

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE POSTGRADO



“Satisfacción percibida sobre la atención en usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán”

“Perceived satisfaction with the care of users of the Gynecology-Obstetrics service of the National Hospital of Metapán”

Autores:

LIC. PÉREZ GUTIÉRREZ, MARVIN GEOVANY

LIC. PUENTES MORENO, WILLIAM EDUARDO

Para optar al grado de:

MAESTRO EN GESTIÓN HOSPITALARIA

Asesor:

DRA. MSP. MEPI. CASTELLANOS, EVELYN ISABEL

Ciudad universitaria “Dr. Fabio Castillo Figueroa”, El Salvador, enero, 2025.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

RECTOR

Ing. MSc. Juan Rosa Quintanilla

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. Evelyn Beatriz Farfán

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

MSc. Roger Armando Arias Alvarado

SECRETARIO GENERAL

Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE MEDICINA

DECANO

Dr. Saúl Díaz Peña

VICEDECANO

M.SC. Franklin Arnulfo Méndez Durán

DIRECTOR ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Edwar Alexander Herrera Rodríguez

COORDINADORA DEL PROGRAMA DE MAESTRÍAS

Dra. Blanca Aracely Martínez de Serrano

COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA

Dr. MSP, MAEd Luis Alberto Figueroa Aristondo

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo primeramente a Dios, por darme la vida y salud durante todo el proceso.

A mi familia por ser un apoyo directamente, motivándome a alcanzar nuevos logros, quienes están presentes en cada uno de mis procesos.

A mis amigos por ser una fuente de inspiración y apoyo que me motiva a seguir adelante.

Marvin Geovany Pérez Gutiérrez

Dedicatoria

Dios por la vida, por haber guiado mis pasos por buen camino, permitiéndome conocer áreas de administración que yo desconocía y brindarme el don de la perseverancia para culminarla una nueva aventura.

Mi madre y hermanos por ser el principal motor de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por acompañarme en este largo camino con amor, sacrificio, enseñanzas y apoyo incondicional.

Mis amigos/as quienes me animaron a mirar siempre hacia lo que nos hace crecer, que me motivaron con sus palabras y me siguen acompañando en cada etapa de mi vida.

William Eduardo Puentes Moreno

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por la vida y salud para llevar a cabo cada una de las actividades planificadas, permitiéndome finalizar cada una de las etapas del proceso académico.

A mi familia por su apoyo proporcionado durante el proceso académico, siendo mi madre mi principal motivación para alcanzar el presente logro.

A mis docentes quienes se esforzaron por transmitirme cada uno de los nuevos conocimientos adquiridos.

Marvin Geovany Pérez Gutiérrez

Agradecimientos

A Dios: por darme la vida, iluminar mi camino y llevarme hasta aquí, por su amor y misericordia incondicional, por la sabiduría que me ha brindado y por sus bendiciones, por darme la dicha de finalizar cada uno de mis sueños hasta el día de hoy.

A mi madre: por sus consejos y aliento que me ha servido para continuar adelante y no desmayar en la culminación de la carrera.

Amigos: por siempre estar presente y sus palabras para confortar en las buenas y malas.

A mis docentes: quienes en todo momento me brindaron su orientación y valiosas sugerencias, por haber tenido toda la paciencia para guiarme y transmitir sus conocimientos.

William Eduardo Puentes Moreno

Tabla de contenido

Resumen.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. Situación problemática.....	10
1.2 Justificación.....	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 General.....	13
1.3.2 Específicos.....	13
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Bases Teóricas.....	14
2.2 Estado de la cuestión del arte.....	20
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2 Población y muestra.....	22
3.3 Operacionalización de variables.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos.....	23
3.5 Plan de tabulación y análisis de los datos.....	23
3.6 Consideraciones éticas.....	24
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....	26
4.1 Resultados.....	26
4.2 Discusión.....	43
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5.1 Conclusiones.....	48
5.2 Recomendaciones.....	48
5.3 Propuesta técnica.....	49
Introducción.....	49
Análisis de la Situación Actual.....	49
Objetivos de Mejora.....	49
Estrategias de Mejora.....	50
Indicadores de Éxito.....	50

Plan de Seguimiento y Evaluación.....	51
VI. FUENTES DE INFORMACION	52
VII. ANEXOS	58

Resumen

Introducción: Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad en salud es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser eficaz, seguro y centrado en las personas. El **objetivo** del siguiente estudio es conocer la satisfacción que tienen las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán Santa Ana, con respecto a la atención que se les brinda. La **metodología** fue descriptiva, transversal, utilizando instrumento SERPERF para 57 usuarias. Los **resultados** evidencian que el 57% de las usuarias, opinan que el servicio tienen una apariencia limpia y los canales de comunicación son de acuerdo a la atención, el 72% consideran que el servicio es fiable, el 57% refiere que el personal tiene capacidad de respuesta, el 57% manifiesta que el personal le transmite seguridad en la atención y el 71% refiere que el personal comprende sus necesidades al brindar la atención, es importante resaltar que un 30% refiere que no se brinda una atención individualizada. **Conclusiones:** la atención que se brinda en el servicio de Ginecoobstetricia del hospital Nacional de Metapán es muy buena cumple con las expectativas de las usuarias. Se deben buscar estrategias para individualizar más la atención.

Palabras claves:

Calidad de la atención sanitaria, satisfacción del paciente, percepción.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad en salud es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser eficaz, seguro y centrado en las personas(1). Cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países, el 60% de las muertes por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente(2).

Según un estudio desarrollado en un centro asistencial en Lima Perú, refiere que existen factores que se asocian a la satisfacción de la atención entre ellas se encuentra el trato, la pericia, y la orientación que se brinda al usuario, entre más conoce el usuario sobre su situación de salud, se obtiene una mejor aceptación a su proceso de tratamiento. Donabedian uno de los escritores más conocidos sobre la calidad, que define una atención de alta calidad como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”(3).

Este estudio se realizará en el Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán es un hospital de segundo nivel de atención, referente en la zona norte del Departamento de Santa Ana, atienden las demandas de las 4 áreas básicas que comprende: pediatría, ginecobstetricia, medicina y cirugía. En el servicio de Gineco-Obstetricia se tiene una capacidad instalada de 17 camas para la atención de usuarias ginecológicas y puérperas, la demanda a este servicio ha aumentado.

El propósito del presente estudio es conocer cuál es la percepción que tienen las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia, sobre la atención que reciben, si los elementos tangibles son acordes a los que se espera, si existe fiabilidad, si consideran que el equipo tiene capacidad de respuesta ante la atención que amerita, si transmiten seguridad y empatía al momento de brindar la atención de salud.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el campo de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida (1).

La OMS en su marco para el desempeño de los Sistemas de Salud señala tres objetivos: mejoría de la salud de las poblaciones a las que sirven, responder a las expectativas no médicas de la población y proveer protección financiera contra el costo de la salud deteriorada. Recientemente se han comenzado a desarrollar programas de evaluación de resultados, que incluyen la satisfacción del paciente y la mejoría subjetiva de los síntomas(5).

Según un estudio sobre factores asociados a la satisfacción de pacientes ingresados en el servicio de medicina interna, los usuarios mencionan los horarios de atención del centro asistencial, trato agradable al usuario y confianza brindada como los principales factores que valoran en la percepción de su atención. Generando el grado de satisfacción cuando se le atienden esas necesidades en salud (6).

La mayoría de los sistemas de salud de América Latina están haciendo esfuerzos por mejorar la calidad de atención, después de pasar las brechas de desigualdad en financiamiento y proporcionar una atención básica al usuario, se están haciendo esfuerzos para que esa atención cumpla con sus expectativas y cumplir estándares de calidad(7).

El sistema de salud de El Salvador, en los últimos años ha tenido un incremento en la demanda de calidad de atención, los usuarios están más informados de su estado de salud y a la expectativa de un buen manejo médico, los avances tecnológicos proporcionan información básica de manejo terapéutico, muchas veces información errónea que el usuario asimila como aplicable a su caso, encontrándose con una realidad distinta al momento de ser atendido por el equipo

multidisciplinario de salud, dejando una impresión de deficiencia en la atención. Se han hecho esfuerzos por llevar la salud a la población y que esta sea de calidad, enfocándose en grupos específicos, se cuenta con la aplicación de Ley Nacer con Cariño en todas las maternidades y ginecologías del país, capacitando al recurso multidisciplinario, implementando diferentes lineamientos y estrategias que ayudan a que las usuarias y recién nacidos tengan un trato de calidad y digno(8).

El Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán, ubicado en el Departamento de Santa Ana, implementan diferentes programas de atención, entre ellos la Ley Nacer con Cariño y Crecer Juntos y la estrategia de lactancia materna. También se apertura la visita y acompañamiento de un responsable durante el trabajo de parto y durante los diferentes procesos hospitalarios.

Ante las diferentes interacciones en el proceso de atención del usuario y de los familiares es importante conocer la satisfacción que tienen sobre la atención recibida, si se cumple con sus expectativas, oportunidad, eficacia y eficiencia, orientación y empatía del personal multidisciplinario.

En la actualidad el hospital cuenta con diferentes estrategias para acercar la atención al usuario y saber su percepción, una de ellas es la participación en Grupos de Autoayuda para personas con enfermedades no transmisibles, el Parto Respetado que involucra al familiar en el proceso de parto.

Nuestra investigación se centrará en conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán de Santa Ana en el periodo de mayo a junio de 2024?

1.2 Justificación

Los estudios de satisfacción hospitalaria a nivel mundial abarcan una variedad de aspectos relacionados con la atención médica y la percepción de los usuarios. Estos estudios se centran en evaluar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en diferentes servicios de salud. Algunos de los resultados encontrados muestran que la satisfacción de los usuarios hospitalizados puede variar significativamente entre diferentes hospitales y regiones. Por ejemplo, se ha observado que la dimensión de "empatía" y la "capacidad de respuesta" son aspectos clave que influyen en la satisfacción de los pacientes. Además, se destaca que la calidad del servicio, la atención recibida, el trato del personal, la información proporcionada y la infraestructura hospitalaria son factores determinantes en la satisfacción de los usuarios a nivel mundial.

Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre un servicio que reciben es fundamental para la organización y gerencia, le permitirá tomar acciones y readecuar sus estrategias para alcanzar la población objetivo con la finalidad de posicionarse entre las preferencias del mercado. El presente estudio ayudara a conocer cuál es la satisfacción que tienen las usuarias que asisten al servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de Metapán, permitiendo a las diferentes jefaturas y al Director conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio que proporcionan, valorando emplear estrategias para garantizar una atención eficiente, eficaz y oportuna que tome en cuenta las necesidades de los usuarios.

A la fecha en el Hospital Nacional de Metapán, no se han realizado estudios sobre la percepción que las usuarias tienen sobre la atención brindada en el servicio de ginecobstetricia, por lo tanto, es importante conocer la opinión de las usuarias en cuanto a la atención que reciben. Tener datos sobre los niveles de satisfacción de los pacientes y de sus acompañantes, así como conocer el tipo de reclamos que estos hacen llegar al servicio, es un elemento clave para conocer la percepción de los usuarios e implantar medidas de mejora continua de la atención.

Por lo que consideramos que el conocer la percepción sobre la satisfacción de las usuarias del Hospital de Metapán, específicamente del servicio de ginecobstetricia a través de esta investigación, es de suma importancia para los tomadores de decisiones, debido a que través de los resultados obtenidos la institución podrá realizar estrategias encaminadas a la mejora en la calidad de la atención en salud.

1.3- Objetivos

1.3.1 General

Determinar la satisfacción percibida de las usuarias sobre la atención de salud del Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán, Santa Ana en el periodo de mayo a junio de 2024

1.3.2 Específicos

1.3.2.1. Describir las características sociodemográficas de las usuarias ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán.

1.3.2.2. Conocer la satisfacción de las usuarias ingresadas respecto a la atención que reciben en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán.

1.3.2.3. Conocer la percepción de las usuarias ingresadas respecto a la calidad de la atención recibida en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado y hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las organizaciones líderes. La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la equidad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna a toda una empresa. La satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud(9).

Es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los tramites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, primacía, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente y adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación. Con respecto al concepto de satisfacción Verdugo señala que es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad aquietar y convencer con una razón eficaz, la duda o la queja que se había formulado(10). En todo el proceso de interacción del proceso de atención es importante la información que tienen los usuarios y cuáles son las expectativas que tienen sobre el sistema, una orientación sencilla, clara y comprensible para el usuario es fundamental para que tenga una percepción de calidad(11).

Chías (1995), identifica cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. Es un proceso de mejora continua que permite una adaptación constante a las necesidades de los usuarios y la creación de sistemas de control que facilitan su seguimiento. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual(12).

Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de satisfacción del usuario según condición económica. La literatura muestra poca información sobre el particular y la existente aun no es concluyente(13).

En los últimos años han surgido una serie de reformas en el sector público, y el sector de salud no es la excepción, bajo la bandera de la nueva gestión pública en la búsqueda de una mejora de los resultados y una disminución de los costes, los gobiernos deben comenzar a trabajar en la gestión de la calidad, lo que supone replantear la actuación de las organizaciones alrededor del concepto de satisfacción del cliente, tanto interno como externo(14).

Las administraciones han sido testigos de evoluciones demográficas, sociales y culturales, que han contribuido a modificar la posición de la población respecto a sus necesidades y demandas. Esto obliga a que los procesos de actuación de una organización de servicios deban ser mejorados de forma continuada para poder garantizar su calidad y adaptación a las demandas cambiantes de sus usuarios(15).

Por otra parte, la primera de las cuestiones por resolver es la relativa a la medición de dicha calidad del servicio. Precisamente partiendo de este planteamiento, Nel y Pitt (1993) afirmaron que la calidad del servicio no necesita ser ni ilusoria ni elusiva, sino que puede ser medida, y aquellos elementos que causan problemas pueden ser precisados y rectificandos(16).

Quien determina que un producto o servicio es de calidad es su usuario o cliente; de acuerdo con Alvear (2002) “enfocarse al cliente significa, investigar sus necesidades y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades”(17).

Un concepto que está estrechamente relacionado con la calidad, es la satisfacción del cliente, que “consiste en cubrir las necesidades, satisfacer y superar las expectativas del usuario del producto o servicio”(18).

