3, Tabla N°8).

En esta dimensión para los usuarios, todas las empresas satisfacen ligeramente sus necesidades. Acercándose a la satisfacción moderada el Hospital Central Managua y el Hospital Militar.

Dimensión Responsabilidad y Capacidad de Respuesta. El Hospital Central Managua tiene también el promedio más alto: 4.83, Convenciones Bautistas de Nicaragua: 4.80, Servicios Unidos Médicos Corporativos (SUMEDICO): 4.72, Policlínica Cruz Azul: 4.69, Salud Integral S.A: 4.65, Hospital Militar: 4.54, Hospital Roberto Huembes: 4.27, Nuevo Hospital Monte España: 4.09, Hospital Solidaridad: 4.08. (Ver Anexo 3, Tabla N°8)

El valor en conjunto de esta dimensión indica que los usuarios no están Insatisfechos, ni satisfechos (Ver Anexo 3, Tabla N°8).

Los usuarios no se sintieron satisfechos, ni insatisfechos en esta dimensión. Pero se observa que el Hospital Monte España y Solidaridad están muy cerca de ser ligeramente insatisfecho.

Dimensión Seguridad: Convenciones Bautistas de Nicaragua: 5.40, Hospital Central Managua: 5.13, Hospital Militar: 5.12, Salud Integral S.A. y Servicios Unidos Médicos Corporativos (SUMEDICO): 5.08, Hospital Roberto Huembes, 4.77, Policlínica Cruz Azul 4.69, Nuevo Hospital Monte España: 4.43, Hospital Solidaridad: 4.31. (Ver Anexo 3, Tabla N°8).

Los centros que para la población satisfacen ligeramente sus necesidades son Convenciones Bautistas de Nicaragua, Hospital Central Managua, Hospital Militar, Salud Integral y SUMEDICO y en los que consideran que ni satisfacen, ni insatisfechos sus necesidades son Hospital Roberto Huembes, Policlínica Cruz Azul, Nuevo Hospital Monte España y el Hospital Solidaridad.

Dimensión Empatía. Convenciones Bautistas de Nicaragua: 4.78, Hospital Central Managua: 4.68, Hospital Roberto Huembes 4.52, Salud Integral S.A.: 4.46, Hospital Militar: 4.43, Nuevo Hospital Monte España: 3.96, Hospital Solidaridad 3.85, Servicios Unidos Médicos Corporativos (SUMEDICO): 3.76. (Ver Anexo 3, Tabla N°8).

En esta dimensión los usuarios no consideraron que haya satisfacción ni insatisfacción en Convenciones Bautistas de Nicaragua, Hospital Central Managua, Roberto Huembes, Salud Integral y el Hospital Militar. Pero se encuentran ligeramente insatisfechos en el Nuevo Hospital Monte España, Hospital Solidaridad y SUMEDICO.

Elementos Tangibles y Confiabilidad son ligeramente satisfechas en las Empresas Médicas. Responsabilidad y capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía no están satisfechos, ni insatisfechos. Aunque no se haya cumplido las expectativas de estas dimensiones los resultados señalan que no hubo mala atención en los servicios.

Tabla N° 5. Percepción de los usuarios externos de las Dimensiones de calidad según Empresa Médica Previsional.

Dimensiones	H. Bautista	H. Central M.	H. Militar	H. Monte España	H. Roberto Huembes	H. Solidaridad	Cruz Azul	Salud Integral	SUMEDICO
Elementos Tangibles	5.27	5.57	5.48	4.76	4.32	5.10	4.85	5.10	5.41
Confiabilidad	5.67	5.88	5.67	5.51	5.40	5.57	5.74	5.61	5.63
Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	4.84	4.84	4.53	4.05	4.20	4.74	4.83	4.70	4.92
Seguridad	5.40	5.12	5.28	4.54	4.74	4.71	4.65	5.02	5.37
Empatía	4.88	4.68	4.39	4.02	4.53	4.41	4.34	4.42	4.42

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

El promedio de las expectativas por Hospital indican los siguientes resultados (Ver Anexo 3, Tabla N°9):

Hospital Bautista: Los Elementos Tangibles tienen, 5.27. La confiabilidad: 5.67, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.84, Seguridad: 5.40 y Empatía: 4.88.

Los usuarios de este hospital consideran que están ligeramente satisfechos en los Elementos Tangibles, confiabilidad y seguridad. En el resto no perciben satisfacción, ni insatisfacción.

La confiabilidad y Seguridad tenía expectativas de tener una satisfacción moderada en este Hospital, (ver análisis tabla N° 2), se cumplieron de acuerdo la opinión del usuario.

Hospital Central Managua; Los Elementos Tangibles: 5.57 la confiabilidad: 5.88, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.84, Seguridad: 5.13 y Empatía: 4.68.

Elementos Tangibles, Confiabilidad y seguridad están ligeramente satisfechos, en las restantes no siente satisfacción, ni insatisfacción. En las expectativas de Elementos Tangibles y Seguridad esperaban ser moderadamente satisfechos (ver análisis tabla N° 2). Asimilando ambos resultados se indica que el servicio recibido no cumplió con las expectativas de los usuarios. A excepción de confiabilidad que se esperaba que fuera moderadamente satisfecho.

Hospital Militar; Los Elementos Tangibles: 5.48. La confiabilidad: 5.67, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.53, Seguridad: 5.28 y Empatía: 4.39.

Los usuarios opinaron que fueron ligeramente satisfechos en Elementos Tangibles, Confiabilidad, y Seguridad. En las otras dos dimensiones no son satisfechos, ni insatisfechos.

En relación a las expectativas, (ver análisis tabla N° 2), la Seguridad se esperaba que fuera moderadamente satisfecha, y el resto de las dimensiones ligeramente satisfechas. Se cumplió con Elementos tangibles, pero no en el resto de las dimensiones.

Hospital Cruz Azul; Elementos Tangibles: 4.85, confiabilidad: 5.74, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.83, Seguridad: 4.65 y Empatía: 4.34

En este centro, sus usuarios perciben que la confiabilidad es ligeramente satisfactoria y en el resto de las dimensiones no están satisfechos, ni insatisfechos. En comparación con las expectativas, (ver análisis tabla N° 2), se esperaba una moderada satisfacción en Seguridad, Elementos Tangibles y confiabilidad. Ligera satisfacción en Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, y en Empatía. No se cumplió con ninguna expectativa.

Servicios Unidos Médicos Especializados (SUMEDICO); Elementos Tangibles: 5.41, Confiabilidad: 5.63, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.92, Seguridad: 5.37 y Empatía: 4.42.

Los usuarios opinan que son ligeramente satisfechos en los Elementos Tangibles, confiabilidad y seguridad. En el resto ni satisfechos, ni insatisfechos.

