



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN HOSPITALARIA



“Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo”.

Autores:

Douglas Francisco Arteaga Onofre
Mayra Lissette Henríquez de Cortez

Tesis para optar al grado de:
Maestro (a) en Gestión hospitalaria

Asesor:

Dr. MGH. Boanerge Antonio Valencia

Ciudad universitaria “Dr. Fabio Castillo Figueroa”, El Salvador, Abril, 2024.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector

M.Sc. Juan Rosa Quintanilla

Vicerrector Académico

Dra. Evelyn Beatriz Farfán

Vicerrector Administrativo

MSc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario/a General

Lic. Pedro Rosalío Escobar.

Autoridades de la Facultad de Medicina

Decano

Dr. Saúl Díaz Peña

Vicedecano

Lic. Franklin Arnulfo Méndez Durán

Secretario

Msp. Roberto Carlos Hernández.

Director de Escuela de posgrados

Dr. Edwar Alexander Herrera Rodríguez.

Directora de Maestría

Dra. Blanca Aracely Martínez de Serrano.

Coordinación de la Maestría Gestión Hospitalaria

Dr. Mgh. Luis Figueroa Aristondo

CONTENIDO

Contenido	Pág.
Introducción.....	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Objetivo General	4
1.4 Justificación.....	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Definición de calidad	7
2.3 Definición de estructura	13
2.4 Accesibilidad y disponibilidad.....	14
2.5 Hospitales públicos.	17
2.6 Departamento de Nutrición y Dietas.....	19
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	24
3.1 Metodología de trabajo	24
3.1.1 Tipo y diseño general del estudio.....	24
3.1.2 Lugar y periodo de la investigación.....	24
3.1.3 Definiciones operacionales (operacionalización).....	37
3.1.4 Población y muestra	41
3.1.6 Procedimiento para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control de calidad de los datos.....	43
3.1.7 Pilotaje	43
3.1.8 Plan de análisis de los resultados.....	44
3.1.9 Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables.....	44
3.1.10 Programas para utilizar para análisis de datos.....	44

3.1.11 Consideraciones éticas en las investigaciones con sujetos humanos.	44
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1 Resultados.	46
4.2 Discusión.....	56
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 Conclusiones.	64
5.2 Recomendaciones.....	65
5.3 Propuesta técnica.....	66
PROPUESTA TÉCNICA PARA MEJORAR LA CAPACIDAD INSTALADA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETAS DEL HOSPITAL NACIONAL SAN BARTOLO.	66
5.3.1 Introducción	66
5.3.2 Objetivo.....	67
5.3.3 Resultados esperados	67
5.3.4 Desarrollo y Ejes de implementación	68
5.3.5 Evaluación.....	68
Acrónimos.....	69
5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	70
5.5 ANEXOS	74
ANEXO 1: Sistema de programación, monitoreo y evaluación de actividades hospitalarias ..	74
ANEXO 2: Calculo de muestra digital.....	75
ANEXO 3: Guía de entrevista estructurada para la recolección de información para el usuario Externo.	76
ANEXO 4: Guía de observación para evaluar la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.	82
ANEXO 5: Guía de entrevista estructurada para la recolección de información para el usuario Interno	84

ANEXO 6: Guía de observación para evaluar el impacto de la Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.....	89
ANEXO 7: Consentimiento Informado	91

Dedicatoria de Tesis

Dedicatoria por: Lcda. Mayra Lissette Henríquez de Cortez

A Dios por haber permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre María Luz Flores: Por los ejemplos de perseverancia y constancia que la caracterizan y que me han influenciado siempre por el valor mostrado para salir adelante.

A mi padre preciado Julio Alberto Henríquez: Por poner en mí toda su fe y su confianza de ver este sueño hecho realidad.

A mi esposo: Por su apoyo y constancia dando me palabras de perseverancia y consuelo para terminar mis estudios y por tiempo dedicado que se sacrificó por el mismo.

A mis hijas: Por esperar que termine mis estudios y tiempo sacrificado al no poder estar con ellas encontrándome en mis clases, pero ahora la recompensa vale la pena. Las amo.

A la Universidad de El Salvador por darme la oportunidad y apoyo al estudiar desde sus autoridades decanato, junta directiva como a mi jefatura por confiar en mi para estudiar. Y por permitirme lograr dar un paso más hacia el éxito, Por estudios que me permitirán volverme una profesional competitiva.

Dedicatoria por: Douglas Francisco Arteaga Onofre

A Dios todopoderoso, su hijo Jesucristo y al Espíritu Santo que me guiaron a tomar la decisión de estudiar esta maestría y que en ningún momento me dejaron solo, fortaleciéndome en cada etapa de esta.

A mi esposa Isis e hijos Alejandra y Francisco, quienes siempre me dieron ánimo y estuvieron conmigo, apoyándome y cuidándome en este camino desde el inicio hasta el final, LOS AMO.

A mis Padres Maty y Alfredo, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

A mi hermana, Aracely por brindarme su apoyo moral en los días de estudio, gracias hermanita.

A mis Suegros Elena y Pedro, quienes me dieron consejos importantes para no sentirme estresado.

A mis cuñadas Emily y Sarai, quienes me ayudaron cuando necesitaba una computadora para continuar las tareas y sobre todo una palabra de ánimo y apoyo.

Y, finalmente, a mis familiares y amigos que de una forma u otra creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso y diera feliz término a esta maestría.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos por: Lcda. Mayra Lissette Henríquez de Cortez

Con profunda estima y reconocimiento, extiendo mi más sincera gratitud a mi asesor de tesis Dr. MGH. Boanerge Antonio Valencia. Su dedicación docente y su inestimable guía han sido pilares fundamentales en la dirección y enriquecimiento de esta investigación.

Expreso mi agradecimiento a los lectores, Dr. Mgh. Luis Figueroa Aristondo y Dr. Dr. William Alexander Miranda Medina, cuyas perspicaces observaciones y constructivos comentarios han sido cruciales para la consolidación de este trabajo.

Mi gratitud se extiende a la Universidad del El Salvador, por de excelencia académica, que ha fomentado el desarrollo de un espíritu crítico esencial para el análisis profundo de los desafíos de la gerencia.

A mi compañero Licenciado Douglas Francisco Arteaga Onofre le agradezco su invaluable apoyo dedicación y esmero, por compartir su tiempo, análisis, reflexiones y aportes al elaborar nuestra tesis.

Reconozco con aprecio al Hospital Nacional San Bartolo por abrir sus puertas y permitirme realizar entrevistas que han sido piezas clave en la construcción de este estudio.

Agradecimientos: Douglas Francisco Arteaga Onofre

A nuestro asesor Dr. MGH. Boanerge Antonio Valencia, quien con su gran experiencia, dedicación y esmero nos guió en todo el proceso de la tesis, muchas gracias, maestro.

A mi compañera de tesis Lcda. Mayra Lisette Henríquez de Cortez, quien desde el inicio del proceso demostró su capacidad, dedicación y esmero en la conclusión de la investigación, muchas gracias licenciada por sus aportes y palabras, fueron de mucha ayuda para culminar el trabajo.

A mis docentes y jurados, Dr. Mgh. Luis Figueroa Aristondo y Dr. Dr. William Alexander Miranda Medina, quienes fueron de gran ayuda con sus clases y observaciones, enriqueciendo la investigación y aprendiendo nuevos conocimientos.

A las autoridades de la facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador, quienes me permitieron estudiar esta maestría y que será de mucha utilidad en el desarrollo de mis labores.

Al personal y pacientes del Departamento de Nutrición del Hospital Nacional “Enf. Angelica Vidal de Najarro”, San Bartolo, quienes permitieron realizar esta tesis, cuyos resultados servirán para seguir con la gestión y mejora continua a favor de los usuarios internos y externos.

RESUMEN

1- Título de la investigación:

Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

2- Resumen de la investigación:

2.1 Objetivos General

Determinar la capacidad instalada del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo durante mayo a octubre 2023.

Objetivos Específicos

- Analizar la disponibilidad de los recursos que tiene el Departamento de Nutrición y Dietas para brindar calidad de atención de los usuarios externos e internos del Hospital Nacional San Bartolo.
- Determinar la accesibilidad que tiene el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo para brindar la atención a los usuarios internos y externos.

2.2: Resultados:

Al determinar el impacto de la capacidad instalada en la atención de usuarios internos y externos, se obtuvo un análisis de los servicios de calidad que presta Departamento de Nutrición y Dietas Del Hospital Nacional San Bartolo, desde el enfoque de estructura, a través de su capacidad instalada y las variables disponibilidad y accesibilidad. Para ello se tomó en cuenta los indicadores: Recursos Humanos, Materiales y equipo, Suplementos nutricionales, dietas e insumos, Infraestructura, Horarios de atención; Accesibilidad Geográfica, Económica, Social y Cultural. Por lo que este estudio permitió poner en manifiesto aquellos aspectos que están afectando o favoreciendo la calidad de atención del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo respecto a las variables en estudio.

Las conclusiones de esta investigación se realizaron siguiendo la lógica de los objetivos y de acuerdo con el sistema de evaluación de la infraestructura a través de la capacidad instalada, en sus variables de disponibilidad y accesibilidad de los pacientes y trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional “Enf. Angelica Vidal de Najarro, San Bartolo, Ilopingo.

Así mismo se brindó recomendaciones con los resultados obtenidos, dando respuesta a los objetivos planteados en el trabajo.

2.3: Métodos:

Tipo y diseño general del estudio.

El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo porque cuantifico las variables disponibilidad y accesibilidad, fue de carácter descriptivo porque describió una serie de características, las cuales determinaron si existe calidad o no de la atención recibida de acuerdo con la capacidad instalada por parte del usuario. También es un estudio de tipo transversal porque las variables se estudiaron en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo en el periodo de mayo a octubre 2023.

La investigación se realizó en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional “Enfermera Angélica Vidal de Najarro San Bartolo, Ilopango, San Salvador. En el periodo de mayo a octubre 2023.

La muestra estuvo conformada por 115 pacientes ingresados en los servicios de encamados (Medicina Interna, Pediatría, Cirugía y Ginecología y Obstetricia). Así como 12 recursos que trabajan dentro del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), el Hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico-sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar; Esto significa que, para brindar los servicios de salud, todo hospital debe contar con la estructura necesaria acorde a la demanda o necesidades de la población

De acuerdo a lo anterior y apegados a los postulados del autor e investigador Avedis Donabedian, la presente tesis, retoma el estudio investigativo de la estructura en el área de nutrición y dietas del Hospital Nacional de San Bartolo; A través del desarrollo de la Capacidad instalada y las variables disponibilidad y accesibilidad; Para ello cada subvariable se ha estudiado a través de indicadores como: Recursos materiales (instalaciones, equipos y presupuesto monetario), los recursos humanos (número y calificación del personal) y otros aspectos institucionales o gerenciales (organización del personal).

La presente investigación tiene como objetivo Determinar cuál es la capacidad instalada del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo durante mayo a octubre 2023 y esto se realizó a través del análisis de la disponibilidad de los recursos y el determinar si son accesibles o no para la satisfacción de los usuarios externos e internos.

Para enfatizar operativamente la investigación se determinó como problema: ¿Cuál es el impacto de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo? Esto es interesante porque a nivel nacional no se ha realizado estudios que retomen explícitamente la estructura como determinantes de la calidad de servicios en el departamento de nutrición y dietas.

Por tal razón se vuelve interesante la investigación ya que en nuestro País no se realizó ningún estudio que se enfoque a este departamento identificando su estructura con las variables disponibilidad y accesibilidad.

Se retomó en la variable disponibilidad los indicadores: Recursos Humanos, materiales y equipos, dietas, suplementos nutricionales, infraestructura, horarios de atención.

La variable de accesibilidad se investigaron los indicadores: Geográficos, sociales, económicos y culturales; con ello se hace un análisis de estas variables y la calidad de atención que reciben los pacientes. Así también se incluyen conclusiones, recomendaciones y un plan de mejora enfocado en los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En los sistemas públicos y gratuitos el estado financia los servicios de salud y es el mayor interesado en que éstos sean brindados con calidad, para ello es importante el conocer la capacidad instalada de la institución y con ello asegurar la calidad de atención a los usuarios internos y externos, reconociendo que según Juran la capacidad instalada es el potencial de producción de un organización o institución.

Según Donabedian (Calidad Asistencial 2001) hace referencia a que la dimensión estructura es determinada por la disponibilidad y accesibilidad; evaluando con ello los recursos materiales (instalaciones, equipos y presupuesto monetario), los recursos humanos (número y calificación del personal) y otros aspectos institucionales o gerenciales (organización del personal). La estructura es a menudo fácil de observar y medir y puede ser la causa inicial de los problemas identificados en el proceso.

Una de las áreas dentro de un hospital, que por la complejidad en su funcionamiento y administración tiene la tarea de cubrir esa atención a los usuarios en el Departamento de Nutrición y Dietas que cumple con funciones de orden técnico-administrativo, de investigación y clínico, las cuales se realizan por medio de una serie de actividades en áreas de gerencia, gestión y aplicación de nuevas tecnologías del proceso administrativo para el cumplimiento de sus objetivos. (1)

Es importante mencionar que en algunas instituciones hospitalarias no se le da la importancia al área de nutrición, pues gran parte del presupuesto institucional, está dirigido a la atención médica y atención directa del paciente encamado, áreas diagnosticas entre otras; lo contrario con el Departamento de Nutrición y Dietas que hay déficit en la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, infraestructura, falta de acceso a las consultas nutricionales, siendo delimitadas por referencia en una consulta previa por medicina general, así también agrega una deficiencia en el sistema de derivación de los pacientes, en emergencia, consulta externa y encamados, para brindar un seguimiento oportuno en la especialidad de nutrición. Para finalizar hay poco recurso humano por la limitada contratación de profesionales en la rama que den cobertura idónea a la población territorial demandante, ya que solo se cuenta con designación a compra de insumos y productos de alimenticios para personas y no para compra de equipo y contratación de recurso humano (2)

Si relacionamos lo anterior, el Departamento de Nutrición y Dietas debe tomar en cuenta todos los aspectos que se ven reflejados en el proceso de la atención brindada a los usuarios, desde el brindar una adecuada dieta que cumpla con todos los requerimientos nutricionales adaptados a su patología, atención en la clínica dietética, como los procesos administrativos que incluyen el manejo de todos los recursos cumpliendo con los criterios técnicos y de gestión. (3)

La mayoría o quizás todos los usuarios que hacen uso de esta área buscan aspectos importantes en su atención como la confidencialidad, seguridad, accesibilidad, continuidad de la asistencia, instalaciones seguras, información detallada, participación, equipos, etc.; es decir, elementos claves que configuran la calidad estructural asistencial y que en ciertos lugares son términos de los que los profesionales sanitarios se sienten ajenos en su práctica diaria.