Zeithaml et al. (1993) han destacado que los usuarios no sólo evalúan la calidad de un servicio valorando su resultado final, sino también apreciando el proceso de prestación del mismo. En concordancia, no es extraño que la calidad del servicio se reduzca a la calidad percibida del mismo, entendida como un concepto pluridimensional que engloba un conjunto abstracto de

atributos y apreciaciones. De ahí, que la definición más aceptada de calidad de servicio se basa en el concepto de calidad percibida(19).

Parasuraman et al. (1985) han definido esta calidad como el juicio global del consumidor acerca de la excelencia del servicio, que resulta de comparar sus expectativas con el resultado real del mismo(20).

A su vez, Cronin y Taylor (1992) han defendido que la calidad percibida se debe entender como la percepción evaluativa del rendimiento de los atributos del servicio, excluyendo del análisis las expectativas(21).

Estos autores, con el ánimo de validar métodos para evaluar la calidad percibida del servicio, han aportado (desde finales de la década 1980) dos destacados instrumentos de medición, la escala SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry) y la escala SERVPERF (Cronin y Taylor). Esta última, surge en 1992 ante las críticas formuladas por diversos investigadores a la escala SERVQUAL(22).

Desde que surgió el concepto de calidad de servicio, ha sido difícil definir por su aplicabilidad y características, Gronroos (1988) manifiesta que dada la inmaterialidad, los servicios requieren una activa interacción entre los usuarios y el proveedor, desde esta perspectiva(23).

Horovitz (1990) señala que la calidad se fundamenta en el siguiente principio filosófico: el cliente es el único juez, y es quién determina el nivel de excelencia y siempre quiere más; por lo cual, la empresa debe conocer y tener en cuenta sus percepciones y expectativas, permitiendo con ello una mejora continua en la prestación de su servicio(24).

En este sentido, son varios los autores que aportan a la conceptualización de la calidad de servicio percibida. Lewis y Booms (1983), son quizá los primeros en plantear el concepto de calidad de servicio como el ajuste del servicio entregado a las expectativas de los consumidores(25).

Otro planteamiento, es el de Parasuraman et al. (1985), los cuales sugieren que es la distancia existente entre las expectativas del servicio que se espera obtener y el servicio que

realmente se percibe. Así, “los juicios de alta o de baja calidad dependen de cómo perciben los consumidores el resultado actual del servicio en el contexto de lo que esperaban” (Parasuraman et al. 1985:46). En esta misma dirección, Gronroos en 1994 precisa que la acepción de esta calidad depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido. De ahí que se asuma como el resultado de un proceso continuo de evaluación(26).

En contraposición a los conceptos anteriores, autores como Cronin y Taylor (1992) junto a Teas (1993) propugnan que la calidad percibida debe entenderse como la percepción evaluativa del desempeño de los atributos del servicio, excluyendo del análisis las expectativas(27).

Vista de esta manera, Agüero y Mayo (2010) asumen la calidad percibida como un proceso que refleja todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio en forma de imágenes concretas que se manifiestan a través de juicios que emite el consumidor, quien no sólo valora la calidad del servicio, sino también aprecia el proceso de prestación del mismo, teniendo en cuenta aspectos como la simpatía, el trato amistoso, la disponibilidad, entre otros(28).

Las dimensiones de la calidad, son entendidas como aquellos elementos de comparación que utilizan los individuos para evaluar los distintos objetos, en los servicios se consideran características diferenciadoras fundamentales que ayudan a esquematizar y a dividir el constructo calidad del servicio para su respectiva medición y evaluación. Eighier y Langeard (1989), Estas dimensiones, dadas las particularidades específicas de los servicios, son difíciles de observar directamente por los individuos, en los análisis de calidad percibida, se asumen como abstracciones que éstos realizan a partir de atributos que perciben(29).

La calidad del servicio percibida puede ser vista como una variable multidimensional, considerándose que la cantidad y la naturaleza de sus dimensiones tiene una relación directa con el contexto que se pretende analizar(30).

La Escala Service Performance más conocida como SERVPERF nace como resultado de las investigaciones realizadas en 1992 por Cronin y Taylor (Adil et al., 2013), no obstante, sus resultados obtenidos sugieren que la operacionalización del concepto calidad de servicio se confunde con el concepto de satisfacción y el de actitud. Por ello, centran su propuesta en certificar un método alternativo que permita evaluar la calidad percibida del servicio y la significación de

las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a comprar. Particularmente en este segundo aspecto, los autores pretenden proveer mayor información acerca del orden causal de las relaciones: calidad del servicio y satisfacción del consumidor e impacto de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra(22).

De acuerdo con Cronin y Taylor (1992) su modelo, es la mejor alternativa para medir la calidad de desempeño de un proveedor del servicio. El instrumento se desarrolla a partir del conjunto de ítems dedicados a evaluar la percepción en el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988). Su fortaleza radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio; además, de poseer mejores propiedades psicométricas, en términos de validez de constructo y eficacia operacional (Cronin y Taylor, 1992, 1994; Parasuraman et al., 1994). Además, la escala permitir medir el constructo “calidad del servicio” a partir de las cinco dimensiones o criterios (31).

Diversos estudios han empleado la escala para medir las percepciones que tienen los usuarios acerca de la calidad del servicio, por lo que a continuación se realiza una breve descripción de algunos documentos relacionados con el tema; por ejemplo Burch et al. (2004), examinaron la aplicabilidad de la escala en la medición de la calidad del servicio que brindan las empresas que conforman la industria de alquiler de uniformes(32).

En el servicio de las Instituciones socioeducativas, Gómez (2007), emplea la escala SERVPERF para medir la satisfacción de los usuarios, como indicador de la calidad percibida, aplicando el modelo en los usuarios de una Universidad Popular de la comunidad de Madrid(33).

En Colombia sobresale el trabajo de Dávila y Flórez (2002), en el cual hacen uso de la herramienta SERVPERF para la evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Neiva(34).

En México, se pueden encontrar varios estudios que buscan conocer la percepción de la calidad de los servicios que ofrecen, por mencionar algunos, en el sector restaurantero se llevó a cabo un estudio que realizó un análisis comparativo de la calidad que ofrece una franquicia de restaurantes en dos diferentes sucursales, la primera ubicada en Ciudad Victoria, Tamaulipas y otra en la ciudad de Monterrey, en el estado de Nuevo León (35).

En El Salvador entre los estudios que se han realizado podemos mencionar el de Iraheta, W (2022) sobre la percepción que tienen los habitantes de la Colonia Quezaltepeque en Santa Tecla sobre la calidad de recolección de residuos sólidos, en el área de salud existen pocos estudios sobre la calidad(36).

Según la OMS: la calidad de la asistencia sanitaria es "Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso"(37).

Juran resume todas las definiciones de calidad en un solo concepto "calidad es la idoneidad, aptitud o adecuación al uso" y está determinada por aquellas características, reconocidas por el consumidor(38).

Actualmente se habla de control de la calidad en toda la organización. A este respecto Ishikawa ha dicho que una cuestión es conseguir que todos los departamentos participen en el control y otra muy diferente que toda la organización lo realice, la diferencia esencial estriba en la armonía del engranaje del funcionamiento de toda la empresa. Esto nos lleva a hablar de un nuevo concepto que es de calidad total, cuyas bases son el compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la organización y la comunicación, colaboración y coordinación eficaces en toda la empresa(39).

Durante más de 24 siglos a los médicos se les ha exigido excelencia y profesionalismo basados en principios y valores morales. Tal solicitud ha sido claramente expresada a lo largo de la historia en diferentes juramentos y códigos deontológicos, a través de los cuales las sociedades han buscado garantizar una conducta médica apegada a las más estrictas exigencias morales. Sin embargo, en los últimos años este concepto ha venido evolucionando, se sabe que el trabajo del médico es fundamental, pero existe una serie de procesos que involucran al personal de enfermería, farmacia, laboratorio rayos x, entre otras dependencias del centro asistencial que deben interactuar para la atención oportuna de cada paciente en particular, cada uno de ellos con problemas específicos que requieren un alto nivel de desempeño organizacional(40).

En 1980 Donabedian describió la calidad de atención como: "Aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención"(41).

En 1990 el Instituto de Medicina de Estados Unidos, parte de la Academia Nacional de Ciencias de ese país, propuso una definición de calidad que ha sido ampliamente aceptada: "Calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud para individuos y la población incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico"(42).

2.2 Estado de la cuestión del arte

Olortegui Inca, Jovana Martina. Año 2017. Realizó un estudio de la “Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, con el objetivo de determinar la relación entre la Calidad de servicios y la Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. La metodología utilizada se basa un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal de nivel descriptivo correlacional. La población muestral fue de 118 pacientes internados en el área de cirugía: traumatología cirugía general, cirugía plástica, cabeza y cuello, que fueron encuestados en el mes de mayo 2017, La técnica usada fue la encuesta, y la herramienta la guía de encuesta diseñado con 48 ítems basados en una escala de Likert, ingresados en las áreas de cirugía. Los principales resultados encontrados fueron una alta relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los pacientes(43).

Fernández Álvarez, Jennifer. Año 2016. Realizo un estudio del “Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias”, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción percibida por los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias según el cuestionario SERVQHOS, 2016. La metodología utilizada se trata de un estudio descriptivo transversal prospectivo. La población a estudio la constituyeron 250 pacientes que reciben tratamiento en el HDM del HUCA, pacientes con algún tipo de incapacidad psíquica o física que le impide responder el cuestionario, entre los meses de abril a marzo de 2016. La técnica usada fue la encuesta, y la herramienta SERVQUAL modificada con 28 ítems basada

en una escala de Likert a pacientes ingresados en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias, 2016. Los principales resultados fueron, se obtuvo una puntuación media final de 4,19 sobre 5 puntos en el grado de satisfacción percibida por los pacientes que reciben tratamiento, una valoración muy positiva.(44).

Sandoval Vásquez, D, M. et al. Año 2018. Realizo un estudio sobre “Nivel de satisfacción de usuarios Hospitalizados En Servicio de Cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018. Métodos: Se diseñó un estudio descriptivo transversal, se encuestó a una muestra de 255 usuarios de una población de 751. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, que cuenta con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. Resultados: La mayoría de los usuarios entrevistados (64.71%) fueron mujeres. La edad promedio de los usuarios fue 39, el 90.59% contaban con afiliación al seguro SIS y el tiempo promedio de hospitalización en días fue 6. Los usuarios hospitalizados muestran un alto porcentaje (76.61%) de satisfacción con el servicio recibido, siendo la dimensión “aspectos tangibles” la que presenta el más alto porcentaje de satisfacción (83.02%) (45).

Castaneda Campos, O, H. Landaverde Solórzano, M, A. Año 2017. Realizaron un estudio sobre “**La Calidad de atención en la unidad de emergencia del Hospital Nacional de Nueva Concepción en el período de febrero a abril de 2017**”, con el **objetivo** de elaborar una propuesta de mejora continua de la calidad encaminada al desarrollo de una cultura de Empoderamiento y trabajo en equipo con visión de futuro. **Métodos:** la investigación es de tipo descriptiva, con metodología cuantitativa; se realizaron encuestas a 15 usuarios internos, y a 70 usuarios externos, desde un enfoque analítico de la información. La información fue procesada con el método de tablas y gráficos dinámicos en Excel. **Resultados:** Los resultados encontrados dan a conocer que existe amplias brechas de disparidades en la valoración de las tres variables de la calidad respecto al nivel de calidad establecido como adecuado para la presente investigación, que es del 80% o más, y que sustenta la teoría de la calidad de autores pioneros de la calidad. Ninguno de los tres enfoques evaluados superó el 80% de lo esperado para considerarlo como calidad, esto se convierte en oportunidades de mejora para la implementación de proyectos de mejora de la calidad no solo en la Unidad de Emergencia, sino en otras unidades hospitalarias(46).

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Descriptivo porque su finalidad fue describir las características de una población determinada, sin enfocarse en establecer una relación causa-efecto. Es de corte transversal porque analizo datos de variables recopiladas en un momento específico, sin seguir a los participantes a lo largo del tiempo en donde se describen las características socio- demográficas de los usuarios ingresados en el servicio de Ginecología en el periodo de mayo a junio 2024, así como conocer cuál es la percepción de los usuarios sobre la atención, la información se obtendrá en el momento de aplicar la encuesta de satisfacción.

3.2 Población y muestra

La investigación se realizó en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán, Santa Ana, en el periodo de mayo a junio 2024.

Estuvo conformado por el total de 57 usuarias que estaban hospitalizadas en el servicio de Ginecobstetricia en el periodo de mayo a junio 2024.

Criterios de inclusión:

- Mujeres de 18 a 60 años ingresadas en el servicio de gineco-obstetricia
- Usuaris que puedan leer y escuchar
- Usuaris que acepten participar en la investigación y que firmen hoja de consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuaris con problemas de atención que les imposibilite responder a las preguntas del cuestionario.
- Personas que no quieran participar en el estudio.

3.3 Operacionalización de variables

En la tabla 1, se muestra la matriz de la operacionalización de variables según corresponde a los objetivos específicos de la investigación, con el fin de dar respuesta a cada uno de ellos, nos permitió conocer cuál es la Satisfacción percibida sobre la atención en usuarias del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán de mayo a junio 2024.

Los componentes que se encuentran dentro de la tabla de operacionalización de variables son: los objetivos específicos de la investigación, las variables con los cuales pudimos medir los objetivos, definiciones conceptuales de cada una, el indicador de cada una de las variables el cual es como se pretendió medir cada una de nuestras variables descritas, valor o rango con el cual se puede ser medida y finaliza con su respectiva escala de medición (Ver anexo 1).

3.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizó un cuestionario modelo SERVPERF el cual está constituido por cinco preguntas para los datos sociodemográficos (edad, sexo, grado de estudio, estado familiar y ocupación) y 22 para la satisfacción del paciente respecto a los cuidados deseados y percibidos; distribuido en cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); con una escala de respuesta tipo Likert dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7.

El procedimiento fue a través del abordaje directo de cada paciente ingresada en el servicio de ginecobstetricia utilizando el método tipo encuesta como fuente primaria, donde se recogió la información a través de 27 ítems, relacionados sobre la percepción de la atención recibida durante su estancia en el servicio de ginecobstetricia.