Careando estos resultados con los de expectativas, (ver análisis tabla N° 2), se esperaban que Elementos Tangibles fuera de moderada satisfacción y el resto de las dimensiones de ligera satisfacción. Aunque la percepción no alcanzó valores de moderada satisfacción en ninguna dimensión, si se alcanzó cumplir con las expectativas de seguridad.

Hospital Monte España; Elementos Tangibles: 4.76, Confiabilidad: 5.51, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.05, Seguridad: 4.54 y Empatía: 4.02.

Los usuarios perciben ligera satisfacción en la Confiabilidad, en las otras dimensiones ni satisfacción, ni insatisfacción. Verificando con los resultados de las expectativas, (ver análisis tabla N° 2), sólo con este resultado de satisfacción ligera se cumplió

Hospital Roberto Huembes; Elementos Tangibles: 4.32, Confiabilidad: 5.40, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.20, Seguridad: 4.74 y Empatía: 4.53.

Confiabilidad tiene una ligera satisfacción, las demás no tienen satisfacción, ni insatisfacción. Cotejando este resultado con el análisis de la tabla N°. 2 se indica que sólo con esta dimensión se cumplió.

Hospital Solidaridad; Elementos Tangibles: 5.10, Confiabilidad: 5.57, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.74, Seguridad: 4.71 y Empatía: 4.41.

Elementos tangibles y confiabilidad dan una ligera satisfacción al usuario. Las otras tres ni satisfacción, ni insatisfacción. Comparando este resultado con las expectativas, (ver análisis tabla N° 2), se concluye que la percepción sí cumplió con las perspectivas de éstas, en las otras pasó lo contrario.

Hospital Salud Integral; Elementos Tangibles: 5.10, Confiabilidad: 5.61, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: 4.70, Seguridad: 5.02 y Empatía: 4.42.

Elementos Tangibles, Confiabilidad y Seguridad se perciben con ligera satisfacción del usuario. En comparación con las expectativas, (ver análisis tabla N° 2), se cumplió con lo esperado, en las otras dos dimensiones no se cumplió.

Analizando la percepción de las dimensiones por Empresa Médica se encuentra que la satisfacción está entre ligeramente satisfecho y ni satisfecho, ni insatisfecho. Que todos los hospitales cumplen con la expectativa de Confiabilidad. Con valores un poco más bajos de lo esperado, pero se cumple.

Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, y Empatía son las dimensiones que las Empresas Médicas Previsionales tienen cierta debilidad.

Tabla N°6. Percepción de las Dimensiones de calidad que tienen los usuarios según Rango de Edad.

Rango Edad	Promedio de P.Elementos Tangibles	Promedio de P.Confiabilidad	Promedio de P.Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Promedio de PSeguridad	Promedio de PEmpatía
18 a 24 años	4.91	5.50	4.48	4.93	4.37
25 a 34 años	5.13	5.63	4.64	4.96	4.49
35 a 44 años	5.29	5.64	4.86	4.88	4.53
45 a 54 años	5.46	5.78	5.05	5.10	4.65
55 a más	5.64	6.03	4.33	4.83	3.93
NR	4.80	5.67	3.50	3.93	4.00
Total General	5.12	5.61	4.64	4.93	4.44

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua.

Los rangos de edad evalúan que: La dimensión **Elementos Tangibles** están ligeramente satisfechos los de 25 – 34 años, 35 – 44 años, 45 – 54 años y los de 55 años a más. Ni satisfecho, ni insatisfecho los de 18 – 24 años y los que no respondieron a su edad. **Confiabilidad** todos los rangos la consideran cómo una ligera satisfacción. **Responsabilidad y Capacidad de Respuesta** los de 45 a 54 años están ligeramente satisfechos, los de 18 – 24, 25 – 34, 35 – 44, 55 a más años no están satisfechos, ni insatisfechos y lo que no respondieron a su edad lo se consideran ligeramente insatisfecho. **Seguridad** los de 45 a 54 años están ligeramente satisfechos, los de 18 – 24, 25 – 34, 35 – 44, 55 a más años no están satisfechos, ni insatisfechos y lo que no respondieron a su edad lo se consideran ligeramente insatisfecho. **Empatía** los primeros tres segmentos de edades y los que no respondieron están ni insatisfechos, ni satisfechos y los de 55 años a más están ligeramente insatisfecho. (Ver Anexo N°3, Tabla N°10)

Las dimensiones por rango de edad tienen un servicio ligeramente satisfactorio en Elementos Tangibles y confiabilidad. Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía no tienen satisfacción, ni insatisfacción.

Comparando los resultados con las expectativas de este cruce de variables, (Ver análisis Tabla N° 3), donde las expectativas del rango 55 años a más eran de moderada satisfacción, la única que se cumplió fue la Confiabilidad. Los resultados orientan que aunque no se cumplen con las expectativas de este segmento, el nivel de satisfacción es positiva.

Objetivo N°4. Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones de calidad, según expectativas y percepción de los servicios de las empresas médicas previsionales de Managua.

Tabla 7. Nivel de importancia de los usuarios externos por Dimensiones de calidad según Empresa Médica Previsional.

Empresa Medica	Elemento Tangible	Empatía	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Hospital Bautista	10.56%	10.58%	10.56%	10.56%	10.56%
Hospital Central Managua	3.61%	3.62%	3.61%	3.61%	3.61%
Hospital Militar	25.00%	24.79%	25.00%	25.00%	25.00%
Hospital Monte España	5.83%	5.85%	5.83%	5.83%	5.83%
Hospital Roberto Huembes	6.67%	6.69%	6.67%	6.67%	6.67%
Hospital Solidaridad	19.17%	19.22%	19.17%	19.17%	19.17%
Policlínica Cruz Azul	11.67%	11.70%	11.67%	11.67%	11.67%
Salud Integral S.A.	15.00%	15.04%	15.00%	15.00%	15.00%
SUMEDICO	2.50%	2.51%	2.50%	2.50%	2.50%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua.