En relación con la calidad, tiene diferentes conceptos. Dos de ellos son los más significativos (Juran, 1990); 1) La calidad describe particularidades que se basan en las necesidades del usuario que por eso ofrecen la satisfacción del producto. 2) La calidad se basa en libertad después de las deficiencias. Resaltando que la calidad significa calidad del producto. Especificando que calidad con relación al trabajo, servicio, información, procesos de atención, procedimiento, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Un estudio de evaluación y mejora de la calidad realizado en el 2018 en Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes tuvo dentro de sus resultados más representativos que la calidad de servicio de alimentación tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los pacientes. (4)

En el País se han realizado algunos estudios de calidad entre ellos se encuentran la investigación realizada por la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador en el año 2013, sobre Sistema para la Administración de insumos alimenticios para el área de Alimentación y Dietas del Hospital Nacional Rosales, el cual brindo hallazgos importantes como conocer la lógica de las tareas administrativas del departamento de alimentación y dietas, las cuales permitieron determinar las oportunidades de mejora y así establecer los requerimientos funcionales, enfocándose en los aspectos más importantes que se deben reforzar en el departamento por medio del sistema automatizado; y mediante la aprobación de estos requerimientos por parte de los usuarios directos.(5)

Los estudios en mención contienen datos no ajenos a la necesidad que se observa en el Hospital Nacional San Bartolo que podría trascender en posibles deficiencias de calidad y que se tienen que solventar a través de su análisis de criterios de calidad estructural y de atención.

Lo anterior genera la necesidad de investigar la relación que existe en la capacidad instalada del departamento de Nutrición y Dietas del Hospital San Bartolo y la calidad de atención a los usuarios de demandan el servicio.

Por lo expuesto anteriormente como equipo investigador establecemos en siguiente enunciado del problema:

¿Cuál es el resultado de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo?

1.2 Objetivo General

Determinar la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

1.3 Objetivos Específicos

- Analizar la disponibilidad de los recursos que tiene el Departamento de Nutrición y Dietas para brindar calidad de atención de los usuarios externos e internos del Hospital Nacional San Bartolo.

- Determinar la accesibilidad que tiene el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo para brindar la atención a los usuarios internos y externos.

1.4 Justificación

La calidad de atención en un hospital hoy en día es un factor trascendental en el buen desarrollo al prestar servicios de salud a los usuarios y esta puede ser analizada a través de parámetros específicos a nivel nacional como internacional pues todo hospital desea alcanzar los estándares necesarios independientemente del nivel de atención al que obedece. Los hospitales en todas sus áreas son observados desde tres grandes dimensiones estructura, procesos y resultados.

Los servicios de calidad que presta Departamento de Nutrición y Dietas deben de ser analizado desde el nivel de su estructura, a través de su capacidad instalada analizando las subvariables disponibilidad y accesibilidad, debido a que la estructura es una situación cambiante de acuerdo a la demanda o necesidades de la población

Sin embargo, para el estudio de las variables y subvariables se tomaron en cuenta los indicadores como, por ejemplo: Tiempo de espera, producción de los recursos, cuantificación de gastos, dotación de recursos necesarios humanos y materiales, productividad, disponibilidad y accesibilidad; Porque se consideró que estos indicadores permitían poner en manifiesto aquellos aspectos que están afectando positiva ó negativamente la calidad de atención del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Además, no se cuenta con una investigación previa en esta área; Por lo que este estudio brindo aporte científico a la formación profesional como también un aporte en la toma de decisiones técnico- administrativas de las jefaturas del hospital.

También consideramos que los resultados obtenidos pueden dar a otros estudios tanto en el hospital San Bartolo como en otros hospitales

Finalmente podemos decir que con el presente estudio dejamos en claro para las autoridades hospitalarias de todo el país que la unidad de alimentación y dietas de los hospitales no es un área de cocina; Sino un área de evaluación, indicación nutricional del paciente y de asesoría de alta para los pacientes y por lo tanto es un área importante donde deben estar los mejores recursos humanos e insumos.

1.5. Alcances.

Este trabajo permitirá identificar de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo, vista desde la perspectiva de los usuarios externos (pacientes) y los internos (personal que labora en el área de estudio).

1.6. Limitaciones.

No se tuvieron limitaciones para esta investigación.

1.7. Población beneficiada del proyecto.

Este estudio brindo aporte científico a la formación profesional como también un aporte en la toma de decisiones técnico- administrativas de las jefaturas del hospital; así como mejorar la atención al usuario externo (paciente ingresado)

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

La atención en salud es un proceso muy amplio en el que satisfacer las necesidades de un usuario es difícil, pero necesarias y no imposibles de alcanzar si se tienen los recursos humanos idóneos, los procesos lógicos y eficientes que permitan el logro de resultados favorables que finalicen con la satisfacción del producto que se brinda o satisfacción en la atención del usuario. Estos elementos se encierran en un término muy amplio conocido como calidad, este puede entenderse desde varias perspectivas según el punto de vista de cada autor o grupo de autores.

La necesidad del hombre de mejorar efectivamente la atención de salud ha llevado al desarrollo de varias experiencias y prácticas relacionadas con la investigación sobre la calidad en atención, ya que históricamente, a nivel mundial, la vigilancia de la calidad de la asistencia ha sido motivo de preocupación, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de trabajo continuo y permanente principalmente en países desarrollados.

Del mismo modo, la evaluación de la calidad es la comparación de la realidad actual con la visión compartida del centro sanitario. Logrando metas y alcanzando objetivos se va recorriendo el camino entre la realidad y la visión.¹

2.1 Definición de calidad

Según la calidad es la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Para Johnson y Fornell 1995. La calidad se entiende como la impresión actual del cliente sobre el desempeño de un bien o servicio.

El término calidad de la atención es ampliamente utilizado en el campo de la salud, sin embargo, lo que es una buena calidad de atención para una persona puede no serlo para otra, ello depende de la concepción de cada persona y de su cultura. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo

¹ Chávez Cruz A. (2014) “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE EL MODELO DE AVEDIS DONABEDIAN, EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PARAVIDA DE JULIO A DICIEMBRE”

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”.

Esta definición de calidad en salud abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Tomando en consideración lo anterior, muchos exponentes brindan su aporte a la calidad de atención en salud, los cuales hablan o tratan de una visión más amplia y científica en sus investigaciones; dentro de los cuales tenemos a:

2.2 Referentes de la calidad

Joseph M. Juran.

Para Juran (1990) “Calidad es un producto sea adecuado para su uso, Así, la calidad consiste en una ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente” Humberto Gutiérrez Pulido. (2014) (6)

Además, Joseph Juran en su enfoque propone conceptos el primero titulado “Espiral de progreso en la Calidad”, resaltando que cualquier organización o fábrica distribuye sus productos a través de una serie de actividades especializadas llevadas a cabo por departamentos especializados. (7).

El segundo concepto” Secuencia del salto adelante” en el cual Juran define un movimiento dinámico y decisivo hacia nuevos y mejores niveles de actuación, su secuencia de alto adelante incluye actividades que si se realizan debidamente tendrá como resultado una mejora en la calidad. El tercer punto de su enfoque es “proyecto a proyecto”, el cual se forman dos tipos de equipos el encargado de señalar la prioridad de los asuntos y actividades y el otro de diagnosis para que trabajen analizando los problemas.

El cuarto concepto es la Trilogía de Juran que enfoca tres procesos de la calidad interrelacionados: Planificación de la calidad que comprende el desarrollo de un proceso que conseguirá los objetivos previstos, el control de la calidad se preocupa de mantener las ganancias y de no dejar que aumenten

las pérdidas, las personas involucradas se preocupan de bajar el coste de la mala calidad en los procesos existente.

El quinto concepto puesto que Juran resalta la priorización de los problemas a resolver el diagrama de Pareto en general dice que unos pocos factores son los responsables del mayor porcentaje del total. La ley también denominada regla del 80/20. trata de un principio aplicable a muchos ámbitos de la vida, en el que se asegura que el 80% de las consecuencias proviene del 20% de las causas como se resumen con anterioridad.

Según lo expuesto por Juran enmarca como la calidad se alcanza desde adentro de la empresa con el compromiso por todos los empleados en sus áreas y que los problemas sean analizados por expertos desde su sintomatología y más aún la raíz del problema para solventarlo de fondo y logra las metas un análisis que se debe de hacer en cada área de trabajo con establecimiento de prioridades.

Philip Crosby refiere que la calidad se consigue previniendo los defectos y ajustándose a los requisitos, los cuales deben ser consensuados entre todos y los empleados deben saber cómo conseguirlos. El coste monetario de la calidad es el centro de la medición y desarrolló una fórmula para ayudar a los directivos a averiguar este coste (Crosby 1988).

Otro punto de vista es el “Cero defectos y “Día de cero defectos” este proceso de mejora hacia la calidad donde cero defectos no es una consigna motivadora, sino una postura y un compromiso para prevención.

Edward Deming. Un pionero de la Calidad Total, este autor concede la responsabilidad de adoptar 14 puntos de dirigir, aunque no proporciona un enfoque paso a paso sobre cómo llevar a cabo estas funciones y responsabilidades.

Para Deming la importancia de eliminar exhortaciones el miedo entre los trabajadores y las diferencias entre departamentos es importante y es qué en toda empresa cuando se trabajó por los objetivos no deberían existir rivales entre los mismos empleados ni áreas, es más fácil implementar la colaboración y programas de superación para lograr una transformación que lleve al buen logro de los objetivos.

Los autores anteriores, describen la atención en salud en base a sus estudios e investigaciones; pero el máximo exponente para los entendidos en este rubro, es Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud

como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

La revista Calidad Asistencial 2001 hace referencia a que Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. (8) Describe tres dimensiones importantes estructura, proceso y resultados clasificando elementos sobresalientes en cada apartado de la siguiente forma:

En Estructura: Resume la manera en que se definen y operan los servicios, más que un indicador de la calidad de la atención se constituye en una condición de la misma, esto es suficientes recursos y un diseño de sistema apropiado. (9)

Evalúa indicadores de cantidad y calidad del personal, equipos e instrumentos, recursos financieros, instalaciones físicas, normas, reglamentos y procedimientos y sistemas de información. Así también se valorará como variables elementos tales como recursos humanos retomando número de personal que labora en el área específica en estudio, recursos económicos e instalaciones físicas delegadas a los usuarios y sistemas de información.

Recursos humanos: Son todas las personas que realizan acciones cuya finalidad fundamental es mejorar la salud. Son personas con distintas profesiones y ocupaciones que se forman y trabajan en la salud, y que pertenecen a diversas categorías de formación, ámbito laboral y situación de empleo (10)

Recursos económicos: son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa. (11)

Comprendiendo que las instalaciones físicas delegadas serán Departamentos de toda institución de prestación de servicios organiza un conjunto de recursos (personas, materiales, suministros, planta física) en unidades de discretas donde se atiende directamente al paciente, estas unidades serán en adelante los departamentos de sistema. Asociados a cada objetivo de la institución. (12)

Los Sistemas de Información para la Salud es un mecanismo de gestión de sistemas interoperables con datos abiertos que provienen de diferentes fuentes y que se utilizan éticamente, a través de herramientas de tecnología de la información y comunicación (TIC) efectivas, para generar información estratégica en beneficio de la salud pública. (13)

El proceso: Refiere indicadores de Acciones de personal, acciones de los pacientes, precisión y oportunidad, proceso de comunicación, aplicación de procedimientos.

También se analizaron las variables relacionadas con el acceso de los pacientes al hospital, el grado en que se utilización los servicios de salud, la habilidad con que los médicos realizan aquellas acciones sobre los pacientes y todo aquello que los pacientes hacen en el hospital por cuidarse a sí mismos. Por otro lado, es en el proceso donde medirse la eficiencia en la relación de ganarse o perderse durante el proceso.

Los resultados: enfocan cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de la salud del paciente, conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio, y satisfacción de los usuarios con la atención recibida. (15)

Desde el enfoque resultados se analizó como la satisfacción del usuario ante la atención prestada desde que evalúa la actitud del personal que le atiende, mejoramiento de la salud del usuario y acreditaciones. Estos resultados se miden a través de las variables eficiencia, eficacia y efectividad. De manera amplia, Donabedian define como resultados médicos “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”.

En cuanto a la evaluación de procesos se comprendido como procesos de atención tomando en cuenta las acciones del personal desde la parte técnica según referencias de los usuarios y el deber ser de un profesional, el conocimiento que posee desde su nivel académico y sobre el servicio y proceso de comunicación.

Es decir con el enfoque de Avedis Donabedian y otros autores expresados anteriormente, especifican que para obtener calidad en los servicios que se prestan de un hospital o área/departamento se hace necesario cumplir con requisitos y que estos pueden ser superados desde el interior de las áreas y con sus trabajadores a través de equipos de trabajo, entre colaboración de departamentos, comisiones evaluadores de análisis de problemas, con motivaciones que permitan que los empleados brindar un servicio esperado.

Evaluación y medición de la calidad

Para evaluar la calidad de atención es importante tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud. Dentro de las cuales es importante identificar:

Satisfacción del usuario y del proveedor.

Agrado del usuario con la atención recibida, por parte de los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Así mismo la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente en el cual se desempeñan en la empresa.

Efectividad.

Expresa la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre la salud de la población; por lo tanto, contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al paciente entre nutricionistas y personal de salud, instituciones y tiempo.

Eficiencia.

Consiste en un buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos, la eficiencia supone conseguir un resultado concreto a partir de un mínimo de recursos o bien obtener el máximo beneficio de unos recursos limitados.²

Optimización.

Balance entre los costos y los beneficios de la atención.

Al lograr optimizar los procesos y realizar nuestro trabajo con calidad, seremos capaces de disminuir los costos, no sólo financieros sino de tiempo, de recursos humanos, físicos, de equipamiento, y obtener más recursos que serán invertidos en más prestaciones. Así, propiciaremos la mejora continua de los procesos^{3,4}.