3.5 Plan de tabulación y análisis de los datos.

Para el análisis de los datos recolectados se colocaron en una matriz de una hoja de Microsoft Excel, donde fueron revisados y se hizo una limpieza de datos, eliminando los incorrectos. Se realizó un análisis descriptivo de los datos de acuerdo con las variables de interés, que corresponden a las características sociodemográficas y la percepción de los usuarios del servicio de Ginecobstetricia del Hospital de Metapán. Se realizaron tablas y gráficos para presentar la distribución y porcentajes de los datos y las dimensiones de la calidad. Así como las pruebas

estadísticas adecuadas de acuerdo con la naturaleza de los datos.

Se utilizó el modelo SERVPERF, el cual considero que la calidad percibida depende únicamente de la percepción que tiene el paciente sobre el desempeño del servicio, ponderando la importancia que cada atributo tiene en la evaluación de la calidad. El cuestionario SERVPERF, que se utilizó, está constituido por cinco preguntas para los datos sociodemográficos (edad, sexo, grado de estudio, estado familiar y ocupación) y 22 para la satisfacción del paciente respecto a los cuidados deseados y percibidos; distribuido en cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); con una escala de respuesta tipo Likert dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7. Los instrumentos después de ser completados se ordenaron y digitaron con el programa Microsoft Excel, se colocaron los resultados. El análisis de los datos se cuantifico y sacaron frecuencias, porcentajes.

3.6 Consideraciones éticas.

El proceso de la investigación se inició con la autorización de la máxima autoridad el Hospital Dr, Edgar Manrique Martínez Girón Director, para tener la aprobación y posterior revisión por el comité local de Ética e investigación y solicitar apoyo y coordinación de médico jefe, enfermera jefa del servicio de ginecología y administradora para permiso en portería.

En la investigación se tomarán en cuenta los principios éticos de la investigación:

Autonomía

Es el reconocimiento de la persona como un ser autónomo libre de tomar sus decisiones, respetar la individualidad del participante en la investigación. En la presente investigación se tomarán en cuenta las necesidades de orientación e información en cada una de las etapas. Tomado en cuenta cada una de la inquietudes y sugerencias que surjan. Los participantes podrán abandonar el estudio en cualquier etapa de la investigación si no están de acuerdo.

No maleficencia

Hace referencia a no hacer y evitar daños innecesarios a los participantes de la investigación. Se deben minimizar los efectos adversos y orientar a los participantes sobre estos. En el presente estudio se garantizará que no se les cause ningún daño a los participantes,

aperturando espacios para que expresen sus inquietudes

Beneficencia

Es el principio de hacer el bien a las personas, garantizándole un bienestar físico, psicológico y social del participante, minimizando los riesgos. En la presente investigación se verificará que las personas puedan participar bajo ningún prejuicio, sin que se le provoque daños físicos o repercusiones psicológicas, garantizándole el bienestar en el desarrollo de las diferentes etapas.

Justicia

Este principio hace referencia a distribución justa y equitativa de los riesgos y beneficios de la investigación, si hacer acepción de individuos. Se seleccionarán a los participantes de manera aleatoria de manera equitativa sin tomar en cuenta habilidades personales, a todos los participantes se les proporcionara los mismos instrumentos y guías.

La información de las participantes del estudio será solamente utilizada por los investigadores y se darán a conocer los resultados de la investigación al titular de la institución y jefaturas del servicio de ginecoobstetricia, con el objetivo de tomar acciones que permitan la mejora de la calidad de atención, resguardando en todo momento la confidencialidad de la identidad de las participantes de la investigación y los datos personales de cada usuaria de la encuesta con su respectivo número de expediente y rotulados del 01 en adelante, no se ocuparán los nombres de las usuarias y se mantendrá la confidencialidad en todo momento. Se realizará la aplicación del **consentimiento informado**. En este documento los datos personales serán manejados únicamente por los investigadores del estudio y cada participante podrá retirarse en cualquier momento del estudio, sin que esto represente una modificación en la atención en salud que recibe en el Hospital, además se hará la aclaración que ningún participante recibirá alguna regalía por la participación en el estudio. (Ver anexo 2)

Declaración: Los investigadores declaran que no existe conflicto de intereses.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION

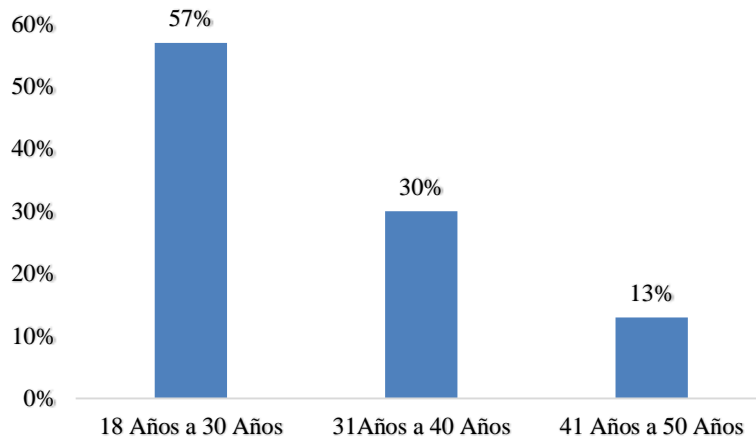
4.1 Resultados

En la presentación de los siguientes resultados son en base a los resultados del Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación:

Gráfico 1.

Distribución por edad de usuarias ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

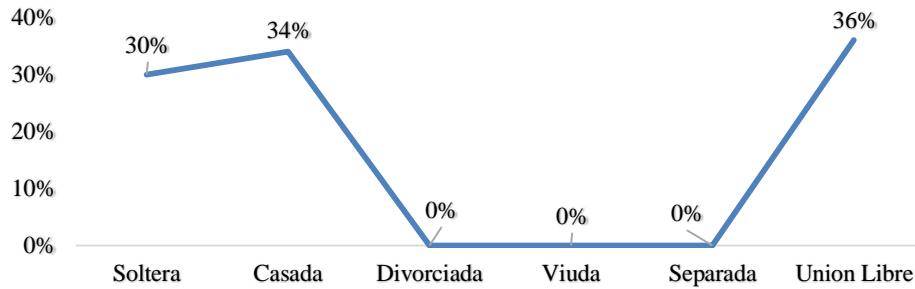


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Este gráfico ilustra la distribución de los encuestados según sus rangos de edad. La mayoría, con un 60%, se encuentra en el grupo de 18 a 30 años, lo que indica una población predominantemente joven. En contraste, solo un 30% pertenece al grupo de 31 a 40 años, mientras solo un 13% en el rango de 41 a 50 años. Esto sugiere que el grupo analizado está compuesto principalmente por mujeres jóvenes, lo que puede influir en las dinámicas sociales y económicas del mismo. La falta de personas mayores podría reflejar una tendencia hacia la juventud en esta muestra específica.

Gráfico 2.

Estado civil de usuarias ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

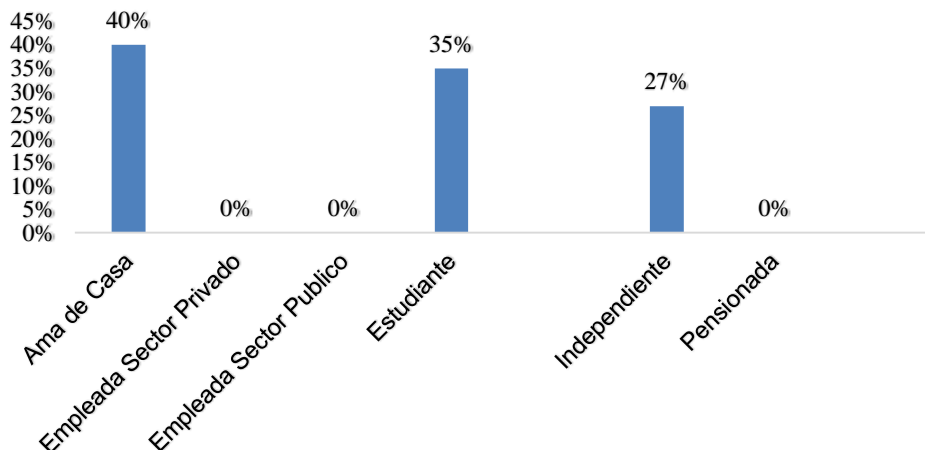


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

El gráfico presenta el estado civil de los encuestados, mostrando una diversidad interesante. Un 30% de ellos se identifica como solteras, mientras que un 34% está casadas. No hay personas que se declaren divorciadas o viudas, lo que podría indicar una estabilidad en las relaciones dentro del grupo. Además, un 0% se encuentra separado, y un 36% vive en unión libre. Este gráfico refleja una mezcla de estados civiles que podría influir en la percepción de la vida familiar y social entre los encuestados.

Gráfico 3.

Ocupación de usuarias ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

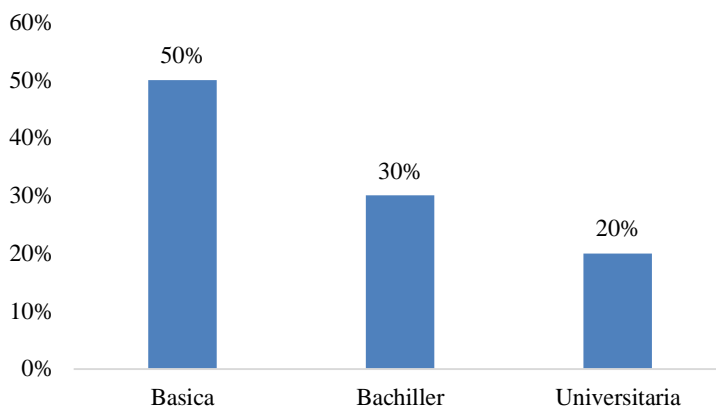


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Este gráfico detalla las ocupaciones de los encuestados y revela que el 40% son amas de casa, lo que sugiere una fuerte presencia femenina en el hogar. Además, un 35% son estudiantes, indicando que muchos están en proceso de formación académica. Un 27% se identifica como independiente, mientras que no hay representación en los sectores público y privado. Esta distribución sugiere que la mayoría de las personas están dedicadas a actividades domésticas o educativas, lo que puede tener implicaciones para su participación en el mercado laboral.

Grafico 4.

Nivel educativo de usuarias ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

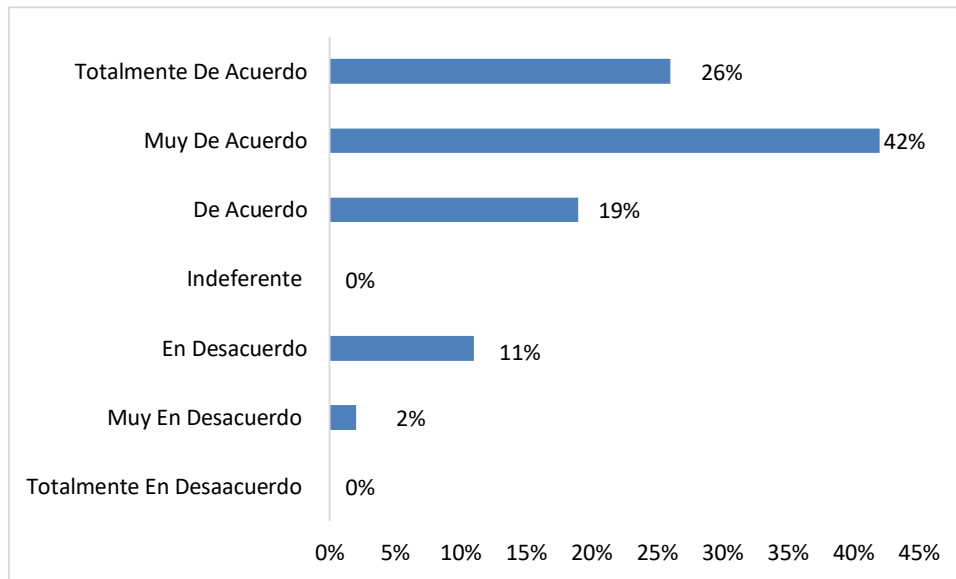


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

El gráfico muestra el nivel educativo alcanzado por los encuestados, con un notable 50% que ha completado la educación básica. Un 30% ha alcanzado el nivel de bachillerato, mientras que solo un 20% ha obtenido educación universitaria. Esta distribución indica un predominio de educación básica entre la población, lo que podría limitar las oportunidades laborales y el desarrollo profesional. La baja representación en niveles educativos superiores sugiere la necesidad de mayores esfuerzos para fomentar la educación continua y el acceso a estudios superiores dentro del grupo analizado.

Grafico 5.

Apariencia limpia y ordenada del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 5)

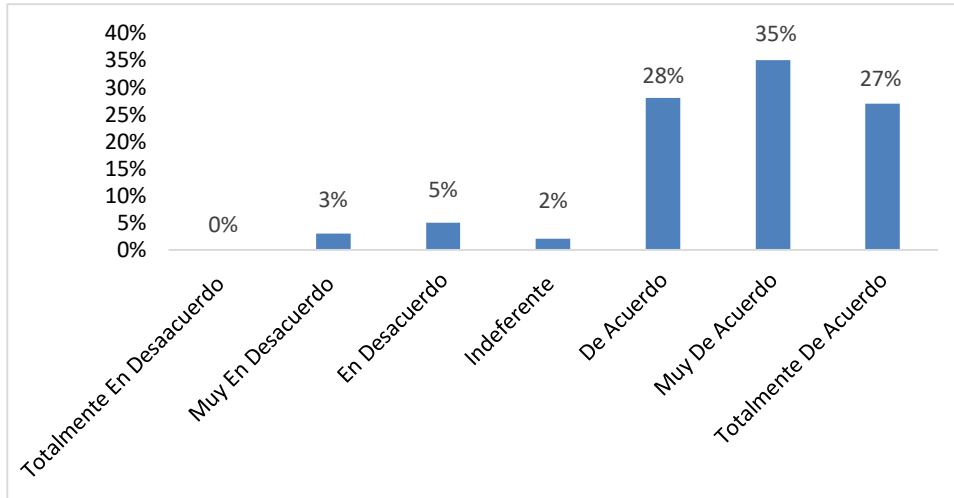


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

El Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán, atiende a toda la población del Distrito Norte de Santa Ana, se entrevistaron a un total de 57 usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia, con respecto a si el servicio tiene una apariencia limpia y ordenada el 19% están de acuerdo, 26% totalmente de acuerdo, el 42% en muy de acuerdo, mientras que un 11% está en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo, observándose que el mayor porcentaje está en muy de acuerdo siendo satisfactorio para la institución.

Grafico 6.