En el Nivel de Importancia que dieron los usuarios a las Dimensiones de la calidad, basado su experiencia de la Empresa Médica Previsional afiliado se encontraron las siguientes respuestas: **Elementos Tangibles:** Convención Bautistas de Nicaragua 10.56%, Hospital Central Managua 3.61%, Hospital Militar 25%, Hospital Monte España 5.83%, Hospital Roberto Huembes 6.67%, Hospital Solidaridad 19.17%, Policlínica Cruz Azul 11.67%, Salud Integral S.A 15% y SUMEDICO 2.5%. **Empatía:** Convención Bautistas de Nicaragua 10.56%, Hospital Central Managua 3.62%, Hospital Militar: 24.79%, Hospital Monte España 5.85%, Hospital Roberto Huembes 6.69%, Hospital Solidaridad 19.22%, Policlínica Cruz Azul 11.70%, Salud Integral S.A 15.04% y SUMEDICO 2.51%. **Confiabilidad:** Convención Bautistas de Nicaragua 10.56%, Hospital Central Managua

3.61%, Hospital Militar 25%, Hospital Monte España 5.83%, Hospital Roberto Huembes 6.67%, Hospital Solidaridad 19.17%, Policlínica Cruz Azul 11.67%, Salud Integral S.A: 15% y SUMEDICO 2.5%. **Capacidad de Respuesta:** Convención Bautistas de Nicaragua 10.56%, Hospital Central Managua 3.61%, Hospital Militar 25%, Hospital Monte España 5.83%, Hospital Roberto Huembes 6.67%, Hospital Solidaridad 19.17%, Policlínica Cruz Azul 11.67%, Salud Integral S.A 15% y SUMEDICO 2.5%. **Seguridad:** Convención Bautistas de Nicaragua 10.56%, Hospital Central Managua 3.61%, Hospital Militar 25%, Hospital Monte España 5.83%, Hospital Roberto Huembes 6.67%, Hospital Solidaridad 19.17%, Policlínica Cruz Azul 11.67%, Salud Integral S.A 15% y SUMEDICO 2.5%. (Ver Anexo N°3, Tabla N° 11).

Se puede leer y observar en la tabla que los usuarios seleccionaron valores equitativos sin hacer diferenciación entre una dimensión u otra.

El Hospital Militar tiene el mayor porcentaje de representación en todas las dimensiones, seguido de Hospital Solidaridad como segundo acaparador de la mayoría de los porcentajes y Salud Integral S. A como el tercero. Teniendo el mismo comportamiento del Gráfico 4 del primer objetivo. Pero en ninguna de ellas se refleja valores porcentuales que diferencien nivel de importancia entre las dimensiones de calidad, por tal razón el resultado de estas variables no contestan con certeza al objetivo.

Tabla 8. Moda, Media y Promedio de las Dimensiones de calidad Más, segunda y Menos importante según usuarios externos de los servicios de las empresas médicas previsionales de Managua.

	Más Importante	Segunda Importante	Menos Importante
Moda	4	2	1
Media	3	3	2
Promedio	3	3	3

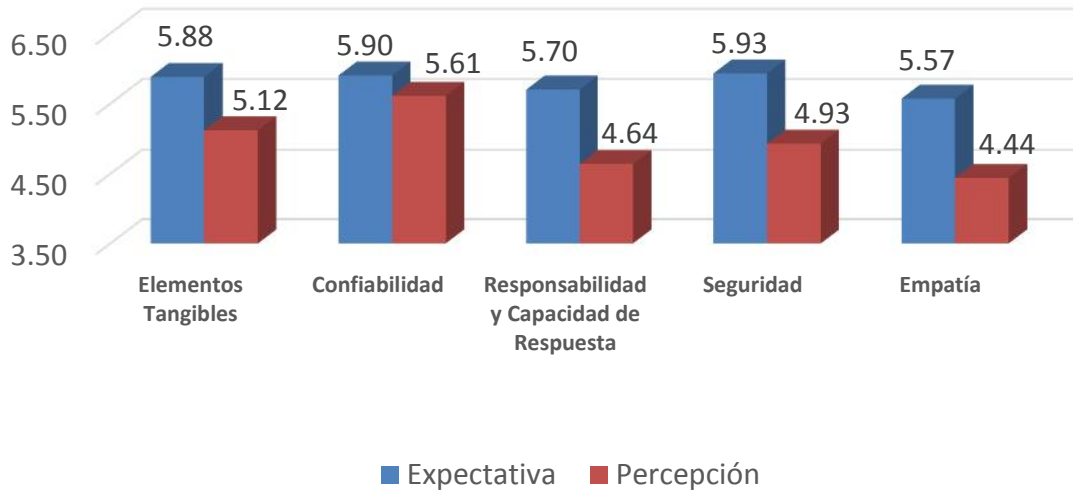
.Categoría Variables: 1. Bienes Tangibles., 2 Confiabilidad, 3 Capacidad de Respuesta, 4 Seguridad y 5 empatía.

Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua

En la Moda de esta Variable se tiene como resultado de Dimensión Más Importantea la categoría 4, que es la Seguridad. Segunda importante es 2, correspondiente a confiabilidad y la característica menos importante son los Elementos Tangibles. En las tres dimensiones seleccionadas la Media y Promedio tiene similares cifras. (Ver Anexo N° 3, Tabla N° 12)

Estos resultados tampoco satisfacen la respuesta del cuarto objetivo.

Gráfico N°5. Percepción y Expectativas según Dimensiones de SERVQUAL

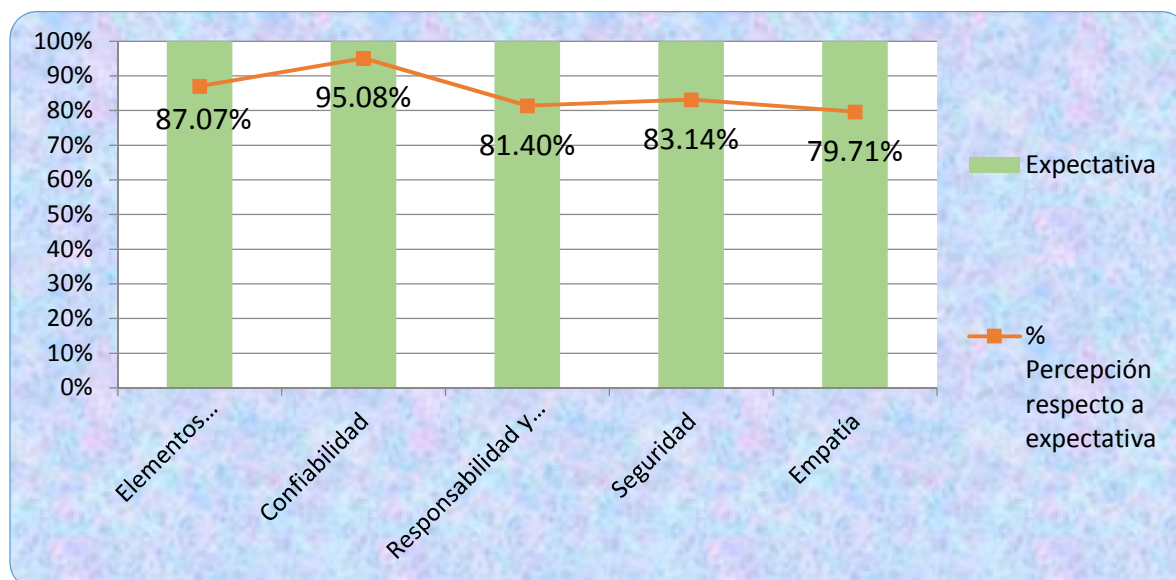


Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua

Según las Dimensiones evaluados en los objetivos N° 2 (tabla 1) y 3 (tabla N° 6), con valores promedios totales de; Elementos Tangibles: expectativas 5.88 y percepción 5.12, Confiabilidad: expectativas 5.90 y percepción 5.61, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: expectativas 5.70 y percepción 4.64, Seguridad: expectativas 5.93 y percepción 4.93, Empatía: expectativas 5.57 y percepción 4.44.