² Lam Díaz M.; Hernández Ramírez P.(2008) Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia

³ Rodríguez A. (2013) Creando una cultura de la calidad hospitalaria. Medwave.; e5810.doi: 10.5867/medwave.2013.09.5810.

⁴ Valencia B. (2012) “LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN MIGUEL”.

2.3 Definición de estructura

Para la R.A.E. la estructura se refiere a la distribución y orden de las partes importantes de un edificio.

Cuando se menciona a la estructura, se refiere a que la constituye el conjunto de las características de los sitios en los que tiene lugar el proceso de la atención médica; esta incluye estructura física (instalaciones, equipo, mobiliario, etc.) y toma en consideración el número y tamaño de este, recursos humanos (número, distribución y capacidad técnica del personal) así como características generales de la organización. (16)

La estructura en calidad hace referencia a la capacidad instalada y a su vez a dos términos que son la disponibilidad y accesibilidad.

La capacidad instalada se refiere a la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios. Su magnitud es una función directa de la cantidad de producción que puede suministrarse⁵.

En sentido estricto, la evaluación de la estructura no dice cómo funciona un centro, sino cómo debería funcionar si dispusiera de medios adecuados, tanto los que tienen relación directa con la asistencia como los que sirven de apoyo a esta. “Por lo general, la evaluación de los recursos que conforman la estructura de un servicio se realiza siguiendo un formulario o protocolo de valoración, en el que figuran los diversos aspectos por tomar en consideración, a los que se les otorga un valor de acuerdo con su presencia, a su ausencia o importancia relativa de cada uno de ellos” (La Mónica, 1994). Uno de los máximos exponentes de la calidad con sus estudios y referencias es Avedis Donabedian quien menciona en su enfoque de estructura las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; el proceso es lo que hace para tratar a los pacientes, finalmente el resultado es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud.⁶

La capacidad instalada en cuanto a infraestructura son términos importantes de considerar en la evaluación de la calidad de un determinado producto que se presta, en especial cuando se habla de

⁵ Mejía, C. A., Consultor, C., & Gerente. (s/f). (2013) EL CONCEPTO DE LA CAPACIDAD INSTALADA .de https://planning.com.co/bd/valor_agregado/Julio.pdf.

⁶ Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium, vol. 18, núm. 35, julio-diciembre, 2015, pp. 57-76 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela

servicios de salud a los usuarios, en consonancia para el caso los servicios del Departamento de Nutrición y Dietas de un hospital.

2.4 Accesibilidad y disponibilidad.

Accesibilidad

El acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud implican que todas las personas y las comunidades tengan acceso, sin discriminación alguna, a servicios integrales de salud, adecuados, oportunos, de calidad, determinados a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades. (17)

El informe de salud según OMS año 2000 hizo referencia a, el acceso gratuito a toda clase de atención sanitaria para todos. (18)

El acceso a los servicios de salud se refiere a la posibilidad de obtener atención en salud que sea independiente de características como el ingreso, el lugar de residencia, la condición laboral o la pertenencia a un grupo étnico o minoría. Implica la eliminación de barreras u obstáculos, ya sean de tipo físico, económico, social o de información para el uso de los servicios de salud. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el acceso a los servicios de salud puede medirse a través de la utilización de los servicios de salud por parte de los individuos, la cual, a su vez, es influida por la estructura del sistema de servicios (disponibilidad de servicios, organización y financiamiento) y por la naturaleza de los requerimientos (recursos para los consumidores potenciales)⁷.

El acceso puede ser conceptualizado a partir del objetivo de la política pública de salud, considerando las características del sistema de atención y del riesgo de la población de enfermarse, también de la utilización actual de los servicios y la satisfacción del consumidor con estos servicios. Para Moseley la accesibilidad física, se puede entender como un atributo del destino, pero relacionado directamente con la población, es decir, una clínica puede ser accesible a un individuo, pero inaccesible para otro. Ambos pueden vivir a la misma distancia del servicio, pero sus atributos y condiciones personales marcan la diferencia en sus oportunidades de acceso, es decir, se relaciona con la distancia geográfica y, el social se refiere a la distancia social existente entre el usuario potencial y el servicio, en donde se incluye la clase social, educación, valores culturales,

⁷ Conrado Peranovich A. (2017) Capacidades y retos del monitoreo sobre la disponibilidad y el acceso a los servicios de salud en Argentina

percepciones, creencias. Joseph y Phillips señalan el elemento social como la accesibilidad efectiva del destino.⁸

Donabedian señala la prueba de acceso de los servicios no simplemente por la presencia de una instalación, sino el acceso puede ser medido por el nivel de uso en relación con la necesidad. Por otra parte, las barreras económicas también impiden la accesibilidad, ya sea por la falta de recursos para el transporte como para la compra de suplementos nutricionales y alimentos o insumos. Las barreras administrativas expresan la dificultad de la organización misma de los servicios, en especial los Departamentos de Nutrición como son los horarios de atención o turnos. La cuarta barrera es la cultural y está centrada en las diferentes culturas entre el personal que labora en el área y la población, la cual se erige como una barrera de acceso. (19)

Dimensiones de la accesibilidad en salud

Al hablar de las dimensiones, se pueden enunciar las categorías que abren el debate, pero también que enriquecen la comprensión del problema de la accesibilidad. En este caso, se agrupan en cinco grupos o dimensiones: económicos (niveles de ingreso), sociodemográficos (sexo, edad, escolaridad), geográficos (distancia física y relieve), seguridad (acceso libre de riesgos) y organizacionales (administración y gestión de servicios).

Disponibilidad

La disponibilidad se mide a través de los recursos humanos, materiales y de infraestructura para dar atención a los problemas de salud de la población en relación con la población que el Estado está potencialmente obligado a atender. Se ubican aquí los indicadores relacionados con la oferta de hospitales, clínicas, consultorios, camas, medicamentos (suplementos nutricionales) y personal en especial el que labora en un Departamento de Nutrición y Dietas.

El Quinto Foro Global sobre Recursos Humanos para la Salud que llevó a cabo del 3 al 5 de abril de 2023, durante la Semana Mundial del Trabajador de la Salud, bajo el tema de proteger, salvaguardar e invertir en la fuerza laboral de salud y atención. Marcando más de cinco años desde la adopción de la Estrategia Global de Recursos humanos para la salud fuerza laboral 2030 hizo referencia a que los sistemas de salud solo pueden funcionar con trabajadores de la salud; mejorar

⁸ Sánchez-Torres D.(2015) Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud.

la cobertura de los servicios de salud y hacer efectivo el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud depende de su disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad. (20)

Entre los indicadores de la disponibilidad en un estudio titulado Disponibilidad de indicadores para el seguimiento del alcance de la “Salud Universal” en América Latina y el Caribe en la Organización Panamericana de la salud se encontró que como determinantes intermedios se identificaron 40 (67,7%) de pobreza, 6 (10,2%) de desempleo, 5 (8,5%) de disponibilidad de alimentos, 4 (6,8%) de hábito de fumar, y 4 (6,8%) consumo de alcohol. (21)

Otro estudio en México titulado Derecho a la salud: disponibilidad de infraestructura sanitaria detalla que La disponibilidad de consultorios para la población sin seguridad social es precaria y muy desigual entre los estados. A nivel nacional existía apenas una disponibilidad de 0.6 consultorios por cada 1,000 habitantes sin seguridad social (22)

De los estudios anteriores se retoma para el departamento de nutrición que los indicadores de medición respecto a disponibilidad tienen relación con el número de camas ocupadas es decir usuarios que requiere de atención nutricional y profesionales que le atiendan según las necesidades requeridas en nutrición; además involucra las gestiones a realizarse en la disponibilidad de alimentos, también la disponibilidad de consultorios para brindar un servicio adecuado a la necesidad solicitada para el caso consultas del departamento de nutrición.

Sistema de salud salvadoreño

El sistema de salud salvadoreño está compuesto por dos sectores: público y privado. El sector público incluye al El Ministerio de Salud (MINSAL), el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), el comando de Sanidad Militar, el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) y el Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), que guarda una estrecha relación con el MINSAL; quien es el ente rector del sistema de salud de El Salvador, encargado de dirigir las políticas de salud y normar todo el sistema. Las fuentes de financiamiento son el Estado y la cooperación internacional.

El ISSS, el ISRI, Sanidad Militar y el ISBM se financian con contribuciones de los patrones, los trabajadores afiliados y el Estado. Finalmente, el MINSAL cubre a toda la población no asegurada,

en su mayoría trabajadores del sector informal, desempleados y personas en condición de pobreza, que representa cerca del 75 % de la población. Estas entidades atienden a la población sin acceso a los servicios de salud mencionados. (Acosta, Sáenz, Gutiérrez & Bermúdez. 2011).⁹

Tomando en cuenta lo anterior se realizó un estudio por parte de la Universidad Tecnológica de El Salvador sobre Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario; el cual brindo los siguientes resultados:

Uno de los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud de El Salvador es el bajo presupuesto asignado al MINSAL, que es un poco superior a los 600 millones de dólares al año, equivalente al 6.8 % del PIB o \$291.00 por cada habitante para el año 2018. Estas cifras explican la carente cobertura del sistema de salud, la poca y deficiente infraestructura, la falta de recursos humanos y la carencia de insumos médicos básicos y de medicamentos, entre otros. Los datos antes señalados están relacionados con los elaborados por el equipo investigador con los datos proporcionados por el Banco Central de Reserva (BCR). En este sentido, el presupuesto público.

En el análisis descriptivo de la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios de salud, se tiene que los indicadores que presentan un mayor puntaje de aceptación están entre 55 a 63 % de ponderación, valorados como buenos o muy buenos. La percepción de la calidad de los servicios de salud, en función del sexo, lugar de residencia y edad, no revela diferencias estadísticas en la calidad de los servicios de salud según estas variables socioculturales. (23)

2.5 Hospitales públicos.

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), el Hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico-sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar.

En otros países se dividen a los hospitales según su complejidad en baja y alta complejidad. Algunos países pueden aplicar sistemas de calificación más rigurosos y extensos, divididos en varios niveles de complejidad. (24)

⁹ Gutiérrez Quintanilla J. Lobos Rivera M. (2019). Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario. 1ª ed. -- San Salvador, El Salv. : Universidad Tecnológica de El Salvador.

En el Salvador se clasifica en base al Reglamento General de Hospitales del Ministerio de Salud, el cual especifica su base en el Art. 1.- El presente Reglamento tiene como objeto regular las atribuciones y funciones de los Hospitales Públicos del Ministerio de Salud, en adelante MINSAL; así como su organización y funcionamiento en el Sistema Integrado de Salud, en adelante SIS, en atención a las necesidades de salud de la población.¹⁰

Los niveles de organización del hospital se encuentran reflejados en el artículo 7, 8 que especifican de la siguiente manera:

Art. 7.- Los Hospitales están categorizados de la siguiente manera:

a) Hospitales de Segundo Nivel de Atención: se subdividen en Hospitales Básicos, Departamentales y Regionales.

b) Hospitales de Tercer Nivel: son los de Referencia Nacional.

Art. 8.- Los Hospitales Básicos, son el apoyo inmediato a las Unidades Comunitarias de Salud Familiar, atienden los cuatros especialidades básicas, las cuales son: Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría y Ginecobstetricia.

Hospital de segundo nivel de atención.

De acuerdo con el artículo 2 del Reglamento General de Hospitales del Ministerio de Salud Pública, un hospital Nacional General se define como:

“El establecimiento de segundo nivel para la atención de pacientes en especialidades básicas de la Medicina; Cirugía General, Gineco-obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y sus especialidades complementarias y servicios de apoyo que se prestan en las áreas de emergencia, atención ambulatoria y hospitalización.

Hospital Nacional “Enfermera Angélica Vidal de Najarro” San Bartolo.

La institución se encuentra ubicado en el municipio de Ilopango, específicamente, Final Calle Francisco Menéndez, Contiguo a Zona Franca San Bartolo; tiene una extensión de 34.63 Km², y está limitado de la siguiente forma: al norte, por los municipios de Tonacatepeque y San Martín; al este, por el lago de Ilopango; al sur, y municipio de Soyapango. Se encuentra ubicado entre las

¹⁰ Asamblea Legislativa (2007) Decreto Legislativo N° 442. Ley de Creación del Sistema Nacional de Salud. El Salvador.

coordenadas geográficas 13o 42'42.1" N y 89o05' 51.6W.¹¹ Actualmente es centro de referencia del primer nivel de las unidades de salud de: Perulapia, San Martín, AltaVista, Santa Lucía e Ilopango del SIBASI Oriente y del Centro de Atención de Emergencias de San Martín.

El Hospital atiende una población de 271,110 habitantes. El 54.4 % (147,468) de la población es femenina y el 45.6% (123,642) es masculina, para la cual se cuenta con una dotación de 94 camas censables y 4 no censables para las 4 áreas básicas. La infraestructura está conformada por un edificio de un solo nivel, en los que se encuentran distribuidos los diferentes servicios del de atención al usuario interno y externo, tanto del área médica, paramédica, administrativa y servicios de apoyo, dentro de los cuales se encuentra el Departamento de Nutrición y Dietas.

El Hospital Nacional, San Bartolo cuenta con 407 empleados quienes están distribuidos en los siguientes tipos de plazas: médicos asistenciales, médicos administrativos, enfermeras, auxiliares de enfermería, servicios generales, personal administrativo, anestesistas, radiología, fisioterapia, laboratorio clínico, químico farmacéutico, psicólogo, trabajo social, profesional en artes plásticas, profesional en materno infantil, nutricionistas, personal técnico de farmacia, auxiliar de cocina, practicantes internos e inspector en saneamiento ambiental, etc.

De estos los recursos humanos 7 laboran como cocineras, 2 son licenciados en Nutrición, que laboran directamente en el Departamento de Nutrición y Dietas, las funciones se basan en Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo, elaborado por el Ministerio de Salud (MINSAL) en el año 2014.