Infraestructura del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 5)

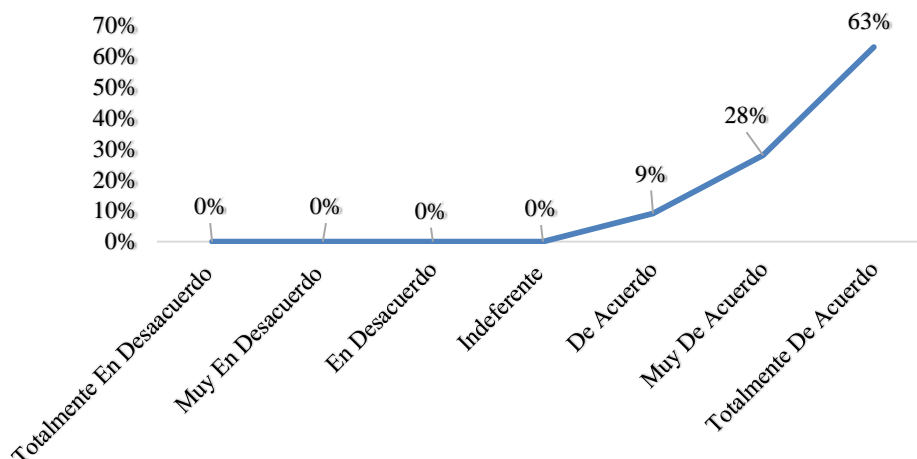


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán, con respecto si el servicio tiene camas, duchas, sillas, mesas una apariencia física atractiva y moderna el 28% están de acuerdo, 35% muy de acuerdo, 27% totalmente de acuerdo, 5% en desacuerdo y 3% muy desacuerdo, observando que el mayor porcentaje está de acuerdo con la apariencia física del servicio.

Gráfico 7.

Orden y limpieza de los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 5)

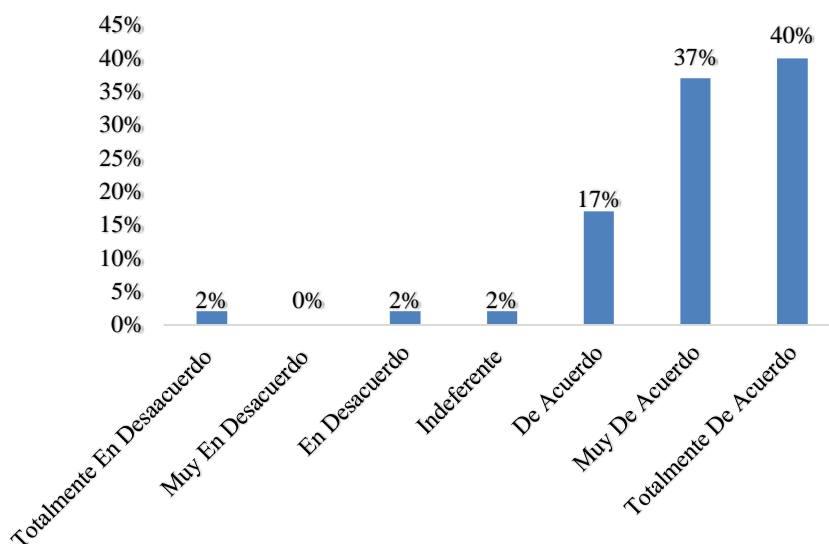


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Para nuestra investigación se entrevistó a 57 usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán, en cuanto al orden y limpieza del personal que le brinda la atención el 9% están de acuerdo, 28% muy de acuerdo, 63% totalmente de acuerdo, no encontrando usuarias en desacuerdo siendo satisfactorio para la institución.

Grafico 8.

Medios de comunicación acordes al tipo atención brindada en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 5)

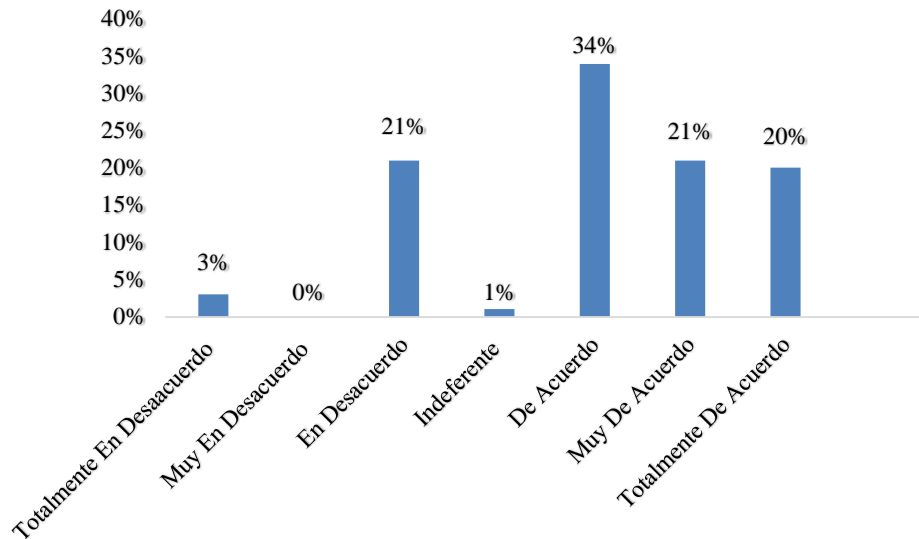


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Con respecto a si los materiales de comunicación que se utilizan en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán son de acuerdo a la atención que brinda ,tales como información al ingreso, plan de parto, cuidados post parto, horarios de visita, información previo al alta, el 17% están de acuerdo, 37% muy de acuerdo, 40% totalmente de acuerdo, 2% en desacuerdo, observando que el mayor porcentaje es satisfactorio estando de acuerdo con los materiales de comunicación que se utilizan.

Grafico 9.

Cumplimiento del tiempo en la atención del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 6)

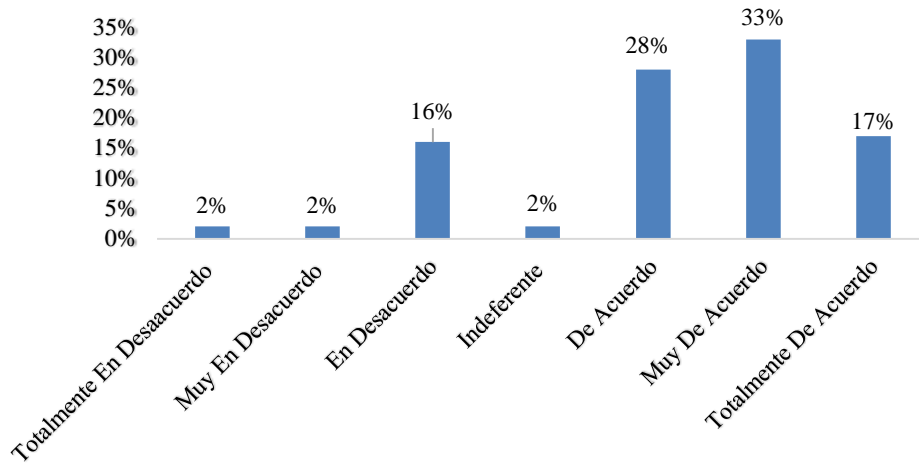


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto al cumplimiento del tiempo según la demanda del servicio 34% están de acuerdo, 21% muy de acuerdo, 20% totalmente de acuerdo, 21% en desacuerdo y 3% en total desacuerdo, obteniendo los porcentajes más significativos favorables para el hospital.

Grafico 10.

Interés del personal de salud en la solución de problemas dentro del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 6)

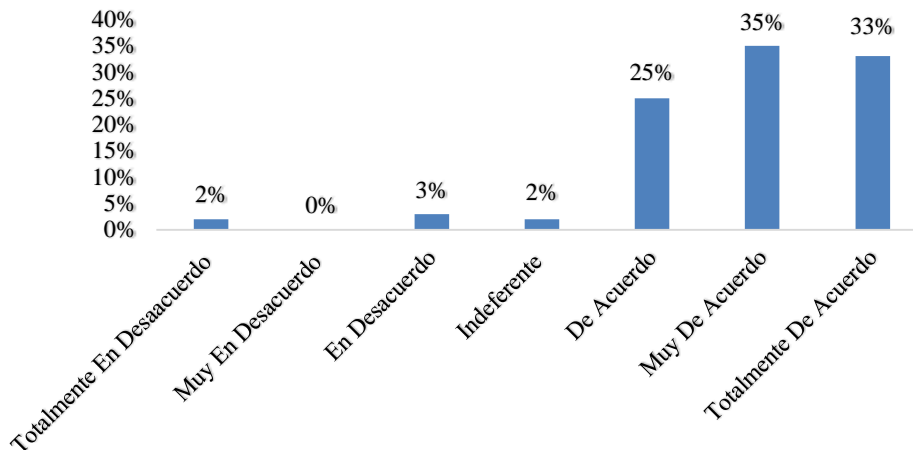


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto al interés del personal en la solución de problemas el 28% está de acuerdo, 33% muy de acuerdo, 17% totalmente de acuerdo, 16% en desacuerdo y 2% total en desacuerdo, encontrando el mayor porcentaje de acuerdo con el interés en la solución de problemas por parte del personal de salud, sin embargo, un porcentaje se muestra en desacuerdo e indiferente.

Grafico 11.

Confiabilidad en la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 6)

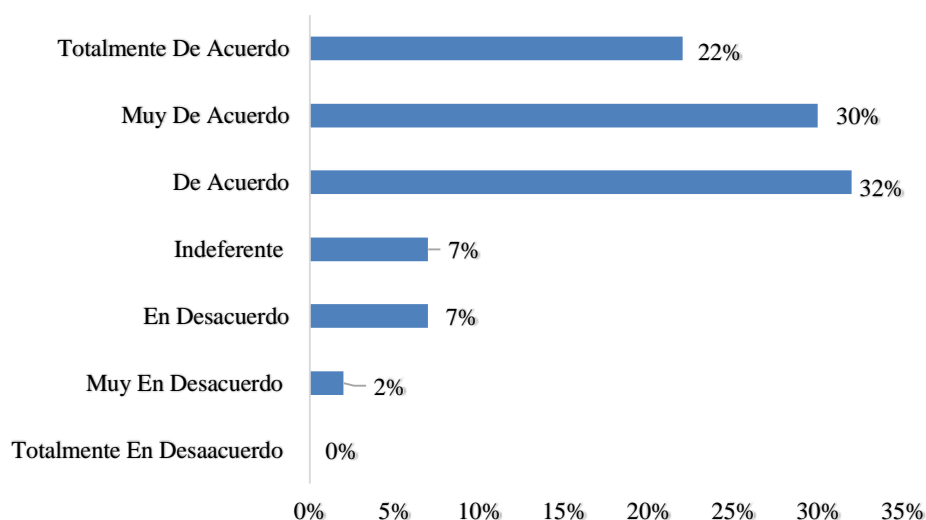


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

De las usuarias entrevistadas con respecto a la confiabilidad de la atención que brinda el personal del servicio, el 25% están de acuerdo, 35% muy de acuerdo, 33% total de acuerdo y el 3% en desacuerdo, siendo los datos con mayor porcentaje de acuerdo, dando confiabilidad en la atención que proporciona el servicio.

Grafico 12.

Porcentaje de la capacidad de respuesta del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 6)

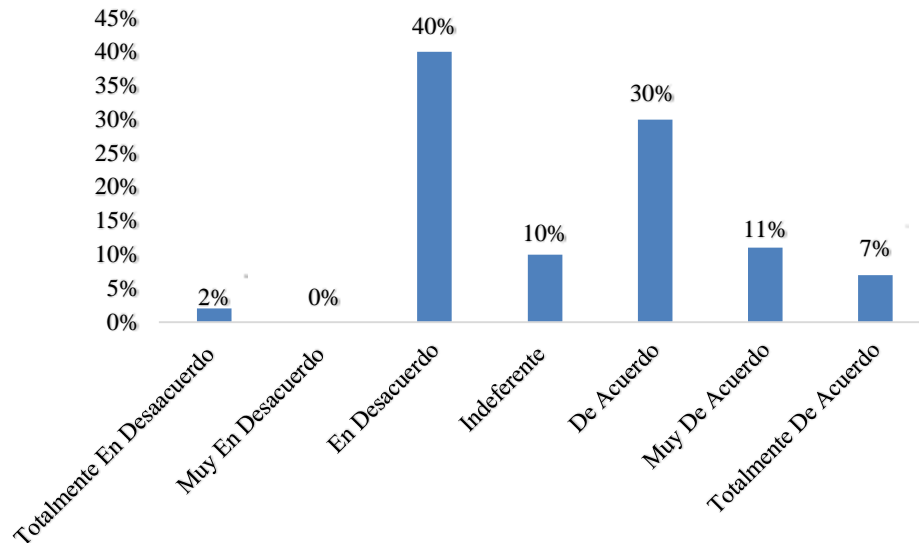


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto al porcentaje de la capacidad de respuesta y el cumplimiento del tiempo el 32% está de acuerdo, 30% muy de acuerdo, 22% totalmente de acuerdo, 7% en desacuerdo y un 7% indiferente, encontrando que la mayoría de las usuarias está de acuerdo con la capacidad respuesta y de los tiempos de atención, siendo satisfactorio para del hospital.

Grafico 13.

Porcentaje de errores en la atención del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 6)

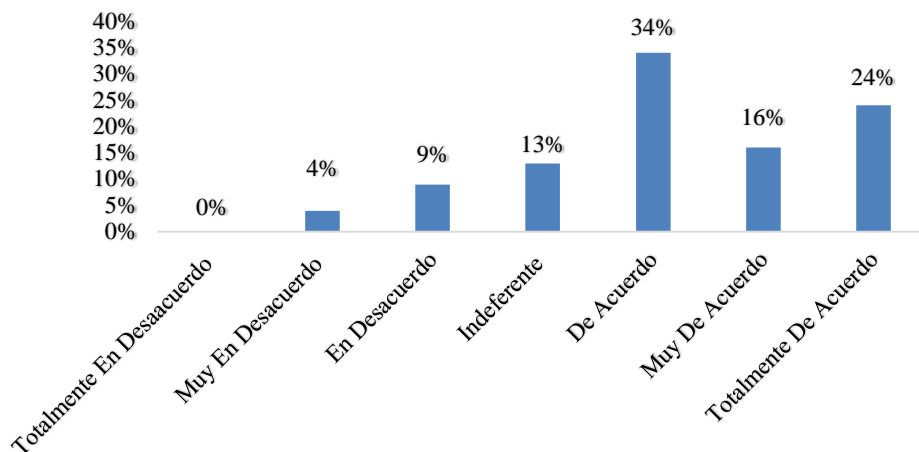


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán. Mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto al porcentaje de errores que se cometen en el servicio tal como el cumplimiento de medicamentos, procedimientos quirúrgicos, diagnósticos, el 30% está de acuerdo, 11% muy de acuerdo, 7% totalmente de acuerdo, el 10% indiferente, 40% en desacuerdo y el 2% en total desacuerdo. Observando que las usuarias están en desacuerdo que no se cometen errores en el servicio en un 40%.