Se observa que: **Elementos Tangibles** los usuarios esperaban una atención ligeramente satisfactoria y se cumplió, pero en menor valor. **Confiabilidad** también esperaban ser ligeramente satisfechos y se cumplió. **Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía** son dimensiones que se esperaban ser ligeramente satisfechas, que no se cumplieron y los usuarios opinan que no están ni satisfechos, ni insatisfechos. Aunque en dos dimensiones se hayan cumplido con las expectativas, se observan brechas existentes y en las otras es marcada la diferencia (Ver Anexo N°3, Tabla N°13)

Gráfica N°6. Percepción y Expectativas según Dimensiones de SERVQUAL, según valor porcentual

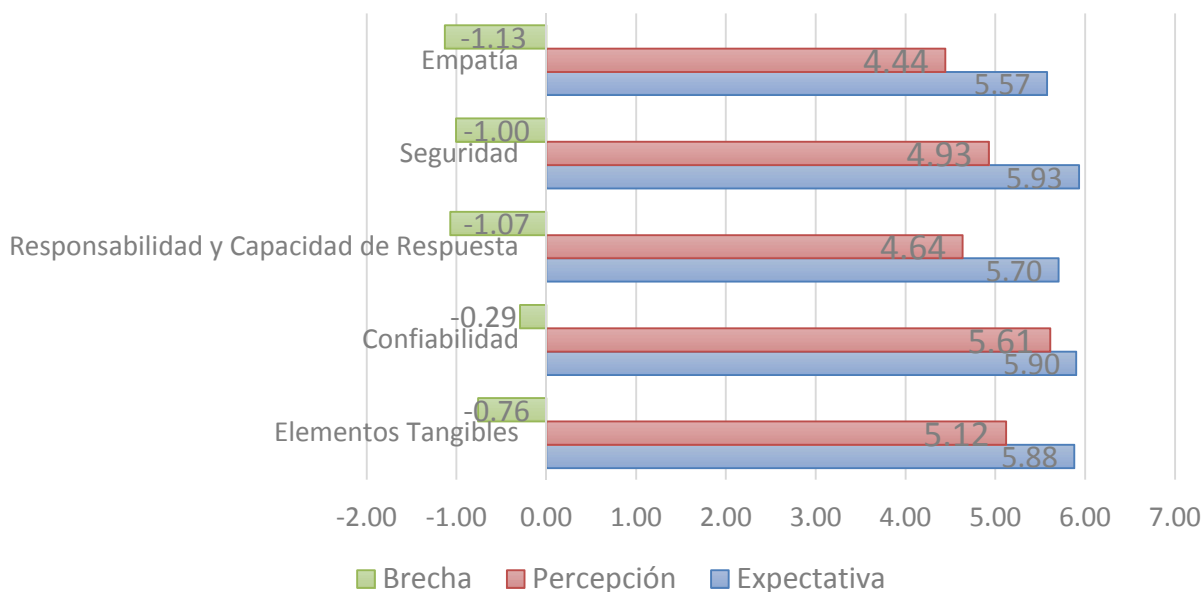


Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua

En el presente gráfico es el mismo que el anterior, número 5, representado en valores porcentuales, y calculado aplicando la regla de tres, donde la Expectativa es el 100% y la Perspectiva el porcentaje de lo que realmente se recibió, se observa que Confiabilidad obtuvo un 95.08%, representado casi un nivel óptimo de calidad. Elementos Tangibles alcanzaron a la Expectativa en un 87.07%, Seguridad llegó a un 83.14% de la Expectativa, la Responsabilidad y Capacidad de Respuesta llegó al 81.40% y en un 79.71% la Empatía, (Ver Anexo 3, Tabla N° 14).

Los resultados indican que a pesar que existen brechas notorias entre la atención deseada del usuario y el servicio recibido, de las últimas tres dimensiones de la tabla, la aceptación de satisfacción es mayor al 79.71% lo que indica que la satisfacción es mayor a la percepción de insatisfacción.

Gráfico N° 7. Brecha de las Dimensiones de Calidad según las Expectativas y Percepción de los usuarios externos de los servicios de las empresas Médicas Previsionales de Managua.



Fuente primaria. Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales de Managua

Se aplicó la fórmula (Percepción – Expectativa) para calcular las Brechas absolutas del servicio en cada Dimensión. Siendo -0.76 Elementos Tangibles, -0,29 Confiabilidad, -1.07 Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, -1 Seguridad y -1.13 Empatía. (Ver Anexo N° 2, Tabla N°15).

Según la metodología de Parasuraman, Zeithaml & Berry si la puntuación es = 0, existe calidad en el servicio. Si la puntuación es > 0, existe un excelente o extraordinario nivel de calidad y si el puntaje es < 0 Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente).

En el caso del presente estudio el Índice de calidad está por debajo de un servicio de calidad. Detectándose que la Empatía con -1.13 y, Responsabilidad y Capacidad de Respuesta con -1.07 de las brechas con valores más altos, y Confiabilidad con -0.29 es la brecha que más se acerca a la calidad de atención que se espera recibir. Haciendo indicar que el usuario está ligeramente insatisfecho,

IX. CONCLUSIONES

1. Las principales características sociodemográficas de la población en estudio son hombres y mujeres distribuidos en forma similar, entre las edades de 18 a 24 años, con nivel de escolaridad universitaria y mayor participación en la Empresa Médica Previsional Hospital Militar y/o PAME.
2. A nivel general de dimensiones, las expectativas indicaron tener una atención ligeramente satisfactoria en las cinco categorías. Por empresa Médica Previsional los usuarios valoraron servicios entre moderadamente y ligeramente satisfechas. Y a mayor edad se espera mejor calidad de atención.
3. Con las percepciones se observó que a nivel general las dimensiones tienen una atención ligeramente satisfactoria en Elementos Tangibles y Confiabilidad. Y Responsabilidad y capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía la población en estudio no está insatisfecha, ni satisfecha. A nivel individual de empresa médica y en los distintos rangos de edad la dimensión Confiabilidad es ligeramente satisfactoria por unanimidad.
4. Al clasificar el nivel de calidad según las brechas, calculadas por Percepción menos Expectativas, las dimensiones catalogadas con menor calidad son Empatía, seguido de Responsabilidad y Capacidad de Respuesta, la brecha que más se acerca a la calidad es confiabilidad. El Índice de Calidad del Servicio está levemente bajo cero, indicando un déficit de calidad. Se concluye que la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brindan las Empresas Médicas Previsionales de Managua es ligeramente insatisfactorio.