2.6 Departamento de Nutrición y Dietas

Los Departamentos de Nutrición y Dietas hospitalarios se ocupan de elaborar y distribuir comidas, dietas, en aquellos centros donde se encuentran enfermos ingresados para ser diagnosticados y/o recibir tratamiento. Así mismo de brindar una atención integral que consiste en la valoración del estado nutricional de un individuo, dependiendo del equilibrio dinámico entre las demandas y los requerimientos nutricionales; tomando en consideración diversos factores como: edad, sexo, actividad física, talla, situación fisiológica o patológica, nivel cultural y la situación psicosocial; adaptando un esquema de alimentación que cumpla con los requerimientos energéticos del

¹¹ MINSAL. (2021). PLAN ANUAL OPERATIVO, Hospital Nacional San Bartolo. Portal de Transparencia, Recuperado a partir de: <https://www.salud.gob.sv/?s=plan+anual+operativo+hospital+san+bartolo>.

individuo y que le ayude a la mejora de su salud, lo que significa una intervención nutricional, de forma oportuna y adecuada.¹²

Los propósitos de la evaluación nutricional son: Diagnóstico, Pronóstico, Monitoreo¹³

Panorama de los Departamentos de Nutrición y Dietas

En la actualidad la restauración hospitalaria se ocupa de elaborar y distribuir comidas, dietas, en aquellos centros donde se encuentran enfermos ingresados para ser diagnosticados y/o recibir tratamiento. La alimentación forma parte de las atenciones que el enfermo recibe durante la estancia en el hospital, no sólo desde el punto de vista hostelero sino también médico, y en muchas ocasiones, la dieta constituye parte del tratamiento de la patología que motiva el ingreso, de patologías previas o de complicaciones acontecidas durante el tratamiento de las primeras.¹⁴

Según la revista de Endocrinología, Diabetes y Nutrición en España “la nutrición no ha sido objeto de especial atención. Aún hoy día, no resulta extraño encontrar hospitales generales en las capitales de comunidades autónomas que no cuentan con ninguna unidad especializada, como las unidades de nutrición clínica y dietética. La responsabilidad de esta situación debemos compartirla los profesionales con la Administración”¹⁵.

En Bolivia 2013 se ha trabajado mucho en relación al funcionamiento y desarrollo de los departamentos de Nutrición, por parte del Ministerio de Salud la Norma Nacional de Caracterización de los Departamentos o Unidades de Nutrición y Dietética En Hospitales de segundo y tercer nivel.¹⁶

Esta norma específica que todo departamento debe de contar con: Recursos financieros: Que permitan otorgar una adecuada alimentación y nutrición a los comensales; Recursos humanos con dotación de: Nutricionistas - Dietistas, técnicos en gastronomía, auxiliares de cocina, secretaria,

¹² Blanca Dolly T. (2006) Administración de servicios de alimentación, 2 edición. Antioquia.

¹³ MINSAL (2011) MANUAL TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN NUTRICIONAL A NIVEL HOSPITALARIO

¹⁴ 14 Martínez Hernández J. Astiasarán Anchía I. (2013). Alimentación Hospitalaria Fundamentos. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.

¹⁵ Charro Salgado A. (1999) Plan de organización de las unidades de nutrición clínica y dietética. a Grupo de Nutrición de la SEEN. <https://www.elsevier.es/es-revista-endocrinologia-nutricion-12-articulo-plan-organizacion-unidades-nutricion-clinica-8567>

¹⁶ Tarquino Chauca de Cruz S. (2013). Norma Nacional de Caracterización de los Departamentos o Unidades de Nutrición y Dietética En Hospitales de segundo y tercer nivel. Bolivia

ecónomo, personal de limpieza; Planta Física que cumpla con las exigencias de acuerdo a norma establecida; Maquinaria y equipos de tecnología apropiada y en número suficiente para cubrir las necesidades de producción.

El Servicio de alimentación y nutrición de un establecimiento de salud comprende todas las dependencias que desarrollan procesos productivos y de distribución: de alimentos y/o preparaciones.

Dentro de los Instrumentos Técnicos Jurídicos que se han creado por parte del Ministerio de Salud de El Salvador están:

- La guía de Alimentación y Nutrición para la Familia Salvadoreña por Grupos Etarios (2009)
- Guía Alimentaria para las familias salvadoreñas (2012)
- Los Lineamientos Técnicos para la Prescripción de Dietas en Hospitales de la RIISS (2014).¹⁷
- Recomendaciones de alimentación y nutrición para la población ante la pandemia de COVID19 (2020).¹⁸

Estos no son manuales específicos para funcionamiento de los departamentos, pero ayudan como guía para tomar decisiones en el tratamiento de usuarios internos y externos.

Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo

El Departamento de Nutrición y Dietas está ubicado dentro del Hospital, colindando al norte con el servicio de cirugía y medicina, para septiembre de 1992 a la fecha la administración fue otorgada a profesionales en Nutrición; cabe mencionar que el personal técnico con el que se inició fueron 5 empleados y el equipo con el que contaba era una cocina de Diesel, marmitas, 3 cuartos fríos y 1 mesa térmica en la cual se presentaba la comida a la vista a los empleados.

En cuanto a la estructura el servicio no ha tenido ninguna modificación, desde que fue inaugurado, se tienen las áreas básicas para realizar los procesos como lo son: área administración, de recibo, almacenamiento, producción (cocción), distribución y lavado de vajilla. A medida que avanza el

¹⁷ MINSAL. (2014). LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESCRIPCIÓN DE DIETAS EN HOSPITALES DE LA RIISS 1ª. Edición. Salvador, El Salvador. C.A.

¹⁸ MINSAL.(2020) Recomendaciones de alimentación y nutrición para la población ante la pandemia de COVID-19. Segunda edición San Salvador.

tiempo ha incorporado la atención al usuario con relación a la evaluación nutricional, ya que cuando fue fundado el departamento no contaba con profesional calificado para brindar este servicio.

Se brinda Alimentación a los siguientes servicios: Pediatría, Gineco-obstetricia, Medicina y Cirugía, Partos y Emergencia los 3 tiempos de comida de acuerdo con lo solicitado por cada servicio y desde el año 2017 que se implementó “Parto Humanizado” se brinda refrigerios en tres horarios al área de Partos.

Proceso de administración del Departamento de Nutrición y Dieta posee un Sistema de Planificación siendo sus funciones las siguientes ¹⁹

- a) Brindar Dietas inocuas que se adapten a las necesidades calóricas y nutricionales de los pacientes hospitalizados.
- b) Brindar atención a pacientes ingresados y de consulta externa que ameritan intervención Nutricional.
- c) Proveer servicio Nutricional en forma eficiente y con calidez.
- d) Apoyar los diferentes comités, clubes (Hipertensos, diabéticos, adulto mayor, VIH)
- e) Coordinar con los diferentes Departamentos algunas actividades de Alimentación y Dietas.
- f) Elaboración y entrega de los diferentes controles (PERC) mensuales.

Áreas con las que cuenta actualmente el departamento:

Área administrativa, Área de Servicios generales, Área de Lavado de vajilla y utensilios, Cuartos fríos, Área de recepción, Almacén de alimentos no perecederos, Bodega de desechables 8. Área de preparaciones previas, Área de producción, Área de ensamblado y distribución.

2.7 Estado del arte

Existen hoy en día muchas investigaciones que recogen información importante en cuanto al tema de estudio para el caso la investigación de evaluación y mejora de la calidad propuesta por Deming, cuyo objetivo general fue evaluar la calidad y adecuación de todo el proceso de alimentación hospitalaria o cadena de alimentación hospitalaria desde la recepción de la materia prima hasta la ingesta de los alimentos por los pacientes. Dentro de sus resultados se encuentran la evaluación de la calidad del proceso de alimentación hospitalaria. Estos resultados son aceptables en los tres

¹⁹ Hospital Nacional Enfermera Angélica Vidal de Najarro, San Bartolo. (2018) Manual de Funciones del Departamento de Alimentación y Dietas.

grupos del estudio: “productos”, “gestión de dietas” y “satisfacción” sin alcanzar por lo general los estándares propuestos. (25)

Evaluación de la calidad en el Servicio de Nutrición de un hospital en Argentina, que tuvo como objetivo evaluar la calidad ofrecida en el Servicio de Nutrición del Hospital Salvador Mazza de Tilcara, Jujuy. El estudio obtuvo dentro de sus resultados, la calificación promedio global para el nivel de satisfacción de los pacientes encuestados resultó ser de 2,4 de un máximo de 3,0 puntos. Donde la dimensión "Seguridad" es la que en promedio tiene las percepciones más bajas, alcanzando un valor de 1,5 seguido por la dimensión "Elementos Tangibles" con 1,2 puntos. La dimensión que presentó más alto promedio de evaluación es la dimensión "Empatía" con 2,6 puntos. Para pacientes de consultoría externa, se obtuvo una calificación promedio global de 2,6 de un máximo de 3,0 puntos. Donde la dimensión "Trato por parte del Nutricionista" es la que en promedio tiene las percepciones más altas, alcanzando un valor de 2,3 seguido por la dimensión "Comunicación" con 1,9 puntos. La dimensión que presentó más bajo promedio de evaluación es la dimensión "Tiempo de espera" con 1,6 puntos. (26)

Otro estudio sobre la Evaluación de la calidad del servicio de nutrición Hospital Dr. Luis F. Nachón en México, brinda resultados en relación a la satisfacción del usuario a la atención recibida que oscila en un 89% aprobación, el mismo estudio refleja el apego del personal a las actividades que realiza dentro del departamento, reflejando un nivel alto del 90% de cumplimiento de actividades. (27)

Es importante destacar los resultados obtenidos en aspectos hacia la calidad de un servicio específico, retomando la infraestructura y el producto que se brinda al usuario.

Estos estudios se relacionan mucho a la realidad salvadoreña donde los usuarios asisten a servicios hospitalarios esperando una calidad de atención en todas las áreas de la institución por parte del personal de salud. Sin embargo, en el País no se ha retomado estudios sobre capacidad instalada de los Departamentos de Nutrición y Dietas, evaluando su estructura desde el punto de vista de accesibilidad y disponibilidad de los recursos, equipo, insumos, presupuestos y en especial número de recursos idóneos y suficientes en la atención que se desea prestar. ²⁰

²⁰ Lam Díaz M.; Hernández Ramírez P.(2008) Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Metodología de trabajo

3.1.1 Tipo y diseño general del estudio.

El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo porque cuantifico las variables disponibilidad y accesibilidad en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional “Enfermera Angélica Vidal de Najarro”, San Bartolo.

Estudio fue de tipo descriptivo y Transversal:

El estudio es de carácter descriptivo ya que describió una serie de características, determinaron si existe calidad o no de la atención recibida de acuerdo con la capacidad instalada por parte del usuario. Así mismo únicamente pretendió cuantificar la opinión de los usuarios internos y externos con relación a la capacidad instalada; ya que el objetivo es Evaluar la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

También es un estudio de tipo transversal porque las variables se estudiaron en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo en el periodo de mayo a octubre 2023.

3.1.2 Lugar y periodo de la investigación.

La investigación se realizó en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional “Enfermera Angélica Vidal de Najarro San Bartolo, Ilopango, San Salvador. En el periodo de mayo a octubre 2023.

3.1.3 Definiciones operacionales (operacionalización).

TABLA 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable.	Definición Operacional.	Indicadores.	Valores.	Escala.	Unidad de medida.
Disponibilidad	Es el grado en el cual los servicios que se brindan en el departamento de nutrición y dietas del Hospital Nacional San Bartolo se encuentran en un estado operativo para la atención y satisfacción de los usuarios.	RRHH Recursos disponibles y necesarios para brindar la atención en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional de San Bartolo	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo - Muy en desacuerdo	Adecuado Mayor al 80% Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % Menor de 59% inadecuado	Cualitativa
		MATERIALES Y EQUIPOS. Disponibilidad de materiales y equipo para brindar la atención en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional de San Bartolo	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Adecuado Mayor al 80% Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % Menor de 59% inadecuado	Cualitativa
		SUPLEMENTOS NUTRICIONALES, DIETAS E INSUMOS Suplementos nutricionales e insumos necesarios para elaboración de dietas y para la atención hospitalaria del Departamento de Nutrición y Dietas.	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Adecuado Mayor al 80% Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % Menor de 59% inadecuado	Cualitativa
		INFRAESTRUCTURA. Disponibilidad del ambiente físico para la elaboración de dietas y atención hospitalaria en nutrición del Departamento de Nutrición y Dietas del hospital Nacional de San Bartolo.	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Adecuado Mayor al 80% Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % Menor de 59% inadecuado	Cualitativa
		HORARIOS DE ATENCIÓN Disponibilidad de horarios de atención apegados a las necesidades de la población de hospitalizados.	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Adecuado Mayor al 80% Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % Menor de 59% inadecuado	Cualitativa

Variable.	Definición Operacional.	Indicadores.	Valores.	Escala.	Unidad de medida.
Accesibilidad.	Se refiere a la facilidad de recibir la atención en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital San Bartolo	GEOGRAFICA Accesibilidad del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo para el usuario.	-Accesible -Inaccesible	- Adecuado Mayor al 80% -Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % -Menor de 59% inadecuad	Cualitativa
		ECONÓMICA Gastos indirectos que incurren los usuarios para recibir la atención nutricional en el Hospital San Bartolo.	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	-Adecuado Mayor al 80% -Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % -Menor de 59% inadecuad	Cualitativa
		SOCIAL Características de la población que se atiende en el Departamento de Nutrición y Dietas con respecto a facilidad de recibir el servicio de atención nutricional y dieta servida.	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	-Adecuado Mayor al 80% -Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % -Menor de 59% inadecuad	Cualitativa
		CULTURAL Motivos personales que tienen los usuarios para asistir al Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital San Bartolo y aceptabilidad de la alimentación servida.	- Muy de acuerdo - De acuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	-Adecuado Mayor al 80% -Ligeramente adecuado Entre 60 a 79 % -Menor de 59% inadecuad	Cualitativa