Grafico 14.

Porcentaje de orientación que proporciona el personal al momento de brindar la atención en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 7)

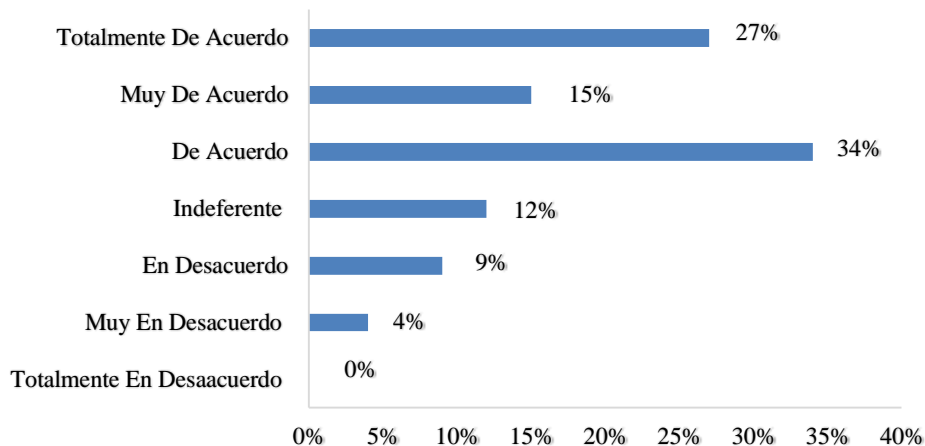


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto a la orientación que brinda el personal al momento de brindar la atención el 34% está de acuerdo, 16% muy de acuerdo y 24% totalmente de acuerdo, 13% indiferente, 9% en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo. Observando que la mayoría de las usuarias está de acuerdo con la orientación que le brinda el personal al momento de proporcionar la atención, sin embargo, un porcentaje menor se muestra indiferente y en desacuerdo.

Grafico 15.

Porcentaje de rapidez en la atención en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 7)

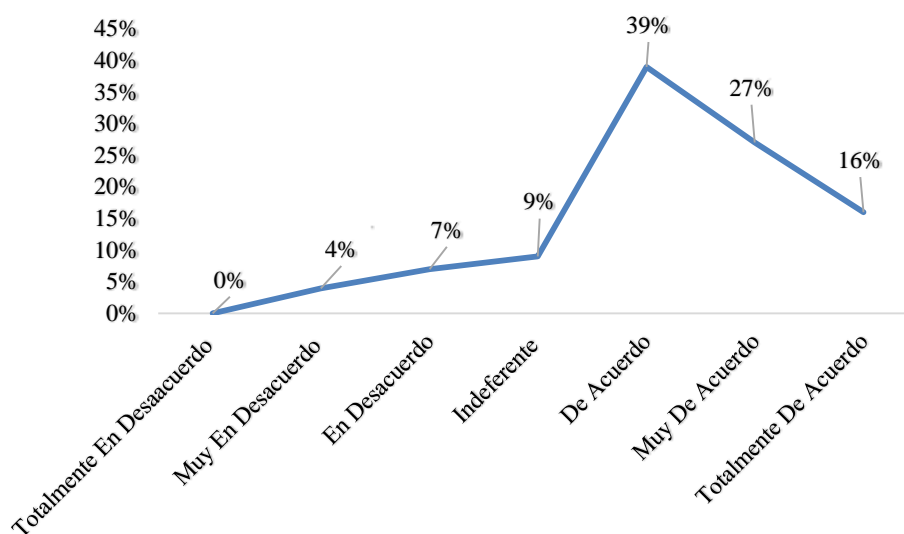


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto a la rapidez con que brinda el personal la atención el 34% están de acuerdo, 15% muy de acuerdo, 27% totalmente de acuerdo, el 12% se muestra indiferente, el 9% en desacuerdo y el 4% muy desacuerdo, observando que el mayor porcentaje está de acuerdo con la rapidez que brinda la atención el personal de salud.

Grafico 16.

Porcentaje de disposición de los empleados a ayudar según usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 7)



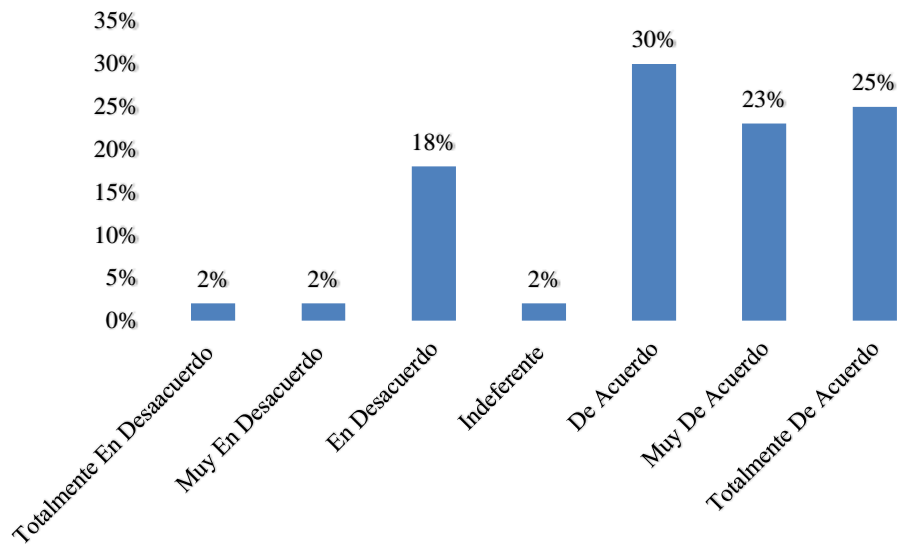
Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto a la disposición del personal a ayudar cuando tienen alguna necesidad de apoyo como asistir en cuidados higiénicos, deambulación, alimentación, tratamiento, interconsultas el 39% está de acuerdo, 27% muy de acuerdo, 16% total de acuerdo, 9% indiferente, 7% en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo, la mayoría está de acuerdo que el

personal es disponible para ayudar cuando las usuarias lo necesitan.

Grafico 17.

Porcentaje de confianza en la atención de usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 8)

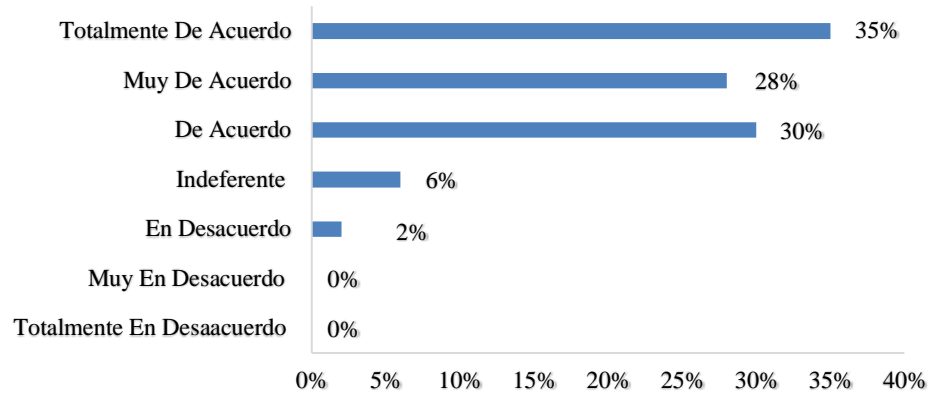


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán consideran con respecto a la confianza que le genera el personal de salud, un 30% están de acuerdo, 23% muy de acuerdo, 25% totalmente de acuerdo, un 18% se en desacuerdo, 2% muy en desacuerdo, indiferente y totalmente en desacuerdo, observando que la mayoría está de acuerdo con la confianza que le transmite el personal de salud al momento de proporcionar la atención, aunque existe un porcentaje menor de desacuerdo respecto a la confianza que perciben.

Grafico 18.

Seguridad en las interacciones usuario-empleados del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 8)

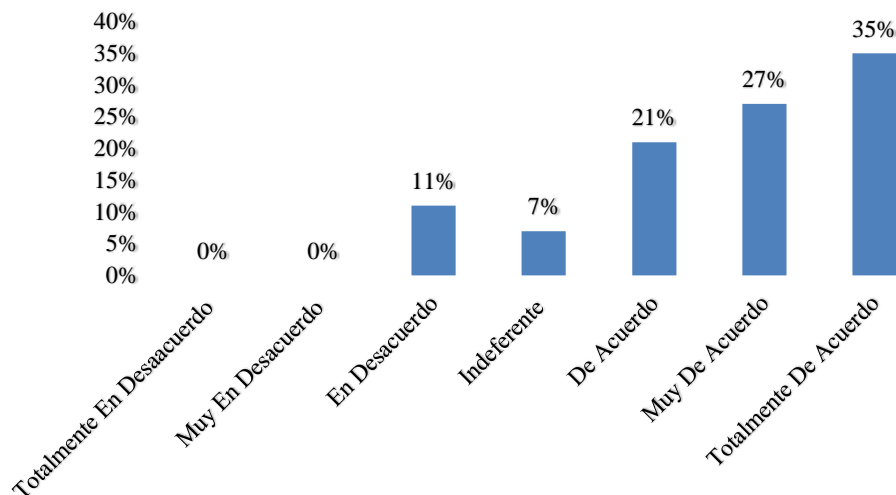


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto a la seguridad en las interacciones con el personal de salud el 30% están de acuerdo, 28% muy de acuerdo, 35% totalmente de acuerdo, 6% se muestra indiferente y un 2% en desacuerdo, observando que el mayor porcentaje está de acuerdo con la seguridad en las interacciones del personal de salud, siendo favorable para la institución.

Gráfico 19.

Amabilidad de los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 8)

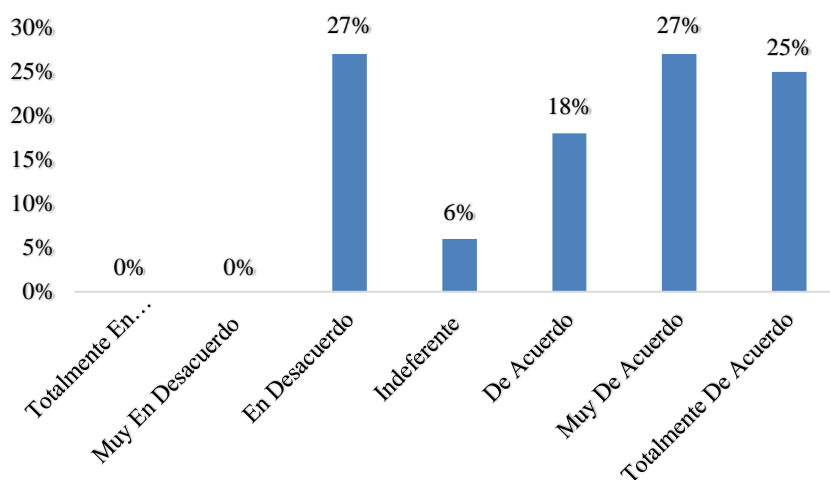


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán el 21% están de acuerdo que el personal es amable al proporcionar la atención, 27% está muy de acuerdo, 35% totalmente de acuerdo, el 11% en desacuerdo y el 7% indiferente, observando que el mayor porcentaje está de acuerdo que el personal de salud es amable.

Gráfico 20.

Apoyo administrativo que reciben los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán para ejercer bien su trabajo según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 8)



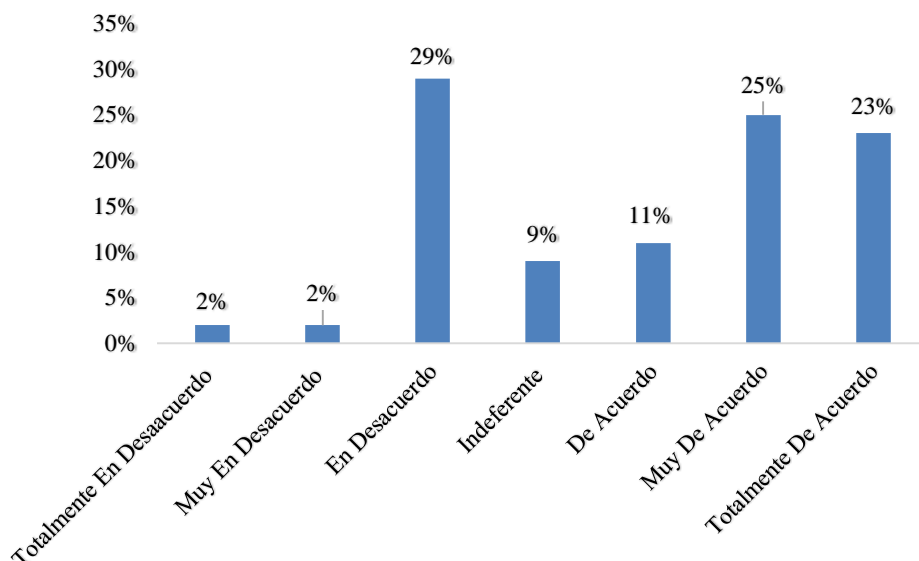
Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Según las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán el 18% están de acuerdo con el apoyo administrativo (dotación de insumos, materiales) que recibe el personal para ejercer su trabajo, 27% muy de acuerdo, 25% totalmente de acuerdo, 6% se muestra indiferente y el 27% consideran estar en desacuerdo con el apoyo que recibe el personal de salud para ejercer bien su trabajo, observando igual porcentaje

entre las usuarias que están de acuerdo con el porcentaje de desacuerdo relacionado con el apoyo que recibe el personal de salud dotación de insumos y materiales.

Grafico 21.