X. RECOMENDACIONES

Al Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud, CIES:

A) Publicar este estudio en su página web, redes sociales y/o canales de comunicación que consideren efectivos, para que el resultado de este estudio sea conocido y pueda hacerse llegar los actores involucrados.

B) Incentivar y promocionar estudios enfocados en la calidad de los servicios de salud a los futuros maestrantes, para obtener antecedentes que alimenten la información de la tendencia que lleva la atención médica en estas Empresas Médicas Previsionales.

C) Motivar futuras investigaciones o estudios enfocados en la dimensión de Empatía, de modo que se pueda analizar y/o relacionar los factores laborales que dificultan que se alcance un proceso de calidad óptimo en esta área.

XI. BIBLIOGRAFIA

Centro de Investigación y Estudios de la Salud. (s.f.). CIES. En M. Ibarra, & R. Hernández, *Guía Metodológica I, II, III*. Managua.

ESAN Graduate School of Business. (11 de Mayo de 2016). *esan.edu.pe*. Obtenido de *esan.edu.pe*: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Euskalit, F. V. (2011). *Calidad Total: Principio y Modelos de Gestión. Certificación ISO. Satisfacción del cliente interno y externo. Osakidetza*. Obtenido de <https://ope2011.osakidetza.net/procesoselectivo/d26501/docinteres6.pdf>

Gaceta Diario Oficial. (2013). *Reglamento General de la Ley Seguridad Social de Nicaragua. N° 242 del 20 de Diciembre*.

Hospital Universitario del Valle, H. E. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Colombia.

Instituto Nicaraguense de Seguridad Social. (2016). *Anuario Estadístico, División General de Estudios Estadísticos*. Managua.

Moncada, C. E. (2015). *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, Noviembre - Diciembre*. Tesis, Honduras.

Orozco, O. (26 de Abril de 2009). *IV Curso Internacional de Desarrollo de sistemas de Salud. Calidad en Salud*, 50. Managua.

Peralta, C. E. (2015). *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela*. Tela, Honduras.

Sáenz, M. d., & Bermúdez, J. L. (2011). *www.scielo.org.mex*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800018

Solís, H. R. (2015). *Percepción de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas*. Managua, Nicaragua.

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.

Casalino-Carpio, G. E. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *RevSoc.PerúMed Interna*, 21(4), 143-52.

Evans, J. R., Lindsay, W. M., Fragoso, F. S., & Díaz, G. H. (2000). *Administración y control de la calidad*.

Frayne, S. Organización Mundial de la Salud (OMS) Comité de Evaluación Ética de la Investigación CEI. Academia.Edu. Retrieved from www.uchile.cl/.../formulario-de-consentimiento-informado-pdf_75657_0_5937.pdf

Indicadores Básicos 2016. Situación de la Salud en las Américas. (2017). *Iris.paho.org*. Retrieved 6 June 2017, from <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/31288>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Objetivo N°1: Describir las características socio demográficas de los usuarios externos de las Empresas Médicas Previsionales. (Peralta, 2015)(Hospital Universitario del Valle, Evaristo García, HUV., 2010)

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Sexo	% personas entrevistadas	Condicion Biológica de nacimiento	Hombre Mujer	Nominal Dicotómica
Edad	% segmentado por edad	Edad en años cumplidos	18 - 24 25 - 34 35 - 44 45 - 54 55 - 64 65+	Númerica Continua
Escolaridad	% de los encuestados según el nivel de escolaridad	Nivel académico alcanzado	Ninguna Primaria Secundaria Universidad Post Grado	Ordinal Policotómica
Institución Médica Previsional Afiliado	Porcentaje de los pacientes entrevistados según Empresa Médica que estén afiliados	Clínica Previsional que acude a la atención médica	Hospital Solidaridad Convenciones Bautistas de Nicaragua Salud Integral S.A Servicios Unidos de Médicos Cooperativos - SUMEDICO Policlínica Cruz Azul, S.A.- CENTRAL Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador K. - SERMESA Hospital Militar Y/o PAME Nuevo Hospital Monte España S.A. Hospital Roberto Huembes.	NOMINAL POLICOTÓMICA

Objetivo N°2: Conocer las expectativas de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio recibido. (Moncada, 2015)(Hospital Universitario del Valle, Evaristo García, HUV., 2010)

Variable	Indicador	Definición Operacional	Atributos	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Rango % de usuarios satisfechos con los elementos tangibles	Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud	1.Estado físico de las instalaciones	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.	2. Moderadamente insatisfecho	
			3.Presentación del personal de empleados	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Atractivo de los materiales de comunicación.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Comodidad de asientos y camas	5. Ligeramente satisfecho	
				6. Moderadamente Satisfecho	
				7. Totalmente Satisfecho	
Confiabilidad	Rango del % de usuarios satisfechos en cuanto a la expectativa de confiabilidad del servicio demandado	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.	1.Cumplimiento en la presentación de los servicios programados.	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Oportunidad de la atención de urgencias.	2. Moderadamente insatisfecho	
			3.Continuidad y orden lógico en la atención.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Interés en la resolución de los problemas de usuarios	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Cuidado en el registro de información de los usuarios	5. Ligeramente satisfecho	
				6. Moderadamente Satisfecho	
				7. Totalmente Satisfecho	
Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Rango del % de satisfacción del usuario en cuanto a la expectativa de capacidad resolutive de la institución	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	1.Sencillez de los trámites para la atención.	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Oportunidad en l asignación de citas médicas.	2. Moderadamente insatisfecho	
			3.Disposición para atender preguntas.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Agilidad del trabajo para atención más pronta.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Cooperación entre funcionarios.	5. Ligeramente satisfecho	
				6. Moderadamente Satisfecho	
				7. Totalmente Satisfecho	

Seguridad	Rango del % de satisfacción del usuario en la expectativa de seguridad del servicio recibido	Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.	1.Confianza transmitida por empleados.	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Efectividad en la solución de necesidades.	2. Moderamente insatisfecho	
			3.Recibimiento de los medicamentos adecuados.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Idoneidad del personal de salud	5. Ligeramente satisfecho	
			6.Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.	6. Moderamente Satisfecho	
			7.Cumplimiento de medidas de seguridad.	7. Totalmente Satisfecho	
Empatía	Rango del % de satisfacción del usuario en la expectativa de empatía del servicio recibido	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario	1.Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud.	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo.	2. Moderamente insatisfecho	
			3.Atención individualizada al usuario.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Conveniencia de horarios de trabajo.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.	5. Ligeramente satisfecho	
			6.Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.	6. Moderamente Satisfecho	
			7. Totalmente Satisfecho	7. Totalmente Satisfecho	

Objetivo N°3: Comprender la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre el servicio.(Peralta, 2015)(Hospital Universitario del Valle, 2010)