Tabla 2. MATRIZ DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

Variable.	Indicadores	Fuente de datos o información	Método	Instrumento
Disponibilidad.	RRHH Recursos disponibles y necesarios para brindar la atención en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional de San Bartolo	-Usuario externo. -Usuario interno -Informes de recursos humanos	-Encuesta -Análisis de contenido	-Cuestionario -Lista de chequeo
	MATERIALES Y EQUIPOS. Disponibilidad de materiales y equipo para brindar la atención en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional de San Bartolo	-Usuario externo -Usuario interno -Observación	-Encuesta -Observación no participante.	-Cuestionario. -Lista de chequeo
	SUPLEMENTOS NUTRICIONALES, DIETAS E INSUMOS Suplementos nutricionales e insumos necesarios para elaboración de dietas y para la atención hospitalaria del Departamento de Nutrición y Dietas.	-Usuario externo -Usuario interno	-Encuesta	-Cuestionario
	INFRAESTRUCTURA. Disponibilidad del ambiente físico para la elaboración de dietas y atención hospitalaria en nutrición del Departamento de Nutrición y Dietas del hospital Nacional de San Bartolo.	-Usuario externo -Usuario interno -Observación	-Encuesta. -Observación no participante	-Cuestionario -Lista de chequeo
	HORARIOS DE ATENCIÓN Disponibilidad de horarios de atención apegados a las necesidades de la población de hospitalizados.	-Usuario externo -Usuario interno -Observación	-Encuesta. -Observación no participante	-Cuestionario -Lista de chequeo

Variable.	Indicadores	Fuente de o datos información	Método	Instrumento
Accesibilidad.	GEOGRÁFICA Accesibilidad del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo para el usuario.	-Usuario externo -Usuario interno	Encuesta	-Cuestionario usuario externo e interno
	ECONÓMICA Gastos indirectos que incurren los usuarios para recibir la atención nutricional en el Hospital San Bartolo.	-Usuario externo	Encuesta	-Cuestionario usuario externo
	SOCIAL Características de la población atendida por el Departamento de Nutrición y Dietas con respecto a facilidad de recibir el servicio de atención nutricional y dieta servida.	-Usuario externo -Usuario interno	Encuesta	-Cuestionario usuario externo e interno
	CULTURAL. Motivos personales que tienen los usuarios para asistir al Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital San Bartolo y aceptabilidad de la alimentación servida.	-Usuario externo -Usuario interno	Encuesta	-Cuestionario usuario externo e interno

3.1.4 Población y muestra

La población fue el usuario interno y externo del Departamento de Nutrición y Dietas, para lo cual se tomó como referencia los egresos hospitalarios, según el sistema de programación, monitoreo y evaluación realizadas en el año 2022 que son en promedio 482 egresos mensuales (Anexo 1)

En relación con el personal interno, la población fue el 100% (12) del recurso que laboran en el departamento en los meses de mayo a octubre del 2023.

Muestra

La muestra del usuario externo se tomó en base a la fórmula de cálculo de poblaciones finitas calculado con la fórmula de tamaño de muestra, conociendo el tamaño de la población:

$$\text{Fórmula: } n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Total de población. Z: 1.96

(Seguridad del 95%) p:

Proporción esperada 5% (0.05)

q: 1 - p (1- 0.05 = 0.95) D:

Precisión, este caso 5% (0.05)

Sustituyendo:

$$n = \frac{482 * (1,96)^2 * (0,05) * (0,95)}{(0,05)^2 * (481) + (1,96)^2 * (0,05) * (0,95)}$$
$$n=215$$

Se confirma el tamaño de la muestra con la calculadora en línea de Survey Monkey cuyo link se deja a continuación <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Donde se tuvo un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5% (Anexo 2).

La muestra estuvo conformada por 215 pacientes ingresados en los servicios de encamados (Medicina Interna, Pediatría, Cirugía y Ginecología y Obstetricia) se retomó de manera diferencial por especialidad por cada servicio con relación a la cantidad de egresos, para tener una muestra representativa y similar de los usuarios externos (Pacientes ingresados) mensuales.

Servicio	Total, egresos mensuales 2022	Muestra por servicio
Medicina Interna	79	51
Pediatría	136	52
Cirugía	132	50
Ginecología	13	13
Obstetricia	122	49
Total, de la muestra	482	215

La técnica de muestreo no probabilístico fue por conveniencia, ya que la muestra se eligió de acuerdo con la conveniencia de investigador y basado en los sujetos disponibles durante el periodo del estudio.

Servicio	Muestra por servicio	Muestra por conveniencia
Medicina Interna	51	26 (50%)
Pediatría	52	26 (50%)
Cirugía	50	25 (50%)
Ginecología	13	13 (100%)
Obstetricia	49	25 (50%)
Total de la muestra	215	115 (53% del total de la muestra)

En relación con el personal de salud se tomó el 100% de la población, ya que es el total de los trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietas y es un grupo manejable para el estudio.

Personal de salud	Total
profesionales de nutrición	2
Cocineros	8
Auxiliares de servicio	2
Total	12

3.1.5 Criterios de inclusión y exclusión.

La muestra cumplió con los siguientes criterios

a. Criterios de inclusión:

- Paciente adulto y pediátrico que este ingresado con dieta indicada por el médico.
- Paciente adulto ingresado con problemas de conversación o lenguaje, que se encuentre con acompañante.
- Paciente pediátrico ingresado con acompañante.
- Personal que labore en el Departamento de Nutrición y Dietas.

- Paciente adulto y personal que desee participar en la investigación.

b. Criterios de exclusión:

- Paciente ingresado y personal no quiera participar en la investigación.
- -Paciente ingresado que este delicado y no tenga prescrita dieta vía oral.
- Paciente ingresado delicado sin acompañante.

3.1.6 Procedimiento para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control de calidad de los datos.

La técnica que se utilizó para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario elaborado por los investigadores, el cual consistió en preguntas cerradas; donde se utilizó una escala de Likert para identificar si esta, Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo y Muy en desacuerdo. así también se utilizó un instrumento de guía de observación no participante elaborada por los investigadores para evaluar estructuralmente el área de estudio; ya que permite al investigador obtener una visión objetiva del comportamiento natural de las personas sin influir en ellas.

La naturaleza de los datos recolectados fue cuantitativa, ya que describen el impacto de la capacidad instalada, con sus variables disponibilidad y accesibilidad (recursos humanos, infraestructura, equipo, etc.). En la atención nutricional recibida de parte del Departamento de Nutrición y Dietas, (Anexo 3)

Para ello se tuvieron fuentes primarias que serán los pacientes ingresados y personal del departamento y fuentes secundarias como lo es los documentos e informes mensuales sobre producción del lugar.

3.1.7 Pilotaje

Para evaluar que las preguntas fueran comprensibles para los encuestados, se realizó una prueba piloto en una de las áreas de encamados del Hospital San Bartolo, específicamente en una población que cumpla con criterios similares a la muestra del estudio, evaluando un promedio del 20% (23 usuarios) del tamaño de la muestra para aceptar el instrumento, los cuales son excluidos de la muestra.

3.1.8 Plan de análisis de los resultados.

Para responder a los objetivos planteados, se ordenaron las preguntas y respuestas, luego se procesaron los datos donde se creó una base con la información obtenida y se presentaron los resultados de los datos por medio de gráficos y tablas, para poder organizar, observar y analizar de manera más clara los resultados encontrados.

3.1.9 Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables.

Para el ordenamiento y procesamiento de la información se creó una base de datos en el Programa Excel 2019, posteriormente para el análisis de la información se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 25 en el cual se crearon tablas y graficas las cuales fueron de utilidad para representar los resultados obtenidos.

Resultados Esperados

Según el enfoque: Estructura, con sus variables Disponibilidad y Accesibilidad se evaluó la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo. Siempre desde la percepción del usuario interno y externo, utilizando para ello el indicador más pertinente como la Satisfacción. Las variables se agruparon según las que se correspondan: Capacidad instalada en sus variables disponibilidad y sus indicadores de recursos humanos, materiales y equipo, suplementos nutricionales, infraestructura y horarios de atención y accesibilidad con sus indicadores geografía, economía, social y cultural. Los valores de las escalas se realizaron evaluando los términos de valor muy adecuado o calidad con un 80% calidad absoluta, el termino de acuerdo como ligeramente adecuado o calidad relativa entre el 60 a 79% y en desacuerdo y muy en desacuerdo como inadecuado o inexistencia de calidad cuando su valor sea menor a 59% en la escala.

3.1.10 Programas para utilizar para análisis de datos.

Se utilizo el programa Microsoft Office Excel versión 2019 para la creación de la base de datos y el programa SPSS versión 25 para analizar la información.

3.1.11 Consideraciones éticas en las investigaciones con sujetos humanos.

El desarrollo de esta investigación estuvo guiado por los principios de bioética:

- Principio de Beneficencia: La investigación no fue invasiva y los resultados pueden ser tomados en cuenta para investigaciones futuras por lo que la relación del beneficio sobre los riesgos es mayor.
- No maleficencia: Por lo tanto, los sujetos de la investigación no sufrieron ningún riesgo al momento de la obtención de datos.
- Respeto a la dignidad humana: Se brindó un consentimiento informado a cada uno de los participantes, dándole la opción a los pacientes y personal de participar o no en la investigación y retirarse cuando la persona lo deseara, así también se brindó el derecho a la información completa acerca de la investigación que se estaba realizando. (Anexo 4)
- Justicia: Todos los pacientes ingresados en las áreas de encamados y personal del departamento de Nutrición y dietas tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados y se les brindó un trato no perjudicial sin discriminación, además se solventaron todas las dudas que se presentaron antes, durante y después de la investigación. Se explicó que toda la información proporcionada será anónima.

Cabe mencionar que la investigación no implicó ningún riesgo para los sujetos participantes.

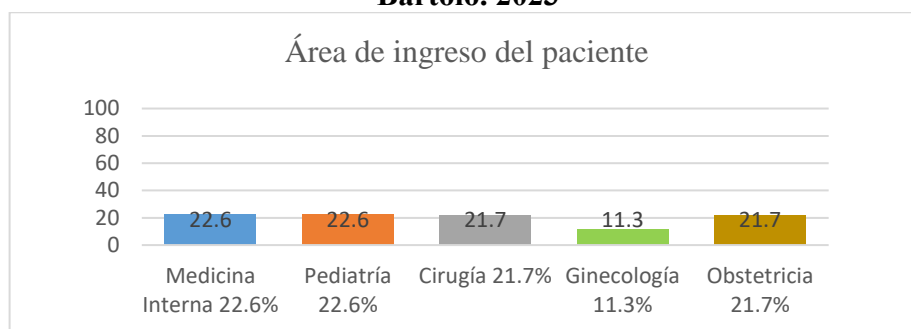
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

La presentación de resultados se ha realizado en el enfoque de la dimensión estructura, la cual es determinada por la disponibilidad y accesibilidad; Siguiendo la lógica de los objetivos generales y específicos; Primero se presenta los hallazgos importantes de indicadores de cada Subvariable, luego se establece el promedio alcanzado de cada una de ellas; Para luego definir el porcentaje promedio alcanzado de cada variable. Los promedios se comparan con el estándar de calidad muy adecuado establecido en la presente investigación que es del 80%; todo porcentaje por encima del valor establecido se considera la existencia de calidad en la capacidad instalada de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo, en la prestación de servicios y todo valor establecido debajo del 59% es inadecuado, lo que significa inexistencia de calidad.

Como datos generales: Con respecto al género del 100% de pacientes (115) que participaron en el estudio que se encuentran ingresados en el Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango podemos mencionar que el 27.8% fueron masculinos y el 72.2% femeninos; de este total el 51.3% se encuentran entre las edades de 11 a 30 años, el 40.9% de 31 a 50 años y el restante 7.8% arriba de 61 años. Mientras tanto, respecto al domicilio de procedencia, el 57.4% son provenientes de Ilopango, 12.2% de Tonacatepeque, 11.3% de San Martín y el resto proviene de municipios como Soyapango, San Salvador y en casos más lejanos fuera del departamento. Los encuestados fueron en su tipología 77.4% pacientes y 22.6% acompañantes de estos; en los servicios de Medicina 22.6%, Cirugía 21.7%, Pediatría 22.6%, Obstetricia 21.7% y Ginecología con un 11.3%.

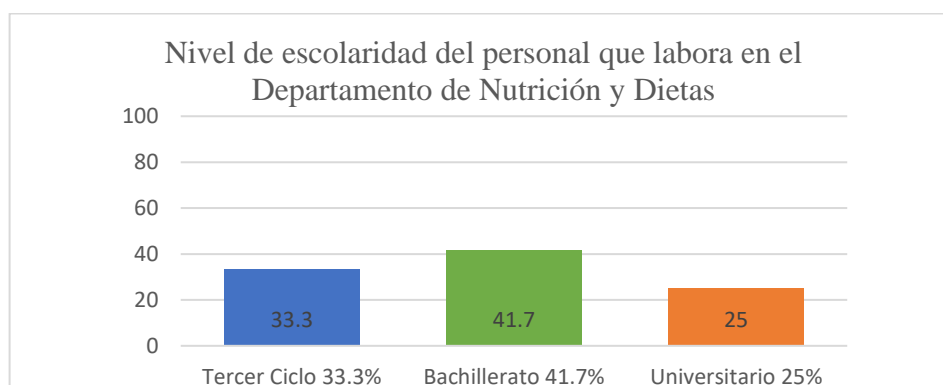
Grafica 1. Porcentaje área de ingreso de los pacientes del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023.

Del 100% del personal (12 personas) que laboran dentro del Departamento de Nutrición y Dietas de dicho nosocomio podemos mencionar que su género es 66.7% son del sexo femenino y el 33.3% masculino, su nivel de escolaridad es de tercer ciclo 33.3%, Bachillerato 41.7% y Universitario 25%.

Grafica 2. Porcentaje nivel de escolaridad personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023.

De este personal el 33.3 % tiene menos de 3 años de antigüedad, el 41.6% de 6 a 29 años y el 25% cuenta con más de 30 años de servicio, siendo esta área como primera opción de ingreso laboral con el 83.3%; lo anterior indica que se cuenta con una plantilla funcional para la atención a los usuarios.