Atención individualizada en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 9)

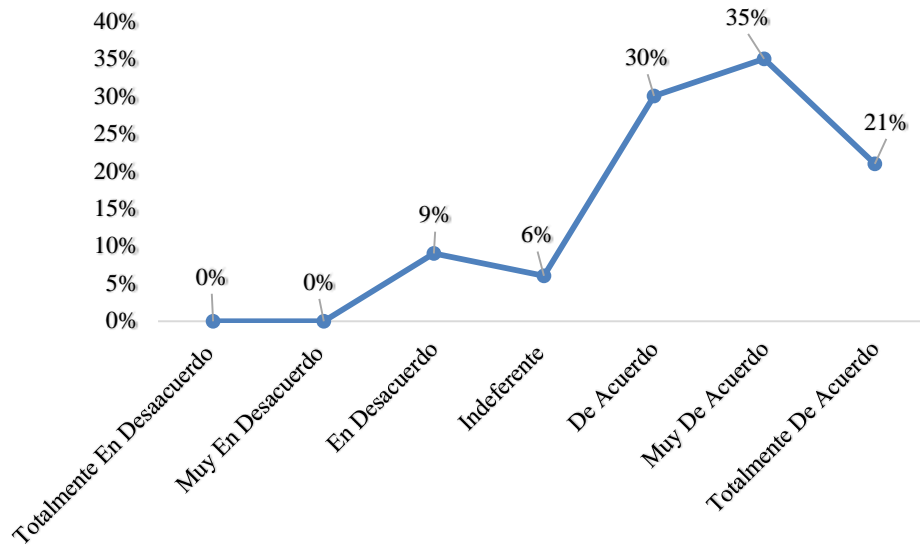


Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto a la atención individualizada un 11% está de acuerdo, 25% muy de acuerdo, 23% totalmente de acuerdo, 9% se muestra indiferente, 29% está en desacuerdo, 2% muy en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, observando que la mayoría está en desacuerdo con respecto a la atención individualizada que reciben el en servicio.

Grafico 22.

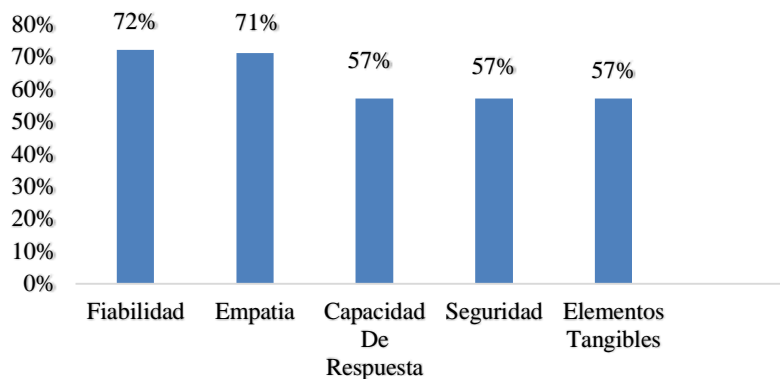
Porcentaje del conocimiento de necesidades específicas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán según usuarias ingresadas durante los meses de mayo a junio 2024. (Anexo tabla 9)



Fuente: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán mayo a junio 2024.

Las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán con respecto al conocimiento de necesidades específicas de las usuarias por parte del personal de salud, el 30% está de acuerdo, 35% muy de acuerdo, 21% totalmente de acuerdo, un 6% se muestra indiferente y el 9% en desacuerdo, observando que la mayoría está de acuerdo con la comprensión de necesidades como alimentación, higiene, administración de medicamento que se realiza en el servicio, siendo satisfactorio para el hospital.

Resultados por dimensiones



Para las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia, las dimensiones más aceptadas son las que contemplan la Fiabilidad en un 72% ya que consideran que el servicio es confiable, al igual que la variable de la Empatía con el 71% siendo las variables con un porcentaje

alto de aceptación, la capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles cuentan cada una con 57%. Los datos anteriores demuestran que las usuarias confían en la atención que proporciona el personal de salud y muestran una actitud de empatía, sin embargo, se necesitan esfuerzos para mejorar la capacidad de respuesta, seguridad e infraestructura.

4.2 Discusión

En todo el proceso de interacción con los usuarios es importante la información que se les proporciona y el interés sobre las expectativas que tienen del sistema, una orientación sencilla, clara y comprensible es fundamental para una percepción de calidad(11).

Para conocer la percepción que tienen los usuarios es necesario crear espacios de escucha que les permita aportar sus valoraciones, tomando en cuenta factores sociales, educativos, culturales, religiosos, políticos, de tal manera que logren exteriorizar cual es la percepción que están recibiendo ante la atención-interacción con la institución, la satisfacción del usuarios es fundamental para medir la calidad en el área de la salud(47).

La Organización Mundial de la Salud, define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad(48). A través de la satisfacción del usuario se conoce la percepción, si se le cumplió con lo que necesitaba y si era la atención que esperaba.

Las edades de las usuarias del presente estudio son jóvenes en edad productiva. El estado civil un 36% está en unión libre, que podría influir en su percepción de vida familiar y social. La ocupación que tienen las usuarias en un 40% son amas de casa. Según un estudio realizado en México sobre equidad, pobreza y violencia en el año 2014, señala que las mujeres representan el 40% de la población económicamente activa en áreas de producción y servicios, con respecto al estado civil más de la mitad de mujeres de 15 años y más (57.7%), están casadas o en unión libre, en el caso de las adolescentes con hijos el porcentaje es de 16%. En nuestro estudio encontramos con respecto al estado civil, que el 36% está casada y 36% en unión libre, un porcentaje inferior al estudio realizado en México donde el 57% está casada o en unión libre. Con respecto a la ocupación existe una diferencia ya que el 40% son amas de casa, en cambio en México el 40% está inmerso en el área laboral de producción y servicios(49).

Con respecto al nivel educativo el 50% tiene educación básica lo que podría estar relacionado con las oportunidades laborales. En un estudio desarrollado en Perú sobre satisfacción de usuarios de servicio de cirugía, se encontró que el nivel educativo de los encuestados, el 32% tenía estudio básico, el 33% educación media y el 29% educación superior, observando que pocos tienen acceso a la educación superior y por lo tanto no se titulan de una carrera específica. Se observa que en ambos estudios la población tiene en su mayoría educación básica(45).

Según un estudio realizado en Perú en el año 2017, aplicando una encuesta de satisfacción, los principales resultados encontrados fueron una alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente (43). Los resultados obtenidos según el estudio sobre satisfacción de las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán de Santa Ana, existe satisfacción en las diferentes dimensiones abordadas con una puntuación muy positiva, sobresaliendo en la fiabilidad y empatía. A diferencia del estudio en Perú que tomaba como parámetros de medición la atención mala, regular y buena, se observa que predomina en todas las escalas el parámetro de una atención regular, independiente si es relacionado a confort o atención directa del personal de salud, en nuestro estudio se encuentran datos que están de acuerdo sin verse una tendencia que estén totalmente de acuerdo lo que podría compararse con una atención regular (43).

Otro estudio sobre nivel de satisfacción de usuarios ingresados en un servicio de cirugía en el año 2018, de una muestra de 250, mostraron un alto porcentaje de satisfacción con el servicio recibido (76.61%), siendo la dimensión aspectos tangibles la que presentó el más alto porcentaje (83.02%). Los resultados obtenidos en nuestro estudio varían ya que las dimensiones que más porcentaje obtuvieron fue la de fiabilidad (72) y empatía (71%), elementos tangibles obtuvo el (57) juntamente con seguridad y capacidad de respuesta(45). Siendo los elementos que valoran el área humana los que salieron mejor evaluados. Se debe trabajar en la capacidad de respuesta y en la seguridad que se le transmite al usuario. En los últimos años el sistema nacional de salud ha logrado mejoras en cuanto elementos tangibles, se han mejorado áreas con la Ley Nacer Con Cariño, pero ante la demanda aún falta por fortalecer el sistema(50).

Un estudio realizado en Chalatenango en el Hospital Nacional de Nueva Concepción en el año 2017, sobre la calidad de atención en la Unidad de Emergencias, los resultados encontrados

muestran que existen amplias brechas de disparidades en la valoración de las variables de la calidad respecto al nivel de lo establecido como adecuado 80%. No se logró superar el porcentaje esperado para considerarlo como calidad, convirtiéndose en oportunidades de mejora no solo en la Unidad de Emergencia, sino en otras unidades hospitalarias(46). Los porcentajes obtenidos en nuestro estudio el de mayor porcentaje es de 72% y el menor de 57%, están por debajo del 80%, coincidiendo con el estudio realizado en Hospital de Nueva Concepción Chalatenango, se deben buscar estrategias para aumentar el nivel de aceptación.

Las usuarias ingresadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán en el periodo de mayo a junio, están satisfechas con la atención que se les brinda sin embargo están conscientes de aspectos que se pueden mejorar entre ellas la capacidad de respuesta, interés que existe en el personal sobre la solución de problemas, según los elementos que se evalúan se observan que muchos de ellos dependen de la gestión y del compromiso del personal. Consideran que la atención es oportuna, si existe posibilidades que se cometan errores, importancia de fortalecer el recurso en el área de humanización y en las responsabilidades que implica el cargo, empatizando con los usuarios, demostrando que la única finalidad del proceso asistencial es la restauración de la salud y su incorporación a la sociedad. Según un estudio sobre Satisfacción del Usuario sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Bautista de Nicaragua en el año 2019, señala que el porcentaje que obtuvieron según dimensiones empatía con un 95%, confiabilidad 89%, capacidad de respuesta 89% y percepción fue de 74%(51). Los resultados del presente estudio por dimensiones fueron fiabilidad un 72%, empatía 71%, capacidad de respuesta 57%, seguridad y elementos tangibles 57%, observando que son porcentajes inferiores al estudio desarrollado en Nicaragua, da una pauta para unir esfuerzos y mejorar los resultados. Un estudio desarrollado en España sobre la seguridad del paciente un 90% considero que no experimentaron experiencias negativas, sin embargo, el tiempo de consulta es mínimo no dan espacio a la reciprocidad con el profesional(52).

La limpieza en los establecimientos de salud es importante, a través del sentido de la vista el usuario tiene una primera impresión del lugar donde será atendido, le garantiza que no tendrá riesgo de contraer una infección nosocomial, de allí la importancia que cada establecimiento cumpla protocolos de limpieza y desinfección, según el estudio realizado el 91% de las usuarias están de acuerdo con la limpieza. El estudio sobre la calidad de atención desarrollado en la Unidad

de Emergencia del Hospital de Nueva Concepción Chalateno en 2017, obtuvieron que el 75% está de acuerdo con el orden y limpieza(46), observando que se obtiene un porcentaje superior en el cual es muy positivo.

Al momento de interactuar en el proceso de atención es importante que los medios de comunicación sean adecuados, para que el usuario tenga un mensaje claro, tomado en cuenta el nivel educativo, edad, aspectos culturales y sociales, un mensaje claro ayudará a disminuir la ansiedad o incertidumbre a que se enfrentan, es un parámetro para evaluar la calidad de servicio que se está brindado, informar es parte de los pasos que se deben cumplir al brindar la atención y se vuelve un aspecto legal(52). Según el estudio realizado con respecto a la información que se proporciona el 40% están total de acuerdo con la información que les proporcionan. Según el estudio realizado en Hospital Regional en Lambayeque en 2018, el 34% considero que la señalización era mucho mejor de lo que se esperaban(45), observando que ambos resultados no varían mucho, y existe oportunidades para mejorar los medios de comunicación entre usuarios y prestadores de servicios.

El tiempo que espera el usuario para recibir la atención es parte de la eficiencia y eficacia de los recursos y de los procesos administrativo, una demora puede ser una causa de insatisfacción, por lo que es importante orientar y cumplir con los tiempos de espera mínimos, ante inconvenientes que se presenten que impliquen demora se debe orientar al usuario. Un estudio realizado en el año 2014-2016 sobre Satisfacción y tiempos de espera de establecimientos de salud peruanos en instituciones públicas y privadas, los niveles de satisfacción fueron un 70.1% ,73.7% y 73.9%(53). Según el estudio realizado las usuarias consideran que el servicio cumple con los tiempos de atención según demanda total de acuerdo 20%, muy de acuerdo 21%, de acuerdo 34% haciendo un total de satisfacción de 75%, es un resultado que está dentro de los márgenes de estadísticas internacionales, un 21% está en desacuerdo con los tiempos de atención y el 3% en total desacuerdo.

Tanto la orientación como el interés que muestra el personal es importante para la percepción que tiene el usuario, el estudio demuestra que el 20% de las usuarias no están de acuerdo con el interés que muestra el personal hacia la atención, generando cierta insatisfacción en la atención. Un estudio realizado en España sobre Satisfacción de los pacientes hospitalizados

como indicador de la calidad asistencial en el año 2006, entre los aspectos peor valorados destacan la información, espacio físico y hostelería (54). Evidenciando ambos estudios que es importante fortalecer la orientación, la infraestructura y lo que se relaciona al alojamiento hospitalario que se le proporciona al usuario.

Los modelos de atención han evolucionado con el tiempo, centrados en la sociedad, la comunidad, la familia y en el individuo. En los últimos años el sistema integrado de salud ha realizado esfuerzos para que la atención se brinde de forma individualizada, sin embargo, existen factores como la alta demanda y la poca dotación de recursos humanos que se toman en cuenta al momento de proporcionar una atención individualizada. Según los resultados del estudio, el aspecto que valora la atención individualizada a pesar que tienen opiniones positivas el 59%, un 28% está en desacuerdo, considerando que la atención que se brinda no es individualizada. Un estudio realizado en México sobre percepción de la calidad de atención en los servicio de salud en el año 1998, las principales razones para una buena calidad fue la atención personalizada 23.3% y mejora del problema de salud 11.9% (56). Observando que se obtiene un porcentaje superior al obtenido en México.

Al abordar las diferentes dimensiones se encontró que el personal a pesar que tiene una buena percepción existe un porcentaje que no está satisfecho con los tiempos de espera en la atención, la individualización de la atención, necesidades específicas, apoyo que recibe el personal para brindar la atención y la amabilidad con que interactúa el personal de salud. El servicio de Gineco-Obstetricia en general tiene un 62.80% de aceptación en cuanto a la percepción del usuario, encontrándose áreas de mejora para superar las expectativas de calidad de las usuarias. Un estudio realizado en México sobre Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria de servicio de salud en el año 2013, obtuvo como resultado una percepción de 85% entre los años de 2006 y 2012, la mejoría en el estado de salud, la explicación sobre la enfermedad y el tratamiento, consulta sin cita previa, la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera, se asociaron con la percepción de mejora, al relacionarlo con nuestro estudio el porcentaje alcanzado es menor al que se presentó en México, lo que nos genera un reto en la atención (55).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 La mayoría de las usuarias en el presente estudio está entre las edades de 18 a 30 años, están casadas y en unión libre, poseen nivel educativo básico, y tienen como ocupación ama de casa. Están en edades productiva y no han finalizado un estudio superior lo cual se evidencia con su ocupación.