Variable	Indicador	Definición Operacional		Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Rango % de usuarios satisfechos con los elementos tangibles	Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud	1.Estado físico de las	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.	2. Moderadamente insatisfecho	
			3.Presentación del personal de empleados	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Atractivo de los materiales de comunicación.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Comodidad de asientos y camas	5. Ligeramente satisfecho	
				6. Moderadamente Satisfecho	
				7. Totalmente Satisfecho	
Confiabilidad	Rango del % de usuarios satisfechos en cuanto a la percepción de confiabilidad del servicio demandado	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.	1.Cumplimiento en la	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Oportunidad de la atención de urgencias.	2. Moderadamente insatisfecho	
			3.Continuidad y orden lógico en la atención.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Interés en la resolución de los problemas de usuarios	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Cuidado en el registro de información de los usuarios	5. Ligeramente satisfecho	
				6. Moderadamente Satisfecho	
				7. Totalmente Satisfecho	
Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Rango del % de satisfacción del usuario en cuanto a la expectativa de capacidad resolutive de la institución	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	1.Sencillez de los	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Oportunidad en l asignación de citas médicas.	2. Moderadamente insatisfecho	
			3.Disposición para atender preguntas.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Agilidad del trabajo para atención más pronta.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Cooperación entre funcionarios.	5. Ligeramente satisfecho	
			6.Oportunidad en la respuesta a quejas y	6. Moderadamente Satisfecho	
				7. Totalmente Satisfecho	

Seguridad	Rango del % de satisfacción del usuario en la percepción de seguridad del servicio recibido	Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.	1.Confianza transmitida	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			2.Efectividad en la solución de necesidades.	2. Moderamente insatisfecho	
			3.Recibimiento de los medicamentos adecuados.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			4.Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			5.Idoneidad del personal de salud.	5. Ligeramente satisfecho	
			6.Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.	6. Moderamente Satisfecho	
			7.Cumplimiento de medidas de seguridad.	7. Totalmente Satisfecho	
Empatía	Rango del % de satisfacción del usuario en la percepción de empatía del servicio recibido	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario	1.Amabilidad en el trato, 2.Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y	1. Totalmente Insatisfecho	Numérica
			3.Atención individualizada al usuario.	2. Moderamente insatisfecho	
			4.Conveniencia de horarios de trabajo.	3. Ligeramente Insatisfecho	
			5.Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.	4. Ni insatisfecho Ni satisfecho	
			6.Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.	5. Ligeramente satisfecho	
				6. Moderamente Satisfecho	
			7. Totalmente Satisfecho		

Objetivo N°4: Categorizar los niveles de calidad en cuanto a las dimensiones, según expectativas y percepción de los servicios de las empresas médicas previsionales de Managua. (Moncada, 2015)

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes tangibles	Nivel de importancia que ponen los usuarios a los elementos tangible	Aspectos físicos que se perciben de las Instituciones médicas	de 0 a 100 puntos	Numérica
Confiabilidad	Nivel que atribuyen los usuarios a la confianza	Habilidad de atención cumpliendo con las normas y protocolos de la seguridad del paciente	de 0 a 100 puntos	Numérica
Responsabilidad / capacidad de respuesta	Nivel de importancia que aplican los usuarios en la rapidez y eficacia de respuesta	Actitud y rapidez con que se le dá respuesta al usuario	de 0 a 100 puntos	Numérica
Seguridad	Nivel de importancia que ponen los pacientes a la seguridad del servicio	Conocimientos y habilidades del recurso humano para atender al usuario haciéndolo sentir seguro y en confianza	de 0 a 100 puntos	Numérica
Empatía	Nivel de importancia que ponen los usuarios a la empatía	Capacidad de brindar al paciente cuidado y atención personalizada.	de 0 a 100 puntos	Numérica
Indice de calidad del Servicio	Resultado de la brecha absoluta, Percepción - Expectativa	Diferencia entre las Expectativas que tiene el usuario y la percepción de la atención recibida.	de 0 a 100 puntos	Numérica

Anexo 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuestionario a los usuarios externos.

Estimado usuario la presente encuesta es para conocer la percepción de calidad que tiene usted acerca de la atención médica recibida en la empresa médica previsional que está usted adscrito. Esta información es de carácter confidencial y no le compromete de ninguna manera. Puesto que no solicitamos ningún tipo de información personal.

Código en encuesta: _____

Fecha:

Sección I. Datos sociodemográficos de los usuarios.

Edad: _____

Sexo: Hombre Mujer

Nivel de escolaridad

Institución Médica Previsional Afiliado

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Ninguna | <input type="radio"/> Hospital Solidaridad |
| <input type="radio"/> Primaria | <input type="radio"/> Convenciones Bautistas de Nicaragua |
| <input type="radio"/> Secundaria | <input type="radio"/> Salud Integral S.A |
| <input type="radio"/> Universidad | <input type="radio"/> Servicios Unidos de Médicos Corporativos - SUMEDIC <input checked="" type="radio"/> |
| Post Grado | <input type="radio"/> Policlínica Cruz Azul, S.A.- CENTRAL |
| SERMESA | <input type="radio"/> Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador K. - |
| | <input type="radio"/> Hospital Militar Y/o PAME |
| | <input type="radio"/> Nuevo Hospital Monte España S.A. |
| | <input type="radio"/> Hospital Roberto Huembes. |

Sección II. Expectativas de la atención médica recibida en la Institución médica dónde usted está afiliado

En esta sección se quiere conocer lo que usted esperaba recibir en la atención de la institución médica donde se encuentra afiliado.

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 7, donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 7 es fuertemente de acuerdo. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:

ELEMENTOS TANGIBLES		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.), tengan una apariencia agradable.							
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, sea impecable							
3	La presentación personal de los empleados sea excelente.							
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas.							
5	Las camillas, camas y silletería sean muy cómodas.							
6	La cantidad de camillas, camas y silletería sean suficientes							
CONFIABILIDAD		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
7	Cumplimiento en la presentación de los servicios programados.							
8	Oportunidad de la atención de urgencias.							
9	Continuidad y orden lógico en la atención.							
10	Interés en la resolución de los problemas de usuarios							
11	Cuidado en el registro de información de los usuarios							
RESPONSABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
12	Sencillez de los trámites para la atención							
13	Oportunidad en la asignación de citas médicas sea corto							
14	El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, sea corto.							
15	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.							
16	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.							
17	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita.							
18	Los horarios de atención sean apropiados							

SEGURIDAD		Total desacuerdo			Neutro			Total acuerdo		
19	La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada.									
20	Los medicamentos que se suministran a los usuarios sean correctos.									
21	La sala de atención donde ubiquen al usuario SIEMPRE sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.									
22	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.									
23	El personal de salud SIEMPRE cumpla con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas).									
24	El personal médico y de enfermería brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa									
EMPATIA		Total desacuerdo			Neutro			Total acuerdo		
25	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifique o se presente y salude con cordialidad y respeto.									
26	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as, enfermeras/os, los/las auxiliares de enfermería sea excelente.									
27	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, admisión, conserje y otro personal administrativo, sea excelente.									
28	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente.									
29	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente									

Sección III. Medición de la percepción de la calidad de atención de los usuarios externos.