En el enfoque de estructura, al valorar la Capacidad Instalada a través de la variable Disponibilidad, en la valoración de sus indicadores se encontró: En cuanto al indicador Recursos Humanos, en la parte de pacientes encamados, los resultados de las encuestas

dirigidas a estos, muestran que al consultar sobre el horario en que se sirven los alimentos por el departamento de nutrición en los diferentes horarios cuando el paciente está ingresado es favorable en un 84.3%, además que la cantidad de comida es suficiente, y que el personal es cordial y agradable y que presentan vestimenta adecuada al servir los alimentos, no portan aretes o anillos, también aplican las normas de higiene al distribuir la dietas, los usuarios mencionaron que al recibir una evaluación nutricional le parece que el tiempo de espera es muy adecuado, además perciben que por la atención recibida el recurso que labora en el área se encuentran capacitados. sin embargo, es de tomar en cuenta que de los pacientes encuestados un 15.7% responden en desacuerdo o muy en desacuerdo como insatisfacción en la atención recibida, los horarios de atención no son adecuado y que la cantidad de personal de nutricionistas y personal de nutrición que cubre la demanda de pacientes no es adecuado. En el caso del personal entrevistado; Este opinó, respecto al indicador recursos humanos que el 100% del personal cuenta con un plan de trabajo para el desarrollo de sus labores, que han recibido capacitación en la manipulación de alimentos y por lo tanto estando se encuentran certificados; Además que al ingresar a laborar al hospital se le orienta sobre el proceso de su jornada laboral y que la Jefatura se preocupa para que el personal tenga en regla exámenes médicos vigentes.

Respecto al indicador materiales y equipo: Los pacientes opinaron en un 99.7% que están de acuerdo con las condiciones de materiales y equipos para brindar los alimentos, considerando ser suficiente, otro factor es la cantidad de insumos le alcanzan para cubrir la demanda del Departamento. Por lo contrario, un porcentaje de 0.3% refieren estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con la cantidad de insumos respecto a si alcanzan a cubrir la demanda del Departamento.

El personal de la institución respondió estar muy de acuerdo y de acuerdo con un 93.34% respecto a que el personal cuando preparan y empacan las dietas utilizan los equipos de protección e higiene como guantes, pinzas y cucharas y que cuenta con equipo completo de protección personal y que hacen buen uso del equipo asignado; Mientras que el 6.66% opinaron lo contrario hacen la aseveración de estar de acuerdo con que es necesario abastecer con más equipo y materiales de calidad y cantidad.

Por otro lado, el indicador suplementos nutricionales, dietas e insumos los pacientes entrevistados opinaron en un 80.5% que es de Importancia que el hospital cuente con

suplementos nutricionales, mientras que el 19.5% opinó que no es importante si no se cuenta con suplementos al momento de su consulta o ingreso.

Respecto al indicador suplementos nutricionales, dietas e insumos, el personal respondió con un 97.2% que está satisfecho porque el hospital cuenta con suplementos nutricionales, que la institución compra los insumos sin importar el costo o valor y que son de calidad y que además es aceptada por los pacientes. Y solo un 2.77% opinan lo contrario.

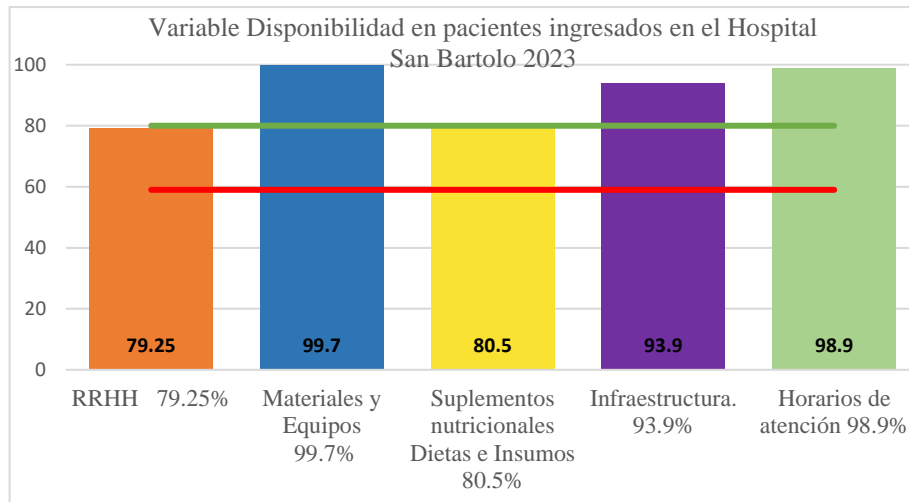
En cuanto al indicador infraestructura los resultados de las entrevistas dirigidas a pacientes indican en un 93.9% estar muy de acuerdo o de acuerdo con el espacio físico para realizar las consultas y el espacio donde reciben su dieta, mientras que el 6.1% opino estar en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Respecto al indicador infraestructura el personal considera en un 100% estar muy de acuerdo o de acuerdo de que el Departamento de Nutrición y Dietas es accesible a la hospitalización, que cuenta con iluminación y ventilación adecuada y que el área se encuentra limpia.

En cuanto al indicador Horarios de atención del departamento de alimentación y dietas, el 98.9% de los pacientes refirió estar muy de acuerdo; Sin embargo, el 1.1% opino que el horario laboral no es adecuado para brindar la atención a paciente; Este mismo porcentaje refiere que el personal asignado al área de nutrición no es suficiente, y están de acuerdo en la contratación de más recursos para cubrir los horarios.

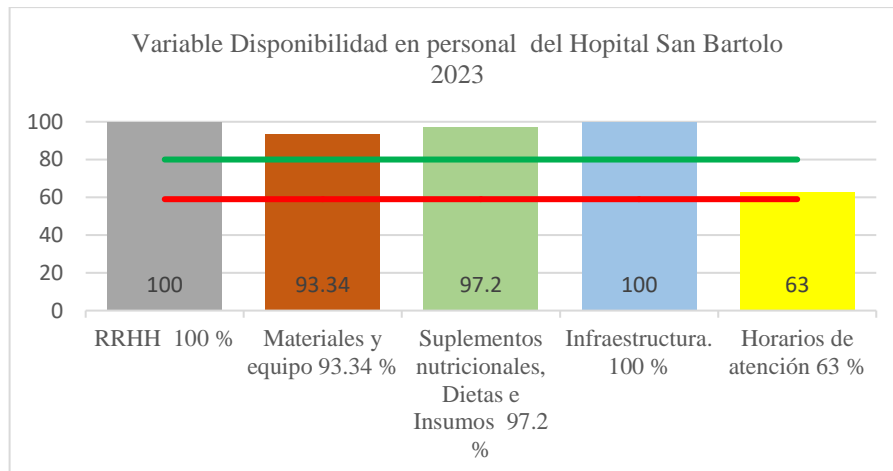
Al entrevistar al personal los resultados indican que un 63% muy de acuerdo o de acuerdo que el personal esta sobrecargado en su jornada laboral, Que existen áreas que necesitan contratar más personal entre ellas personal de cocina, personal auxiliar, contrario a ello el 37% opina estar de acuerdo o muy de acuerdo con la cantidad de recursos existentes.

Grafica 3. Porcentajes promedios totales de indicadores de variable Disponibilidad en Pacientes ingresados en los diferentes servicios del Hospital Nacional San Bartolo. 2023.



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopingo, 2023.

Grafica 4. Porcentajes promedios totales de indicadores de variable Disponibilidad en Personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



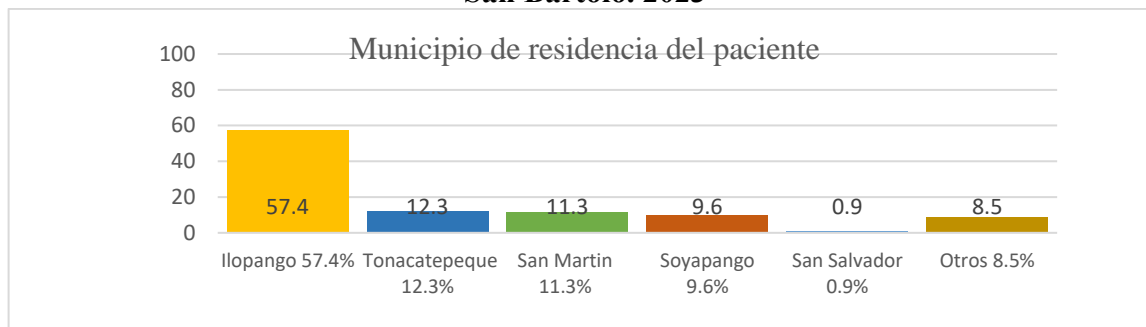
Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopingo, 2023.

Para valorar la Subvariable Accesibilidad; se tomó en cuenta el indicador geográfico económico, social y cultural; Los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los pacientes ingresados; Con respecto al indicador geográfico demuestra accesibilidad del

hospital en un 57.4 % para pacientes del municipio de Ilopango y el resto se disgrega porcentualmente para los municipios de san Martin, Tonacatepeque y Soyapango.

Para el personal que labora en el área nutrición y dietas del hospital; El 100% refiere que le es accesible a su residencia; Así también que no observan lejanía de este y tienen acceso libre a los diferentes pabellones donde se encuentran ingresados los pacientes.

Grafica 5. Porcentaje de municipio de residencia de los pacientes del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023

En el análisis del indicador accesibilidad económica del paciente se puede ver reflejado en la gráfica que el 76.8% están de acuerdo que es accesible para su bolsillo la atención recibida; Sin embargo, algunos refieren que por el tipo de micronutrientes que necesitan tienen que realizar algún gasto de bolsillo y esto representa el 23.2 %, A pesar de ello están de acuerdo con la gratuidad de los servicios de salud que brindan en el hospital.

En cuanto a la opinión del personal que labora en el departamento de nutrición y dietas el 86% mencionan que la gratuidad es un factor importante para el beneficio de la atención al usuario, a la vez, el contar con presupuesto asignado para comprar todos los insumos del área, es de suma ayuda para maximizar tiempo, recursos y tener todos los implementos para brindar una adecuada alimentación a los pacientes; caso contrario el 14% menciona que a pesar de contar con el presupuesto se necesita más recurso económico para suplir la demanda de insumos del departamento durante todo el año.

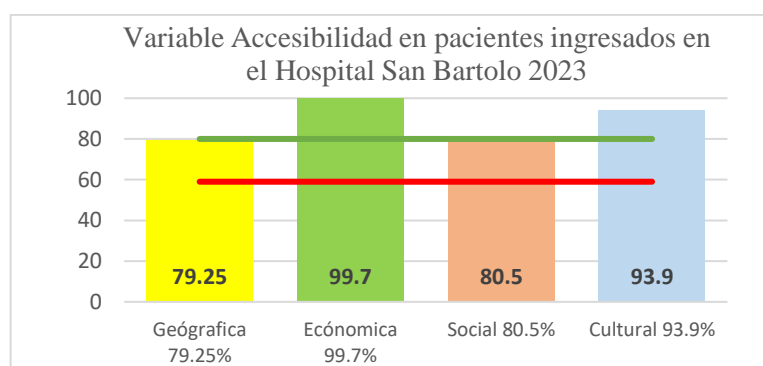
Con respecto al indicador social de la variable accesibilidad el 80.50% de los pacientes dicen que cuando le atienden en la consulta de nutrición, el profesional y personal del área aplica igualdad de derechos y que son atendidos oportunamente, con respeto y dedicación. Cuando preguntamos sobre la armonía laboral, el personal refiere en un 95.85% que trabajan en

armonía, ya que perciben buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros que laboran en el departamento de nutrición y dietas, así mismo considera que existe trabajo en equipo, ya que se ayudan mutuamente para desarrollar más fácil y de la mejor manera las tareas que les son asignadas.

Cuando hablamos del indicador cultural en la variable accesibilidad, los pacientes ingresados en el Hospital San Bartolo, en el 100% de los casos, están de acuerdo en que el personal está capacitado en atención al cliente, en tomar en cuenta para su consulta el estilo de vida, género y creencias culturales, sin discriminación de ninguna índole y que les satisface la atención recibida por los profesionales que los atienden.

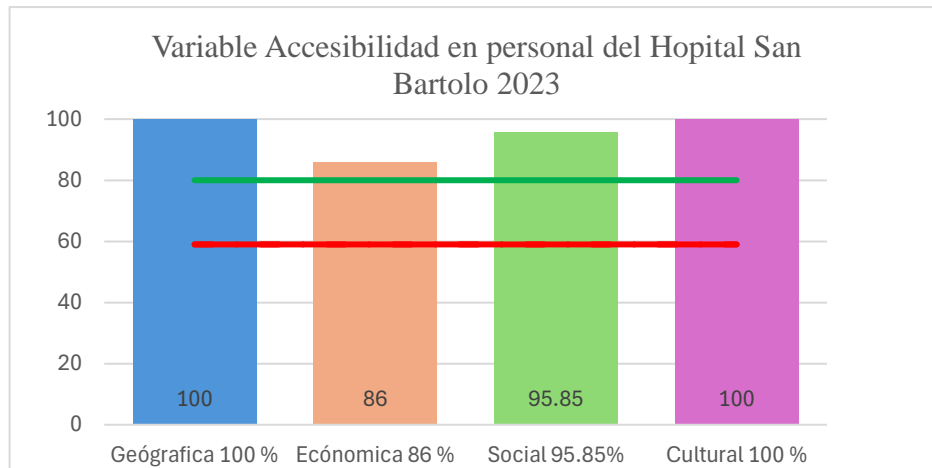
Respecto al indicador cultural, al preguntar al personal que labora en el departamento de nutrición y dietas del hospital sobre el respeto de creencias y de comportamientos personales o de género; Así como la igualdad para todos, el 100% tiene una opinión positiva. Así también el 100% del personal refiere estar de acuerdo con el trato recibido por parte de las jefaturas, ya que se fomenta el trabajo en equipo y se mantiene un programa de educación continua participativa en el área, lo que ayuda a capacitarse y actualizar conocimientos para seguir dando una atención de calidad a los usuarios. Los indicadores descritos anteriormente los podemos apreciar de una forma esquemática en los siguientes gráficos.

Grafica 6. Porcentajes promedios totales de indicadores de variable Accesibilidad en Pacientes ingresados en los diferentes servicios del Hospital Nacional San Bartolo 2023.



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023.