5.1.2 La satisfacción de las necesidades de salud tiene un papel relevante en el bienestar del usuario, influye en el grado de colaboración de este en su proceso de curación y tratamiento, la finalidad de los cuidados de calidad se fundamenta en salud y satisfacción, la cual no se logra si no se cumplen las expectativas y necesidades, en el presente estudio se observó que las usuarias colaboran con su recuperación mostrando una actitud colaboradora.

5.1.3 Las usuarias tienen una buena percepción de la atención recibida en cuanto a aspectos de confiabilidad y empatía, sin embargo, existen dimensiones que deben mejorar en cuanto a la seguridad, aspectos tangibles y capacidad de respuesta, muchos de los aspectos son actitudinales, orientación y atención individualizada.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Es fundamental la consejería de planificación familiar, planes de vida, paternidad y maternidad responsable, cumplimiento de leyes que protegen a la niñez y adolescencia.

5.2.2 Se debe contar con personal de salud administrativo y operativo suficiente, tanto en cantidad como en competencias profesionales y técnicas, acorde con el tipo y nivel de atención brindado. Dando respuestas a las necesidades de salud de las usuarias oportunamente.

5.2.3 Buscar estrategias que faciliten y garanticen una atención individualizada, manteniendo la educación continua de los recursos con énfasis en la

atención humanizada, desarrollando habilidades empáticas a la hora de dar la atención.

5.3 Propuesta técnica

Propuesta Técnica Basada en la Calidad de Respuesta en el Servicio de Gineco-Obstetricia

Introducción

La calidad de atención en salud es un aspecto crítico que impacta directamente en la satisfacción del paciente. En el contexto del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán, se propone realizar un estudio enfocado en la percepción de las usuarias sobre la atención recibida en el Servicio de Gineco-Obstetricia entre mayo y junio de 2024. Este estudio busca identificar áreas de mejora y establecer un marco para optimizar la calidad del servicio.

Análisis de la Situación Actual

El estudio muestra ciertos puntos críticos en la percepción de calidad de las usuarias en las áreas Elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, lo que sugiere la necesidad de mejorar la calidad de atención en estos aspectos. Además, se observa una aceptación positiva en áreas de Confiabilidad y Empatía, lo que permite enfocarse en reforzar estos puntos fuertes y optimizar los aspectos menos valorados.

Objetivos de Mejora

El objetivo general

Fortalecer la satisfacción de las usuarias mediante la mejora en la capacidad de respuesta y la atención personalizada del equipo de salud.

Los objetivos específicos:

- Mejorar la percepción de empatía en un plazo de seis meses.
- Mejorar la comunicación del personal sobre el estado del servicio a las pacientes.
- Reducir el porcentaje de usuarias insatisfechas con la capacidad de respuesta

Estrategias de Mejora

Las estrategias propuestas deben centrarse en los siguientes aspectos clave:

a) Capacitación del Personal

Implementar programas de capacitación continua en atención al cliente y manejo de empatía, enfocados en mejorar la interacción entre el personal y las pacientes.

Capacitar al equipo para brindar información clara y oportuna sobre el proceso de atención y estado del servicio.

b) Optimización de Procesos

Estandarizar los tiempos de atención para garantizar una respuesta más ágil a las solicitudes de las usuarias.

Implementar un sistema de monitoreo y chequear en tiempo real sobre la calidad del servicio para detectar y resolver problemas en el momento.

c) Refuerzo de Infraestructura

Mejorar los aspectos tangibles, como la limpieza, presentación de los equipos y la comodidad de las instalaciones, que ya cuentan con una aceptación moderada.

d) Fortalecimiento de la Comunicación Interna

Crear un sistema que facilite el flujo de información entre los diferentes profesionales que atienden a las usuarias para que puedan responder de manera más efectiva a sus preguntas y necesidades.

Indicadores de Éxito

Nivel de satisfacción en la atención personalizada: medir cada tres meses mediante encuestas a las usuarias.

Tiempos de respuesta promedio: implementar un control de calidad donde se mida el

tiempo desde que se solicita un servicio hasta su finalización.

Incremento del porcentaje de usuarias que manifiesten estar "totalmente de acuerdo" con los niveles de empatía y capacidad de respuesta en encuestas de satisfacción.

Plan de Seguimiento y Evaluación

Establecer un equipo de gestión de calidad que evalúe mensualmente los resultados de las mejoras implementadas, ajuste las estrategias en función de los datos obtenidos y promueva la mejora continua del servicio.

Esta propuesta técnica busca asegurar una mejora integral y sostenible en la calidad de la respuesta brindada por el equipo de atención, incrementando así la satisfacción y la percepción positiva del servicio en el Hospital Nacional de Metapan.

VI. FUENTES DE INFORMACION

1. Calidad de la atención [Internet]. [citado 7 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Paneque J, E R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cuba Salud Pública. marzo de 2004;30(1):0-0.
4. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Pública. diciembre de 2008;34(4):0-0.
5. Paneque J, E R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cuba Salud Pública. marzo de 2004;30(1):0-0.
6. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR, Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz Méd Lima [Internet]. julio de 2022 [citado 10 de noviembre de 2023];22(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=en
7. Marin, T. Mejoras de la salud en América Latina [Internet]. Gente Saludable. 2017 [citado 6 de abril de 2024]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-salud-mejora-solo-para-algunos/>
8. Ley_nacer_con_carino.pdf [Internet]. [citado 23 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.crecerjuntos.gob.sv/dist/documents/Ley_nacer_con_carino.pdf
9. Linder-Pelz SU. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med 1982. 1982;16(5):577-82.
10. Verdugo Sánchez JA. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; 1989 [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L161

11. satisfaccion_usuarios.pdf [Internet]. [citado 9 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf
12. Chias J, Suriol JC. Marketing público: por un gobierno y una administración al servicio del público. McGraw-Hill; 1995. 187 p.
13. Sanhueza A, Carvajal L, Mujica OJ, Vidaletti LP, Victora CG, Barros A. -SDG3-Related Inequalities in Women's, Children's, and Adolescents' Health: A Baseline for Latin America and the Caribbean. SSRN Electron J [Internet]. 2020 [citado 31 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://www.ssrn.com/abstract=3726176>
14. Gutiérrez Rodríguez P, Vázquez Burguete JL, Cuesta Valiño P. Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. Innovar. enero de 2010;20(36):139-56.
15. Wiley.com [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Gestión de Servicios y Marketing: Gestión de Clientes en la Competición de Servicios, 3ª Edición | Wiley. Disponible en: <https://www.wiley.com/en-us/Service+Management+and+Marketing%3A+Customer+Management+in+Service+Competition%2C+3rd+Edition-p-9780470727485>
16. Nel D. Service Quality in a Retail Environment: Closing the Gaps. J Gen Manag. 1 de marzo de 1993;18(3):37-56.
17. Sevilla CA. Calidad total: Conceptos y herramientas prácticas. v.2 Aseguramiento y mejora continua. Conalep, Limusa; 2002. 166 p.
18. ADMINISTRACION POR CALIDAD .UN MODELO DE CALIDAD TOTAL PARA LAS EMPRESAS - San Cristobal Libros SAC. Derechos Reservados [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.sancristoballibros.com/libro/administracion-por-calidad-un-modelo-de-calidad-total-para-las-empresas_21109
19. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos; 1992. 276 p.
20. (PDF) Un Modelo Conceptual de la Calidad del Servicio y su Implicación para la Investigación Futura (SERVQUAL) [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

21. Cronin JJ, Taylor SA. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *J Mark.* 1 de julio de 1992;56(3):55-68.
22. Ortega C. Modelo SERVQUAL: Qué es y cómo implementarlo [Internet]. QuestionPro. 2023 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
23. Gronroos, Cristian. Service Quality: The Six Criteria Of Good - ProQuest [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/220949893?fromopenview=true&pq-origsite=gscholar&sourcetype=Scholarly%20Journals>
24. Horovitz J. La calidad del servicio. Mac Graw-Hill de España; 1990. 105 p.
25. Lewis, R.C B BH. SciELO.org - Biblioteca Electrónica Científica Online [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://scielo.org.co/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0121-5051200500010000400060&lng=en&pid=S0121-50512005000100004>
26. Grönroos C. Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Ediciones Díaz de Santos; 1994. 316 p.
27. Cronin. Jr J, Taylor S. Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *J Mark.* 1 de julio de 1992;56:55-68.
28. Agüero YB, Alegre JCM. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO. *Contrib Econ* [Internet]. 2010 [citado 31 de marzo de 2024];(2010-01). Disponible en: https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2010_3ai_3a2010-01_3a8.htm
29. Eiglier, P L E. Servuccion-el-marketing-de-servicios-eglier.pdf [k0pvdypxzx01] [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://doku.pub/documents/servuccion-el-marketing-de-servicios-eglierpdf-k0pvdypxzx01>
30. Carman,J. Consumer Perceptions Of Service Quality: An - ProQuest [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/228645569?sourcetype=Scholarly%20Journals>

31. Ibarra Morales LE, Casas Medina EV. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contad Adm.* enero de 2015;60(1):229-60.
32. Burch E. EXPLORING SERVPERF: AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF THE IMPORTANCE-PERFORMANCE, SERVICE QUALITY RELATIONSHIP IN THE UNIFORM RENTAL INDUSTRY.
33. Palacios J. Diseño y validación empírica de una escala para medir la calidad percibida del servicio en instituciones socioeducativas. *Dir Organ.* 1 de marzo de 2007;0:74.
34. Miguel Dávila JÁ, Flórez Romero ML. Estrategias de calidad del servicio e instituciones bancarias: factores que influyen en la calidad del servicio percibida [Internet]. 2007 [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/handle/10612/14626>
35. RIOS OME. Un Análisis Comparativo De La Calidad Que Ofrece La Franquicia Applebee's Neighborhood Grill And Bar En Cd. Victoria, Tamaulipas Y Monterrey, Nuevo León. 2017.
36. Iraheta Argueta WA. Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos: Caso de la Colonia Quezaltepec, Santa Tecla. *Real Reflexión.* 24 de junio de 2022;1(55):142-63.
37. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
38. v57n2p112.pdf [Internet]. [citado 23 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/12613/v57n2p112.pdf?sequence=1>
39. ▷ La Teoría de la Calidad de Kaoru Ishikawa: Mejora Continua en tu Empresa ★ Teoría Online [Internet]. 2023 [citado 31 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://teoriaonline.com/teoria-calidad-kaoru-ishikawa/>
40. d'Empaire G. CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. *Acta Bioethica.* noviembre de 2010;16(2):124-32.
41. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Vol 1. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. 10 de diciembre de 2008 [citado 20 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://psnet.ahrq.gov/issue/definition-quality-and-approaches-its-assessment-vol-1-explorations-quality-assessment-and>

42. Institute of Medicine (US) Committee to Design a Strategy for Quality Review and Assurance in Medicare. Medicare: A Strategy for Quality Assurance: Volume 1 [Internet]. Lohr KN, editor. Washington (DC): National Academies Press (US); 1990 [citado 20 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK235462/>
43. Velazco DJL. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. 2017;134.
44. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias [Internet]. [citado 1 de abril de 2024]. Disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/39046/JENNY.pdf>
45. Sandoval-Vasquez DM, Diaz-Flores K, Vásquez-Revilla M, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández L, Yacarini-Martínez A, et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018: Level of satisfaction of hospitalized users in the surgery service of the Hospital Regional Lambayeque - 2018. Rev Exp En Med Hosp Reg Lambayeque. 2018;4(4):138-42.
46. Castaneda Campos OH, Landaverde Solórzano MA. La calidad de atención en Unidad de Emergencia del Hospital Nacional de Nueva Concepción en el periodo de Febrero a Abril de 2017. [Internet] [postdoctoral]. Universidad de El Salvador; 2017 [citado 1 de abril de 2024]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/34662/>
47. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med. junio de 2005;66(2):127-41.
48. Organización Mundial de la Salud (OMS) [Internet]. [citado 23 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/>
49. Navarro DM, Narro Robles J, Orozco Hernández L. La mujer en México: inequidad, pobreza y violencia. Rev Mex Cienc Políticas Soc. 1 de enero de 2014;59(220):117-46.
50. Nacer con cariño. [Internet]. [citado 23 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.crecerjuntos.gob.sv/dist/logos/Logo.png>
51. t1073.pdf [Internet]. [citado 7 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093/1/t1073.pdf>

52. Ruiz Pérez R, Ruiz-Montero R, Ruiz Moruno J, Guzmán Herrador B, Barranco Quintana JL, Salcedo Leal I. [Patient safety: Patients perception at primary care level at an urban healthcare district]. *Semergen*. octubre de 2021;47(7):465-71.
53. García Millán Á. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. *Rev Clínica Med Fam*. febrero de 2009;2(6):275-9.
54. Murillo JP, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac Med*. julio de 2019;80(3):288-97.
55. Pujiula-Maso J, Suñer-Soler R, Puigdemont-Guinart M, Grau-Martin A, Bertran-Noguer C, Hortal-Gasull G, et al. La satisfacción de los pacientes hospitalizados como indicador de la calidad asistencial. *Enferm Clínica*. 1 de enero de 2006;16(1):19-26.
56. Ramírez-Sánchez TDJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México*. enero de 1998;40(1):03-12.
57. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela AL, Vértiz-Ramírez J de J, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública México*. 2013;55:S100-5.