De acuerdo a su experiencia que piensa de la atención que recibió en cuanto a:

ELEMENTOS TANGIBLES		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.), tengan una apariencia agradable.							
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, sea impecable							
3	La presentación personal de los empleados sea excelente.							
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas.							
5	Las camillas, camas y silletería sean muy cómodas.							
6	La cantidad de camillas, camas y silletería sean suficientes							
CONFIABILIDAD		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
7	Cumplimiento en la presentación de los servicios programados.							
8	Oportunidad de la atención de urgencias.							
9	Continuidad y orden lógico en la atención.							
10	Interés en la resolución de los problemas de usuarios							
11	Cuidado en el registro de información de los usuarios							
RESPONSABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
12	Sencillez de los trámites para la atención							
13	Oportunidad en la asignación de citas médicas sea corto							
14	El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, sea corto.							
15	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.							
16	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.							
17	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita							
18	Los horarios de atención sean apropiados							

SEGURIDAD		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
19	La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada.							
20	Los medicamentos que se suministran a los usuarios sean correctos.							
21	La sala de atención donde ubiquen al usuario SIEMPRE sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.							
22	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.							
23	El personal de salud SIEMPRE cumpla con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas).							
24	El personal médico y de enfermería brinde explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa							
EMPATIA		Total desacuerdo			Neutro	Total acuerdo		
25	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifique o se presente y saluden con cordialidad y respeto.							
26	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as, enfermeras/os, los/las auxiliares de enfermería sea excelente.							
27	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, sea excelente.							
28	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente.							
29	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente							

Sección III: Importancia relativa de las Dimensiones de la Calidad del Servicio

67. Qué importancia le da a cada una de las siguientes 5 características, utilizando valores donde al final la suma debe ser de 100 puntos.

1	Bienes tangibles. La apariencia de los elementos físicos y de las personas	
2	Confiabilidad. Desempeño confiable y preciso del personal. (Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia).	
3	Capacidad de respuesta. Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	
4	Seguridad. Conocimiento y atención mostrado por el personal. (Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, cortesía y garantía)	
5	Empatía. Atención individualizada. (Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.	
TOTAL PUNTOS ASIGNADOS		100 Puntos

	a. De las cinco características señaladas previamente, ¿cuál es la más importante para usted? (Por favor, indique el número de la característica).	
	b. ¿Qué característica es la segunda más importante para usted?	
	c. ¿Cuál es la característica menos importante para usted?	

Anexo 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

ENCUESTA CUESTIONARIO

Consentimiento a participar

Estimado señor / señora le invito a participar en este estudio de investigación para la calidad de atención en las clínicas Previsionales de Managua. El propósito de este estudio es conocer las expectativas y perspectivas que usted tiene acerca la calidad de los servicios que recibe en la institución médica que está adscrito.

Las preguntas son únicamente las que están en el cuestionario, referente a la empresa médica que usted asegurado. Ninguna es de carácter personal o que incite a dar respuestas que lo hagan sentir comprometido.

El cuestionario puede leerlo previamente y será explicado, si así usted lo desea, para la mejor comprensión del estudio.

Si usted acepta participar en esta encuesta, su información será mantenida bajo absoluta confidencialidad y será almacenada (guardada) en una base de datos.

Encuestado: Estoy totalmente de acuerdo en que la información que proporcione sea utilizada para el estudio antes descrito. Doy fe que no he tenido ningún tipo de coerción en las respuestas dadas.

¿Puede ser identificado personalmente? No, en la información que le solicitamos es solamente su firma obviando toda información personal identificatoria como Nombres y apellidos, número de cédula o seguro social, teléfono, etc.)

Participaré en el estudio de Calidad de atención en los servicios de las clínicas previsionales de Managua.

Firma del paciente / encuestado: _____

Fecha: _____

Nombre del Investigador: Lic. Jahaira Carolina Potosme Hernández.

Firma del Investigador: _____

Anexo 3. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla N°1. Sexo de los usuarios externos de los servicios de las Empresas Médicas Previsionales de Managua, 2017.

SEXO	Frecuencia
Hombre	175
Mujer	166
NR	19
Total general	360

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N°2. Segmentación por edades de los usuarios externos de los servicios de las Empresas Médicas Previsionales de Managua.

Edad	Edad	
	Frecuencia Rango de Edades	% Rango de Edades
18 a 24 años	144	40%
25 a 34 años	96	27%
35 a 44 años	61	17%
45 a 54 años	43	12%
55 a más	11	3%
NR	5	1%
Total general	360	100.00%

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N°3. Segmentación por escolaridad de los usuarios externos de las Empresas Médicas Previsionales de Managua.

Nivel de Escolaridad	Frecuencia	%
Universidad	238	66.11%
Secundaria	85	23.61%
PostGrado	21	5.83%
NR	6	1.67%
Primaria	6	1.67%
Sin Escolaridad	4	1.11%
Total general	360	100.00%

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N° 4. Participación de usuarios externos según Empresa Médica Previsional afiliado.

Institución Médica Previsional Afiliado	Frecuencia	Porcentaje
Hospital Militar	90	25.00%
Hospital Solidaridad	69	19.17%
Salud Integral S.A.	54	15.00%
Policlínica Cruz Azul	42	11.67%
Hospital Bautista	38	10.56%
Hospital Roberto Huembes	24	6.67%
Hospital Monte España	21	5.83%
Hospital Central Managua	13	3.61%
SUMEDICO	9	2.50%
Total general	360	100.00%

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N° 5. Expectativas de usuarios externos por Empresa Médica previsional según Dimensiones de la calidad.

Empresa Médica Previsional	Promedio de E. Elementos Tangibles	Promedio de E. Confiabilidad	Promedio de E. Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Promedio de E. Seguridad	Promedio de E. Empatía
Hospital Bautista	5.82	6.02	5.52	6.12	5.36
Hospital Central Managua	6.00	6.29	5.98	6.01	5.69
Hospital Militar	5.96	5.79	5.66	6.00	5.59
Nuevo Hospital Monte España	5.89	5.86	5.64	5.88	5.56
Hospital Roberto Huembes	5.90	5.78	5.69	5.88	5.35
Hospital Solidaridad	5.73	5.84	5.77	5.68	5.61
Policlínica Cruz Azul	6.01	6.05	5.90	6.13	5.81
Salud Integral S.A.	5.79	5.93	5.70	5.86	5.62
SUMEDICO	6.13	5.96	5.37	6.00	5.11
Total general	5.88	5.90	5.70	5.93	5.57

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N° 6. Expectativas de los usuarios externos por dimensiones de la calidad según Empresa Médica afiliado.