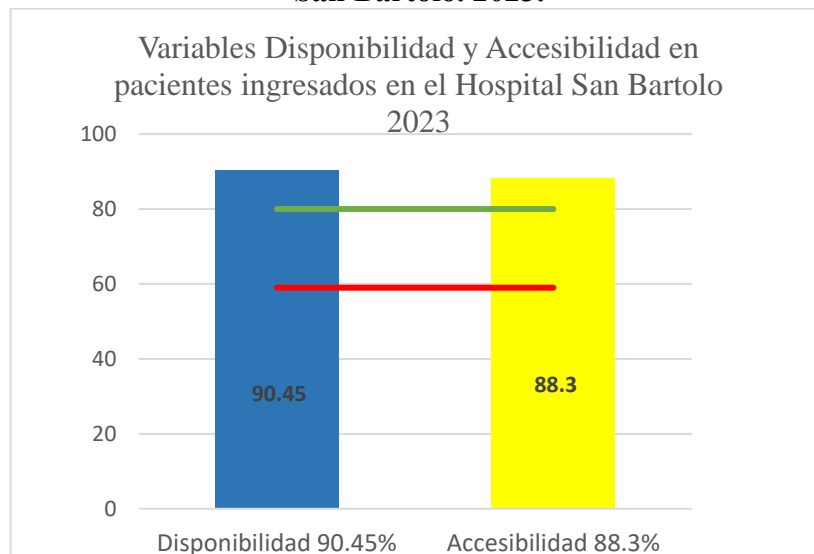
Grafica 7. Porcentajes promedios de indicadores de variable Accesibilidad en Personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023.

Después de analizar la Capacidad Instalada en sus variables Disponibilidad y accesibilidad del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo podemos decir que existe calidad de atención de los usuarios del departamento de nutrición y dietas; Ya que en su variable de disponibilidad alcanzó el 90.45% de aprobación por parte de los pacientes ingresados y la variable accesibilidad con un 88.3%.

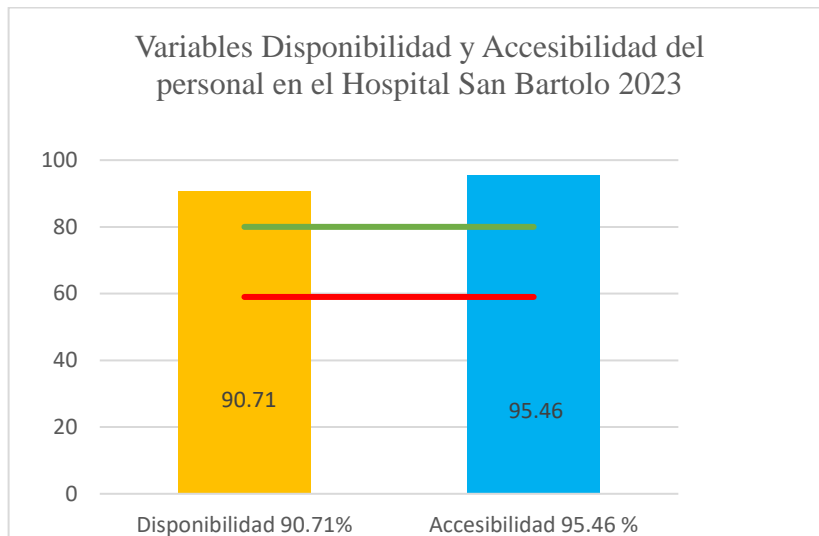
Grafica 8. Porcentajes promedios de indicadores de variable Disponibilidad y Accesibilidad en Pacientes ingresados en los diferentes servicios del Hospital Nacional San Bartolo. 2023.



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023.

Caso similar podemos mencionar con el personal que labora en el área, ya que refiere que la capacidad instalada con sus variables disponibilidad y accesibilidad se cumplen en un 90.71 % y 95.46% siendo adecuadas para brindar el servicio de salud con calidad.

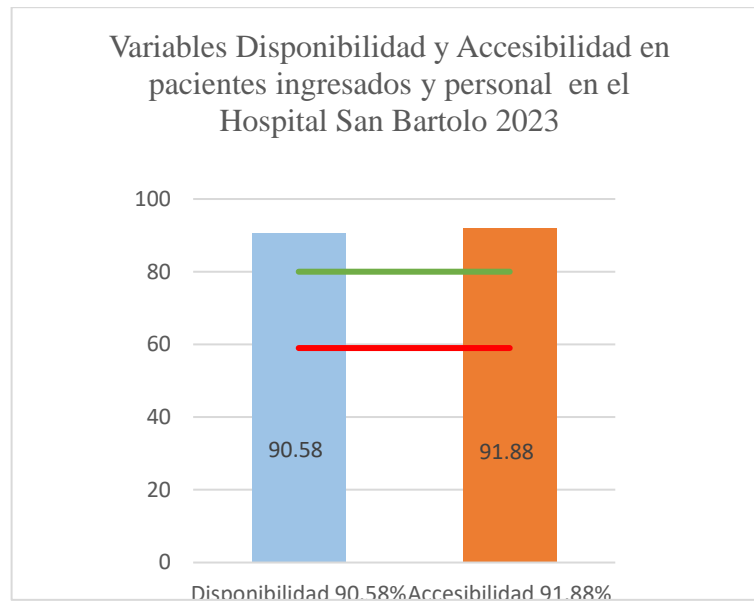
Grafica 9. Porcentajes promedios de indicadores de variable Disponibilidad y Accesibilidad en Personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023

En general, la variable disponibilidad cuenta con el 90.58% de aprobación y el 91.88 % de aceptación en la variable accesibilidad; Por lo tanto, podemos afirmar que existe calidad en un 91.23 % en la prestación de servicios salud que presta el Departamento de nutrición y dietas del Hospital Nacional de San Bartolo, Ilopango (ver gráfico n° 10)

Grafica 10. Global del enfoque de Estructura de variables Disponibilidad y Accesibilidad en pacientes ingresados y Personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo. 2023



Fuente: Guía de entrevista y Encuesta a pacientes y personal del área de Hospitalización del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango, 2023

4.2 Discusión

La investigación realizada en el Hospital Nacional San Bartolo “Angelica Vidal de Najarro” sobre la Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas proporciona resultados importantes que se convierten en oportunidades de mejora para los recursos y usuarios del hospital, los resultados arrojan la opinión de los pacientes y recursos del hospital.

Los resultados fueron obtenidos de 115 pacientes que se encuentran ingresados en los servicios de medicina y cirugía, obstetricia como también acompañantes de las áreas de pediatría siendo el mayor porcentaje de medicina y pediatría y con una variante muy baja de obstetricia y cirugía dato que se clasifico así por el momento de ingreso de los pacientes en que se recolecto los datos, de estos la mayor parte fueron del sexo femenino y el resto del sexo masculino, siendo la mayoría de consultantes entre edades de 11 a 30 años de edad y el resto entre 31 y 50 años una minoría arriba de 61 años de edad, dato que se vuelven relevantes porque la población que consulta al departamento de dieto terapia son en edades de adolescentes y adulto joven y medio, y no tanto los adultos mayores. Lo que indica al departamento que tiene todavía mucho trabajo por hacer en la educación de salud en cuento a dieto terapia.

En la relación a los datos generales del personal que labora en el departamento de nutrición y dietas la mayoría son del sexo femenino y el resto masculino, la mayoría son con estudios de bachillerato, el resto ha estudiado hasta tercer ciclo y una mínima cantidad estudios universitarios lo que cabe analizar cómo puede influir el nivel de conocimientos en la atención científica al proporcionar una dieta o consulta nutricional a los usuarios. Este personal en su mayoría cuenta con más 30 años de trabajo, seguido de un porcentaje menor entre 6 a 29 años de trabajo y un mínimo porcentaje solo ha laborado 3 años. Importante dato ya que las personas que tienen muchos años de trabajo conocen las rutinas del departamento y de la especialidad.

En el enfoque de estructura, al valorar la Capacidad Instalada a través de la variable Disponibilidad, en la valoración de sus indicadores se encontró que en cuento al indicador Recursos humanos cuando se les consulto a los pacientes respecto a horarios en que se sirve los alimentos un gran porcentaje considera que esta bien, y que además la cantidad de comida es suficiente, y que el personal es cordial y agradable, que presentan vestimenta adecuada al servir

los alimentos, no portan aretes o anillos, también aplican las normas de higiene al distribuir la dietas, además los usuarios mencionaron que al recibir una evaluación nutricional le parece que el tiempo de espera es muy adecuado, perciben que por la atención recibida el recurso que labora en el área se encuentran capacitados. Sin embargo, existe una minoría de pacientes que piensa lo contrario respecto a no recibir los alimentos en horarios exactos ya que les llega tarde la comida y consideran que en este caso se debería contratar más recursos, también piensan que existe una insatisfacción en la atención recibida y que la cantidad de alimentos no es suficiente para poder sentirse satisfechos como también consideran que la cantidad de personal que atiende la demanda nutricional no es suficiente. Estos datos se vuelven relevantes ya que la calidad es total y no a medio estándar y aunque se consideran factores que pueden interferir como los antes expuestos no se vuelve inalcanzable hacer esfuerzos por lograr la calidad total. En relación a lo anterior Joseph Juran en su enfoque propone el “Espiral de progreso en la Calidad”, resalta que cualquier organización o fabrica distribuye sus productos a través de una serie de actividades especializadas llevadas a cabo por departamentos especializados, como también define que un movimiento dinámico y decisivo hacia nuevos y mejores niveles de actuación incluye que si se realizan actividades debidamente darán como resultado una mejora en la calidad.

En cuanto al personal respecto al indicador recursos humanos este opino estar en total de acuerdo ya que se encuentran certificados para brindar la atención, siendo también capacitados, cuentan con planes de trabajo para el desarrollo de sus labores y que ha recibido orientación de inducción por su jefatura en el proceso de las jornadas laborales y que la jefatura se preocupa porque el personal cuente con sus exámenes médicos vigentes. Elementos importantes ya que se vuelven fortalezas para el departamento de dieta terapia, sin olvidar los diferentes cargos académicos que poseen los recursos mencionados con anterioridad. Para Juran la Planificación de la calidad que comprende el desarrollo de un proceso que conseguirá los objetivos previstos y el control de la calidad se preocupa de mantener las ganancias y de no dejar que aumenten las perdidas, las personas involucradas se preocupan de bajar el coste de la mala calidad en los procesos existente.

En cuanto al indicador materiales y equipo se determina que los pacientes opinaron en su mayoría estar muy de acuerdo, con los materiales y equipos de los trabajadores ya que son los adecuados para realizar las actividades de Nutrición, además que la cantidad de insumos le

son los suficientes para cubrir la demanda del Departamento; sin embargo, una mínima cantidad de pacientes opinaron lo contrario con muy en desacuerdo respecto a si alcanzan a cubrir la demanda del departamento.

En cuanto al personal respecto a materiales y equipo opino la mayoría que utiliza el equipo de protección de personal necesario entre ellos guantes, pinzas, cucharas y no utilizan accesorios contaminantes como aretes y otros, consideran que el personal hace buen uso del equipo asignado. Pero también existe una mínima cantidad de recursos que opinaron no estar de acuerdo ya que hacen la aseveración que es necesario abastecer con más equipo y materiales de calidad y cantidad al departamento para el desempeño de sus labores.

Este último punto hace referencia a que el abastecimiento de materiales y equipo en buen estado en estas áreas es necesario para mantener los lineamientos de higiene que amerita el área como hasta la fecha se percibe por los pacientes y personal. Todo lo expuesto es considerado adecuado con más de 80% del estándar de calidad absoluta. Para Crosby su punto de vista es “Cero defectos y “Día de cero defectos” este proceso de mejora hacia la calidad donde cero defectos no es una consigna motivadora, sino una postura y un compromiso para prevención teoría que se relaciona con los encontrado en los resultados del indicador de materiales.

Otro elemento que se evaluó en esta investigación fue el indicador suplementos nutricionales, dietas e insumos donde los pacientes en su mayoría opinaron que se considera importante que el hospital a la hora de la consulta cuente con suplementos nutricionales para el seguimiento de su salud; pero existe una minoría de pacientes que opino no considerar importante si no se cuenta con suplementos al momento de su consulta, mientras que el personal de salud en su mayoría está muy de acuerdo ya que consideran que también es importante contar con suplementos durante la consulta, refieren que la dieta brindada al paciente es aceptada y que es la institución hospitalaria quien compran los insumos, así mismo es de resaltar que los adquieren sin importar el costo o valor por su calidad. Este último indicador habla del empoderamiento que tiene la institución con la población por querer brindar dietas que contribuyan a la salud del usuario durante su estancia hospitalaria, pues el tener los alimentos de buena calidad y mantener buenos insumos para su preparación es importante, además la

variabilidad de las dietas es de satisfacción para los usuarios y eso es algo que se debe resaltar gracias a sus recursos actuales especialistas en el área.

Respecto al indicador infraestructura los pacientes refirieron en su mayoría estar muy de acuerdo con el espacio físico de las consultas y que el lugar donde reciben su dieta es apropiado para recibir la atención nutricional como también cuando el nutricionista pasa cama a cama haciendo evaluaciones nutricionales, Sin embargo una minoría opina lo contrario respecto a infraestructura, comparado con las guía de observación se pudo observar que el departamento de nutrición no cuenta con un consultorio específico para consulta del paciente ingresado, como tampoco para el paciente de consulta externa, si no la consulta se brinda como parte de la consulta externa y en consultorios improvisados, que el departamento de dieto terapia es un lugar conglomerado donde la cocina no cuenta con puertas divisoras, en medio esta la estación de la jefatura y los recursos que gestionan la dietas, el área de baño se encuentra expuesta ya que no es total mente cerrado y no cuenta con consultorios para la consulta directa de pacientes. Solo se cuenta con ventiladores empotrados, poca ventilación, iluminación por lámparas por lo que se puede decir que se requiere de una remodelación del área que llene los requisitos de una cocina para hospital. A pesar de ello se observa buena higiene en las áreas del y equipo utilizado.

El personal también opino en su mayoría con muy de acuerdo que como departamento de nutrición se encuentra disponible para la atención de usuarios, contando con una ventilación, iluminación y limpieza adecuada. Esta percepción es importante porque los usuarios y el personal refieren que se hace gran esfuerzo por mantener la atención necesaria con la disponibilidad y los lineamientos necesarios para la atención nutricional siendo favorable para el departamento respecto a su evaluación. Lo que se determina que la calidad en cuanto el indicador infraestructura es de calidad absoluta. Según Donavedian la capacidad instalada en cuanto a infraestructura son términos importantes de considerar en la evaluación de la calidad de un determinado producto que se presta, en especial cuando se habla de servicios de salud a los usuarios, en consonancia para el caso los servicios del Departamento de Nutrición y Dietas de un hospital.