VII. ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Indicadores	Valor o rango	Escala de medida	pregunta
Describir las características sociodemográficas de las usuarias ingresadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán.	Edad	Cada uno de los periodos en que se considera dividida la vida humana	Número de Años cumplidos	18-25 años 26-35 años 36 -45 años 46- 55 años 56- 65 años	Continua /	¿Cuál es su edad?
	Estado civil	Condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el derecho reconoce a las personas naturales.	Número de usuarios Soltero/a	Soltero/a	Nominal politómica	¿Cuál es su estado civil?
			Numero de usuarias Casado/a	Casado/a	Nominal politómica	
			Numero de usuarias Viudo/o	Viudo/o	Nominal politómica	
			Numero de usuarias Acompañado/a	Acompañado/a	Nominal politómica	

	Ocupación	Trabajo o cuidado	Número de usuarias desempleadas	Desempleado	Nominal	¿Cuál es su ocupación/situación laboral?
			Número de usuarias comerciantes	Comerciante	Nominal	
			Numero de usuarias empleadas	Empleado	Nominal	
			Numero de usuarias ama de casa	Ama de casa	Nominal	
			Numero de usuarias pensionadas	Pensionado	Nominal	
	Grado de estudio	Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente	Nivel académico del usuario	1- Ninguno	Ordinal	¿Cuál es su nivel académico?
				2- Parvularia	Ordinal	
				3- Primaria	Ordinal	
				4- Secundaria	Ordinal	
				5-Tercer ciclo	Ordinal	
6- Bachillerato				Ordinal		
7- Universitario				Ordinal		

<p>Conocer cuál es la percepción de las usuarias ingresadas sobre la atención brindada en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional de Metapán.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>La calidad está basada solamente en las percepciones de los clientes</p>	<p># de usuarias que responden desacuerdo/ total de usuarias encuestadas al 100</p>	<p>Porcentaje de usuarias en desacuerdo</p>	<p>Discreta</p>	<p>-Los equipos (maquinaria) del servicio tienen la apariencia sermordernos -Las instalaciones físicas del servicio son visualmente atractivas</p>
			<p># de usuarias que responden en Indiferente / total de usuarias encuestadas al 100</p>	<p>Porcentaje de usuarias en Indiferente</p>	<p>Discreta</p>	<p>-Los empleados de servicio tienen apariencia pulcra. -Los materiales de comunicación son visibles y están acorde al tipo de servicio prestado -Cuando en el servicio de</p>
			<p># de usuarias que responden / De acuerdo total de usuarias encuestadas al 100</p>	<p>Porcentaje de usuarias en de acuerdo</p>	<p>Discreta</p>	<p>Ginecobstetricia prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen. -Cuando usted tiene un problema en el servicio de Ginecobstetricia muestran un sincero interés en solucionarlo.</p>
			<p># de usuarias que responden Muy de acuerdo / total de usuarias encuestadas al 100</p>	<p>Porcentaje de usuarias en Muy de acuerdo</p>	<p>Discreta</p>	<p>-El servicio de Ginecobstetricia es confiable. -El área de Ginecobstetricia provee el servicio en el tiempo establecido. -En el servicio de</p>
			<p># DE USUARIAS QUE</p>	<p>PORCENTAJE DE</p>	<p>DISCRET A</p>	<p>Ginecobstetricia no cometen errores . Los empleados del servicio de Ginecobstetricia</p>

			<p>RESPONDEN TOTALMENTE DE ACUERDO / TOTAL DE USUARIAS ENCUESTADAS AL 100</p>	<p>USUARIAS EN TOTALMENTE DE ACUERDO</p>	<p>informan con precisión a los pacientes cuándo concluirá cada servicio.</p> <p>-Los empleados de Ginecobstetricia le sirven con rapidez</p> <p>-Los empleados de Ginecobstetricia siempre se muestran dispuestos a ayudarle.</p> <p>-Los empleados de Ginecobstetricia nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.</p> <p>-El comportamiento de los empleados de Ginecobstetricia le trasmite confianza.</p> <p>-Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados del Servicio de Ginecobstetricia</p> <p>-Los empleados del servicio de Ginecobstetricia son siempre amables con Usted.</p> <p>-Los empleados reciban apoyo adecuado del servicio de Ginecobstetricia para poder hacer bien su trabajo.</p> <p>-En el servicio de</p>
--	--	--	---	--	--

						<p>Ginecobstetricia o le dan una atención individualizada.</p> <ul style="list-style-type: none">-Los horarios de atención del servicio de Ginecobstetricia son convenientes para Ud.-En el servicio de Ginecobstetricia se preocupan por sus mejores intereses.-Los empleados del servicio de Ginecobstetricia, comprenden sus necesidades específicas.-En el servicio de Ginecobstetricia le brindan la atención personalizada.
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSTGRADO



MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Metapán, Santa Ana a los _____ días del mes de _____ 2024.

Introducción: Usted ha sido seleccionada para participar en la investigación antes que usted decida a participar en este estudio por favor lea este consentimiento, haga todas las preguntas que usted tenga para asegurarse que entiende el procedimiento del estudio y sus beneficios. Si a usted le es difícil la lectura, de una forma atenta se lo podemos ir preguntando.

Título: Satisfacción percibida sobre la atención en usuarias del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán Santa Ana en el periodo de mayo a junio de 2024

Propósito del estudio:

Yo usuaria ingresado en el servicio de Ginecología y Obstetricia acepto participar en el estudio denominado “Satisfacción percibida sobre la atención en usuarias del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán Santa Ana en el periodo de mayo a junio de 2024” cuya finalidad es de aspectos educativos. La participación en el presente estudio no involucra ninguna retribución económica y de otra índole. Los datos y opiniones proporcionados serán tratados con confidencialidad y en ningún momento se expondrá la identidad personal. Puedo retirarme en cualquier momento del estudio sin caer en ningún prejuicio personal.

Aceptando los términos del presente estudio firmo la presente.

Respeto: Las usuarias que participarán en la investigación serán tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos, a través de la obtención de consentimiento

informado, asegurando su comprensión de la información proporcionada, se debe proveer información, asegurar que exista entendimiento de la investigación y asegurar que las usuarias comprendan que su participación es voluntaria, libre de coacción. La encuesta es completamente voluntaria, pueden participar o abandonar el estudio en cualquier momento, no se ocuparán los nombres de las usuarias, para proteger su identidad se colocarán números correlativos del 01 al 25.

Se mantendrá la confidencialidad en todo momento y se garantizará el resguardo de los resultados.

Beneficencia: Debe quedar claro que usted no recibirá ningún beneficio económico por participar en este estudio. Su participación es una contribución para mejorar la satisfacción percibida y propuestas de mejora.

No maleficencia: La investigación no tendrá ningún daño ya que se tendrá solo la opinión de las usuarias.

Justicia: Las usuarias son elegibles por estar en su razón de ser, capaces de tomar decisiones sobre sí mismos.

Firma / o huella del Participante

Nombre, carnet y firma de los investigadores

Fecha

ANEXO 3. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE MEDICINA
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA



Cuestionario - Escala SERVPERF

Estudio de satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán sobre la percepción en la atención brindada en el periodo de mayo a junio del 2024

Buenos días.

Mi nombre es, soy estudiante de la Maestría en Gestión Hospitalaria y estoy llevando a cabo una encuesta sobre la calidad del servicio de salud que recibe.

Para que dicho estudio sea efectivo le solicito por favor su atención para responder algunas preguntas. La entrevista tomará de diez a quince minutos en terminarse. Le puedo asegurar que la información que va a proporcionar será tratada de manera confidencial por el investigador.

Identificación del usuario

Edad ____ años Sexo: M__ F__	Estado civil: Casado(a)___ Unión libre:
Ultimo grado de estudio cursado: ____	_____ Soltero(a) _____
	Viudo(a)_____
	Separado(a)___
	Divorciado(a)___

Ocupación / situación laboral		
Hogar: _____	Empleado sector público: _____	Empleado sector privado: _____
Estudiante: _____	Desempleado: _____	Independiente: _____ Pensionado: _____

Escala Likert

Escala Likert

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N ^a	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7
1	Los equipos (maquinaria) del servicio tienen la apariencia ser modernos							
2	Las instalaciones físicas del servicio de Gineco-Obstetricia son visualmente atractivas							
3	Los empleados de servicio tienen apariencia pulcra.							
4	Los materiales de comunicación son visibles y están acorde al tipo de servicio prestado							
	FIABILIDAD							

5	Cuando en el servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.							
6	Cuando usted tiene un problema en el servicio muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7	El servicio de Gineco-Obstetricia es confiable.							
8	El servicio de Gineco-Obstetricia provee el servicio en el tiempo establecido.							
9	En el servicio de Gineco-Obstetricia no cometen errores.							
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1						
10	Los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia actúan con precisión a los pacientes cuándo concluirá cada servicio.							
11	Los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia le sirven con rapidez							
12	Los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.							
13	Los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia nunca están demasiado							

	ocupados para responder a sus preguntas.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

N	SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia le transmite confianza.							
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia							
16	Los empleados del servicio son siempre amables con Usted.							
17	Los empleados reciban apoyo adecuado del servicio de Gineco-Obstetricia para poder hacer bien su trabajo.							
	EMPATIA	1	2	3	4	5	6	7
18	En el servicio de Gineco-Obstetricia le dan una atención individualizada.							
19	Los horarios de atención del servicio de Gineco-Obstetricia							

	son convenientes para Ud.							
20	En el servicio de Gineco-Obstetricia se preocupan por sus mejores intereses.							
21	Los empleados del servicio de Gineco-Obstetricia comprenden sus necesidades específicas.							
22	En el servicio de Gineco-Obstetricia le brindan la atención personalizada.							

ANEXO 4. CARTA DE APROBACIÓN



MINISTERIO
DE SALUD

2024-005-CEI

MEMORANDUM

PARA: Dr. Edgar Manrique Martinez Giron
Director
Hospital Nacional de Metapán

CC: Dr. Josué Mauricio Soriano Lemus
Jefe de Unidad Organizativa de Calidad
Hospital Nacional "Arturo Morales" Metapán

DE: Lic. Virginia María Argueta de López
Coordinadora Comité Local de Ética e Investigación
Hospital Nacional "Arturo Morales" Metapán

FECHA: Metapán, 24 de abril 2024

ASUNTO: Constancia de aprobación de protocolo.

Virginia María Argueta de López



Apreciable doctor, les saludo respetuosamente deseándole éxitos en la labor que realiza cada día, por medio de la presenta el comité local de Ética e Investigación según la aplicación de la guía operativa de aprobación, evaluación y seguimiento de investigación entrega la resolución de **APROBADO SIN RIESGO** el protocolo de investigación de Satisfacción percibida sobre la atención en usuarias en el servicio de Ginecología Hospital Arturo Morales Metapán Mayo a junio 2024 de los maestrantes Lic. Marvin Geovany Perez Gutiérrez Lic. William Eduardo Puentes Miranda, de la Maestría en Gestión Hospitalaria de la Universidad de El Salvador. Para que sea notificados.



ANEXO 5. ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla N°1. Elementos tangibles en el servicio de Gineco Obstetricia.

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1.TOTALMENTE EN DESACUERDO	2.MUY EN DESACUERDO	3.EN DESACUERDO	4.INDIFERENTE	5. DE ACUERDO	6. MUY DE ACUERDO	7. TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Los equipos del servicio tienen la apariencia ser modernos		1	6		11	24	15
2	Las instalaciones físicas del servicio de gineco obstetricia son visualmente atractivas		1	3	1	16	21	15
3	Los empleados de servicio tienen apariencia pulcra.					5	16	36
4	Los materiales de comunicación son visibles y están acorde al tipo de servicio prestado	1		1	1	10	21	23

FUENTE: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de las pacientes ingresadas en el servicio de gineco obstetricia, de julio a octubre 2024.

ANEXO 6. FIABILIDAD

TABLA. N° 2: Fiabilidad en el servicio de Gineco Obstetricia.

N°	FIABILIDAD	1. TOTALMENTE EN DESACUERDO	2. MUY EN DESACUERDO	3. EN DESACUERDO	4. INDIFERENTE	5. DE ACUERDO	6. MUY DE ACUERDO	7. TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Cuando en el servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	2		12	1	19	12	11
2	Cuando usted tiene un problema en el servicio muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	1	9	1	16	19	10
3	El servicio de gineco obstetricia es confiable.	1		2	1	14	20	19
4	El servicio de gineco obstetricia provee el servicio en el tiempo establecido.		1	4	4	18	17	13
5	En el servicio de gineco obstetricia no cometen errores.	2		22		15	6	8

FUENTE: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de las pacientes ingresadas en el servicio de gineco obstetricia, de julio a octubre 2024.

ANEXO 7. CAPACIDAD DE RESPUESTA

TABLA N°3: Capacidad de respuesta en el servicio de Gineco Obstetricia.

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1. TOTALMENTE EN DESACUERDO	2. MUY EN DESACUERDO	3. EN DESACUERDO	4. INDIFERENTE	5. DE ACUERDO	6. MUY DE ACUERDO	7. TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Los empleados informan cuando concluirá cada servicio.		2	5	7	19	9	15
2	Los empleados le sirven con rapidez		2	4	5	22	15	9
3	Los empleados se muestran dispuestos a ayudarle		1	3	3	22	12	16
4	Están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	1	1	10	1	17	13	14

FUENTE: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de las pacientes ingresadas en el servicio de gineco obstetricia, de julio a octubre 2024.

ANEXO 8. SEGURIDAD

TABLA N° 4: Seguridad en el servicio de Gineco Obstetricia.

N°	SEGURIDAD	1. TOTALMENTE EN DESACUERDO	2. MUY EN DESACUERDO	3. EN DESACUERDO	4. INDIFERENTE	5. DE ACUERDO	6. MUY DE ACUERDO	7. TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Los empleados le transmiten confianza	1		3	5	13	14	21
2	Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados			1	3	17	16	20
3	Los empleados del servicio son siempre amables con usted			6	4	12	15	20
4	Los empleados recibe apoyo para poder hacer bien su trabajo.			15	3	10	15	14

FUENTE: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de las pacientes ingresadas en el servicio de gineco obstetricia, de julio a octubre 2024.

ANEXO 9. EMPATIA

TABLA N° 5: Empatía en el servicio de Gineco Obstetricia.

N°	EMPATIA	1. TOTALMENTE EN DESACUERDO	2. MUY EN DESACUERDO	3. EN DESACUERDO	4. INDIFERENTE	5. DE ACUERDO	6. MUY DE ACUERDO	7. TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Dan una atención individualizada	1	1	17	5	6	14	13
2	Los horarios de atención son convenientes		1	4	1	19	16	15
3	Se preocupan por mejorar sus interés.		1	4	3	16	19	14
4	Comprenden sus necesidades específicas			5	3	17	20	12
5	Le brindan atención personalizada.	1		18		9	15	14

FUENTE: Cuestionario escala SERVPERF, estudio de satisfacción de las pacientes ingresadas en el servicio de gineco obstetricia, de julio a octubre 2024.