Dimensiones	Expectativa de Dimensiones, según Hospital								
	H. Bautista	H. Central	H. Militar	H. Monte Esp.	H. Roberto	H. Solidaridad	Cruz Azul	Salud Integral	SUMEDIC
Elementos Tangibles	5.82	6.00	5.96	5.89	5.90	5.73	6.01	5.79	6.13
Confiabilidad	6.02	6.29	5.79	5.86	5.78	5.84	6.05	5.93	5.96
Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	5.52	5.98	5.66	5.64	5.69	5.77	5.90	5.70	5.37
Seguridad	6.12	6.01	6.00	5.88	5.88	5.68	6.13	5.86	6.00
Empatía	5.36	5.69	5.59	5.56	5.35	5.61	5.81	5.62	5.11

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N° 7. Expectativas de las Dimensiones según Rango de Edad.

Rango Edad	Promedio de E. Elementos Tangibles	Promedio de E. Confiabilidad	Promedio de E. Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Promedio de E. Seguridad	Promedio de E. Empatía
18 a 24 años	5.79	5.80	5.55	5.90	5.53
25 a 34 años	5.88	5.96	5.74	5.92	5.55
35 a 44 años	5.98	5.81	5.70	5.82	5.52
45 a 54 años	5.92	6.08	5.98	5.76	5.68
55 a más	6.19	6.25	6.18	6.30	6.20
NR	5.98	6.48	5.98	6.17	6.00

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N° 8. Perspectivas de las Dimensiones de calidad que tienen los usuarios según Empresa Médica Previsional afiliado.

Empresa Médica Previsional	Promedio de P.Elementos Tangibles	Promedio de P.Confiabilidad	Promedio de P.Responsabilidad Capacidad de Respuesta	Promedio de P.Seguridad	Promedio de P.Empatía
Hospital Bautista	5.13	5.52	4.80	5.40	4.78
Hospital Central Managua	5.66	5.88	4.83	5.13	4.68
Hospital Militar	5.60	5.76	4.54	5.12	4.43
Hospital Monte España	4.82	5.42	4.09	4.43	3.96
Hospital Roberto Huembes	4.31	5.46	4.27	4.77	4.52
Hospital Solidaridad	4.52	5.13	4.08	4.31	3.85
Policlínica Cruz Azul	4.84	5.69	4.69	4.69	4.30
Salud Integral S.A.	5.07	5.65	4.65	5.08	4.46
SUMEDICO	5.11	5.67	4.72	5.08	3.76
Total general	5.11	5.61	4.54	4.95	4.39

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N° 9. Percepción de los usuarios externos de las Dimensiones de calidad según Empresa Médica Previsional.

Dimensiones	H. Bautista	H. Central M.	H. Militar	H. Monte España	H. Roberto Huembes	H. Solidaridad	Cruz Azul	Salud Integral	SUMEDICO
Elementos Tangibles	5.27	5.57	5.48	4.76	4.32	5.10	4.85	5.10	5.41
Confiabilidad	5.67	5.88	5.67	5.51	5.40	5.57	5.74	5.61	5.63
Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	4.84	4.84	4.53	4.05	4.20	4.74	4.83	4.70	4.92
Seguridad	5.40	5.12	5.28	4.54	4.74	4.71	4.65	5.02	5.37
Empatía	4.88	4.68	4.39	4.02	4.53	4.41	4.34	4.42	4.42

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N° 10. Perspectivas de las Dimensiones de calidad que tienen los usuarios según Rango de Edad.

Rango Edad	Promedio de P.Elementos Tangibles	Promedio de P.Confiabilidad	Promedio de P.Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Promedio de P.Seguridad	Promedio de P.Empatia
18 a 24 años	4.91	5.50	4.48	4.93	4.37
25 a 34 años	5.13	5.63	4.64	4.96	4.49
35 a 44 años	5.29	5.64	4.86	4.88	4.53
45 a 54 años	5.46	5.78	5.05	5.10	4.65
55 a más	5.64	6.03	4.33	4.83	3.93
NR	4.80	5.67	3.50	3.93	4.00
Total General	5.12	5.61	4.64	4.93	4.44

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N° 11. Nivel de importancia de los usuarios externos de las dimensiones de calidad por Empresa Médica Previsional.

Empresa Medica	Elemento Tangible	Empatía	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Hospital Bautista	10.56%	10.58%	10.56%	10.56%	10.56%
Hospital Central Managua	3.61%	3.62%	3.61%	3.61%	3.61%
Hospital Militar	25.00%	24.79%	25.00%	25.00%	25.00%
Hospital Monte España	5.83%	5.85%	5.83%	5.83%	5.83%
Hospital Roberto Huembes	6.67%	6.69%	6.67%	6.67%	6.67%
Hospital Solidaridad	19.17%	19.22%	19.17%	19.17%	19.17%
Policlínica Cruz Azul	11.67%	11.70%	11.67%	11.67%	11.67%
Salud Integral S.A.	15.00%	15.04%	15.00%	15.00%	15.00%
SUMEDICO	2.50%	2.51%	2.50%	2.50%	2.50%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N°12. Moda, Media y Promedio de Dimensiones de calidad Más, segunda y Menos importante según usuarios externos de las empresas médicas.

	Más Importante	Segunda Importante	Menos Importante
Moda	4	2	1
Media	3	3	2
Promedio	3	3	3

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales

Tabla N° 13. Percepción y Expectativas según Dimensiones de SERVQUAL

	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Total general
Expectativa	5.88	5.90	5.70	5.93	5.57	4.33
Percepción	5.12	5.61	4.64	4.93	4.44	4.46

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N° 14. Percepción y Expectativas según Dimensiones de SERVQUAL, según valor porcentual

	Dimensiones				
	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativa	5.88	5.90	5.70	5.93	5.57
	100%	100%	100%	100%	100%
Percepción	5.12	5.61	4.64	4.93	4.44
% percepción respecto a expectativa	87.07%	95.08%	81.40%	83.14%	79.71%

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.

Tabla N° 15. Brecha de las Dimensiones de Calidad según las Expectativas y Percepción de los usuarios externos de los servicios de las empresas Médicas Previsionales de Managua.

Dimensión	Expectativa	Perspectiva	Brecha
Elementos Tangibles	5.88	5.12	-0.76
Confiabilidad	5.90	5.61	-0.29
Responsabilidad y Capacidad de Respuesta	5.70	4.64	-1.07
Seguridad	5.93	4.93	-1.
Empatía	5.57	4.44	-1.13
ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO	ICS		-4.25

Fuente primaria Encuestas SERVQUAL usuarios Empresas Médicas Previsionales.