En cuento el indicador horario de atención considera estar de acuerdo con las horas de atención y horarios de comida; sin embargo existe una inconformidad en la minoría de pacientes

específicamente en las horas de servir los alimentos donde algunos pacientes refirieron existir variedad de horarios y para algunos llegar tarde la comida, opinan que el personal asignado al área de nutrición no es suficiente para realizar dicha función, y estar de acuerdo en la contratación de más recursos para cubrir los horarios área de nutrición respecto a esa función. Al entrevistar al personal los resultados indican que la mayoría están muy de acuerdo en que el personal esta sobrecargado en su jornada laboral, Que existen áreas que necesitan contratar más personal entre ellas personal de cocina, personal auxiliar.

Lo antes expuesto indica que el personal contratado hace un sobre esfuerzo por lograr la calidad en su prestación de servicios, determinando una calidad relativa en cuanto al indicador horarios de atención. Para Donabedian quien define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" se aplica en este proceso de atención a los usuarios.

Es decir que al evaluar la capacidad instalada del hospital San Bartolo se evaluó la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios. Su magnitud es una función directa de la cantidad de producción que puede suministrarse.

A continuación, discutimos la sub variable accesibilidad donde el primer indicador que se sometió a evaluación fue la accesibilidad geográfica, los pacientes refirieron en su mayoría que el departamento nutrición dentro del hospital en relación al municipio de residencia es accesible como área geográfica donde la mayoría de pacientes que consulta son provenientes de Ilopango, seguido de Tonacatepeque y luego San Martin, un mínimo de Soyapango, San Salvador y otros municipios lo que indica que de indica que de San Bartolo consulta muy poco pero para los demás pacientes la atención que el departamento les brinda es de mucha satisfacción, en cuanto al personal con el 100% refiere que es el departamento de Nutrición y Dietas es accesible a los pacientes y a su residencia, ya que no observan lejanía de este y tienen acceso libre a los diferentes pabellones donde se encuentran ingresados los pacientes.

Los pacientes respecto al indicador accesibilidad económica refirieron que la atención nutricional recibida en su mayoría es favorable están de acuerdo que es accesible para su bolsillo la atención recibida; una minoría refirió no estar de acuerdo esto se debe a que algunos

refieren que no se les brinda micronutrientes que les corresponde comprarlos por cuenta propia, pero están conscientes que se debe a que por su patología no lo necesitan, En cuanto al personal que labora en el departamento de nutrición la mayoría de los trabajadores del departamento de dietas mencionan que la gratuidad es un factor importante para el beneficio de la atención al usuario, a la vez contar con presupuesto asignado para comprar todos los insumos del área es de suma ayuda para maximizar tiempo, recursos y tener todos los implementos para brindar una adecuada alimentación a los pacientes, sin embargo existe una minoría que menciona que a pesar de contar con el presupuesto se necesita más recurso económico para suplir la demanda de insumos del departamento durante todo el año. A pesar de lo antes expuesto la evaluación de la estructura no dice cómo funciona un centro, sino cómo debería funcionar si dispusiera de medios adecuados, tanto los que tienen relación directa con la asistencia como los que sirven de apoyo a esta.

Dentro del indicador accesibilidad social la mayoría de los pacientes refiere que con respecto a facilidad de recibir el servicio de atención nutricional y dieta servida, resaltaron que cuando se le atienden en la consulta de nutrición el profesional y personal del área aplica igualdad de derechos y que son atendidos oportunamente, con respeto y dedicación, criterios que dejan muy bien evaluados a los recursos, respecto al personal en su mayoría percibe buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros que laboran en el departamento de nutrición y dietas, así mismo considera que existe trabajo en equipo, ya que se ayudan mutuamente para desarrollar más fácil y de la mejor manera las tareas que les son asignadas existiendo armonía en el trabajo estos elementos son muy favorables en la evaluación de los recursos y percepción dado por los usuarios pues se vuelve una fortaleza a mantener en el departamento de nutrición pues la armonía y trabajo en equipo permiten la creatividad en el trabajo. Es decir con el enfoque de Avedis Donabedian y otros autores expresados anteriormente, especifican que para obtener calidad en los servicios que se prestan de un hospital o área/departamento se hace necesario cumplir con requisitos y que estos pueden ser superados desde el interior de las áreas y con sus trabajadores a través de equipos de trabajo, entre colaboración de departamentos, comisiones evaluadores de análisis de problemas, con motivaciones que permitan que los empleados brindar un servicio esperado.

Otro indicador que se evaluó fue la accesibilidad cultural, los pacientes ingresados en el Hospital San Bartolo en su mayoría opinaron, están muy de acuerdo, ya que para ellos el personal está capacitado en atención al cliente, en tomar en cuenta para su consulta su estilo de vida, género y creencias culturales, sin discriminación de ninguna índole, por tal motivo la mayoría define que buscan este centro de salud por la cercanía, le satisface la atención recibida y los profesionales los atienden bien.

El mismo resultado refleja el personal de cuando se le pregunta sobre este indicador en su mayoría menciona que culturalmente consideran que entre el personal que labora en el área de nutrición y dietas existe respeto de creencias y de comportamientos personales o de género, que hay igualdad para todos respecto al trato por parte de las jefaturas, ya que se fomenta el trabajo en equipo y se mantiene un programa de educación continua participativa en el área, lo que ayuda a capacitarse y actualizar conocimientos para seguir dando una atención de calidad a los usuarios.

El estudio evaluativo permite determinar el análisis general de las sub variables primero por sus indicadores retomando los promedios y en comparación con los valores de las escalas se realizaron evaluando los términos de valor muy adecuado con un 80% adecuado tomando se cómo calidad absoluta, el término de acuerdo como ligeramente adecuado entre el 60 a 79% y en desacuerdo y muy en desacuerdo como una calidad relativa, y como inadecuado cuando su valor sea menor a 59% como que no existe calidad.

Por lo antes descrito como promedio total de las opiniones de los pacientes y personal podemos inferir que existe calidad absoluta. Respecto a disponibilidad en un 90.45%

Y que respecto a la subvariable accesibilidad los pacientes y personal opinaron que existe accesibilidad con calidad absoluta con un 88.3%.

En cuanto a personal como promedio de la disponibilidad es de 90.71% y accesibilidad con un 95.46%.

Siendo así que como promedio global entre la opinión de los pacientes y el personal la subvariable disponibilidad es de un 90.58% y la subvariable accesibilidad es de un 91.88%.

Por lo anterior se puede afirmar que el departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo cuenta con una capacidad instalada con calidad absoluta que para el presente estudio es del 80%.

Concordante con el sistema unificador de evaluación de la calidad definido por Donabedian 1991, “La estructura es importante para la calidad en cuanto que aumenta o disminuye la probabilidad de una buena actuación. Una buena estructura (suficientes recursos y un diseño de sistema apropiado) es probablemente el medio más importante de proteger y promover la calidad de atención”, es una medida indirecta de la calidad.

Según lo expuesto por Juran enmarca como la calidad se alcanza desde adentro de la empresa con el compromiso por todos los empleados en sus áreas y que los problemas sean analizados por expertos desde su sintomatología y más aún la raíz del problema para solventarlo de fondo y logra las metas un análisis que se debe de hacer en cada área de trabajo con establecimiento de prioridades.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

- Con relación a la variable Disponibilidad con los indicadores, Recursos Humanos, Suplementos nutricionales, dietas e insumos, Infraestructura y Horarios de atención se cumplen en un 90.58 % de calidad a nivel general, eso significa que el Departamento de Nutrición posee calidad en la atención a los pacientes; a pesar de que el 63% considera que el personal esta sobrecargado en su jornada laboral.

- El promedio general de accesibilidad es de 91.88%, en sus indicadores Geográfica, Económica, Social, Cultural para la atención del paciente ingresado.

- Por lo tanto, podemos afirmar que existe calidad en un 91.23 % en la prestación de servicios salud que presta el Departamento de nutrición y dietas del Hospital Nacional de San Bartolo, esto a pesar de contar con algunas deficiencias entre ellas la falta de más recurso humano para suplir la demanda de la institución.

5.2 Recomendaciones

A las autoridades del Hospital Nacional “Enf. Angelica Vidal de Najarro, San Bartolo, Ilopango

- Fortalecer la cultura de calidad en el personal involucrado en la atención del paciente.
- Mejorar la capacidad instalada en la contratación de más recursos de tal manera que no exista sobre esfuerzos del personal en la atención del usuario.
- Dotar de más presupuesto al Departamento de Nutrición y Dietas para seguir cumpliendo con la demanda de suplementos nutricionales, insumos y dietas.

Al Departamento de Nutrición y Dietas

- Evaluar la posibilidad de incluir en los esquemas de alimentación refrigerios para los pacientes que lo ameriten; así también micronutrientes.
- Establecer programas de capacitación continua e incentivos al personal, para que se motiven y comprometan a realizar las labores con calidad en la atención al usuario interno y externo.
- Seguir evaluando periódicamente los procesos de la atención en salud, con el objeto de mantener o mejorar sus porcentajes de calidad.

5.3 Propuesta técnica

PROPUESTA TÉCNICA PARA MEJORAR LA CAPACIDAD INSTALADA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETAS DEL HOSPITAL NACIONAL SAN BARTOLO.

5.3.1 Introducción

La presente investigación sobre la capacidad instalada en la calidad de atención del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo; Tiene como valor agregado realizar una propuesta de mejora, encaminada a implementar, fortalecer y/o mejorar las acciones relativas a la calidad en la prestación de servicios de salud en el área de Nutrición y Dietas, apegada al análisis de los resultados obtenidos. Un factor clave para alcanzar un alto nivel de calidad en esta área es igualar o superar las expectativas del paciente ingresado respecto al servicio que recibe. La estructura es importante para la calidad en cuanto que aumenta o disminuye la probabilidad de una buena actuación. Una buena estructura (suficientes recursos y un diseño de sistema apropiado) es uno de los medios más importante de proteger y promover la calidad de atención.

La mejora de la calidad se ve influenciada, cuando se da a través del fortalecimiento de la capacidad instalada lo que mejora del proceso de atención, más específico en los servicios públicos por las restricciones presupuestarias, mantenimiento o reducción del personal a pesar del aumento de la demanda.

Con relación a lo anterior la presente propuesta de mejora, es la elaboración e implementación de un plan estratégico con el propósito de priorizar las acciones en pro de la capacidad instalada lo que traerá repercusiones positivas en la calidad de atención a los pacientes y los procesos que realizan el personal.

5.3.2 Objetivo

Mejorar la capacidad instalada para la atención de los pacientes del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo, Ilopango.

5.3.3 Resultados esperados

- Establecer líneas de acción a corto y mediano plazo para mejorar la capacidad instalada en la calidad de atención de los pacientes del Departamento de Nutrición y Dietas:
 - Recursos humanos con dotación de: Nutricionistas - Dietistas, técnicos en gastronomía, auxiliares de cocina, secretaria, ecónomo, personal de limpieza.
 - Mejora en maquinaria y equipos de tecnología apropiada y en número suficiente para cubrir las necesidades de producción.
- Se realice más asignación presupuestaria en base a la infraestructura y procesos de mejora de la calidad de atención del paciente hospitalizado.
- Alcanzar un compromiso desde la dirección hasta todos los empleados que laboran dentro del Departamento de Nutrición y Dietas.
- Fortalecer a los empleados en relación con el funcionamiento del área, para mejorar los procesos que se realizan, con ello, mejorar la atención a los usuarios.
- Otorgar procesos de incentivos para motivar al personal que brinda atención al paciente.

Estrategia

Se espera lograr el apoyo de las autoridades en el hospital, para que permitan la elaboración participativa del plan estratégico, y con ello facilitar la socialización de los resultados de la investigación, con el objeto que el personal identifique los resultados que son importantes para en la capacidad instalada vista desde las variables de disponibilidad y accesibilidad, logrando con ello, la concientización del personal sobre la necesidad de realizar una mejora en la atención brindada a los pacientes; así mismo reflejando las necesidades sentidas, en pro de la mejora en la calidad.

5.3.4 Desarrollo y Ejes de implementación

- Alcance o autorización de la dirección Hospitalaria.
- Socialización de los resultados de la investigación con las autoridades y el personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas.
- Realizar un análisis estratégico de la situación actual, a través de un diagnóstico del área.
- Establecer y priorizar las estrategias operativas y administrativas, en base a los problemas encontrados.
- Establecer estrategias que nos permiten alcanzar metas definidas en la contratación de más recurso humano, técnico y administrativo.

5.3.5 Evaluación

-Diseñar un plan de acción como respuestas al resultado del diagnóstico del área.

Acrónimos

BCR. Banco Central de Reserva

FOSALUD. Fondo Solidario para la Salud

IBM International Business Machines. (Máquinas de negocios internacionales.)

ISBM. Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial

ISSS. Instituto Salvadoreño del Seguro Social ISRI.

Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral

MINSAL. Ministerio de Salud.

O.M.S. Organización Mundial de la Salud PNS.

Programa Nacional de Salud.

RAE. Real Academia Española

SNS. Sistema Nacional de Salud

SPSS Statistics. Statistical Package for Social Sciences (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales)

TIC. Tecnología de la información y comunicación

5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Unidades de Gestión Clínica en Atención Primaria. Calidad y eficiencia como motor de cambio Villarías López AL, Díaz Vázquez CA, Prieto Hernández M, Suárez Gutiérrez R, Mola Caballero de Rodas P, Navia Osorio JM Servicio de Salud del Principado de Asturias, Subdirección de Gestión Clínica y Calidad e-mail: analuz.villarias@sespa.princast.es.
2. “Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Permanencia Médica” Figueroa Arreaga Karla Rosario. Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, 2006.
3. Evaluación y Mejora de la Calidad en la Alimentación Hospitalaria. UNIVERSIDAD DE MURCIA DEPARTAMENTO DE FISIOLÓGÍA. Gómez Sánchez Bienvenida. 2015
4. Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica. Quispe Pari, Betty Mónica. Perú 2018.
5. Sistema para la Administración de insumos alimenticios para el área de Alimentación y Dietas del Hospital Nacional Rosales. Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador en el año 2013.
6. Humberto Gutiérrez Pulido. (2014). Calidad y productividad. México, D.F.: McGraw Hill;
7. Gerald Suárez, J. (1997). Tres expertos en calidad; El miedo en las organizaciones.
8. Avedis Donabedian. (2001). La Calidad de la Atención Médica*. Rev Calidad Asistencial 2001;16:S29-S38 https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
9. DONABEDIAN, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana.

10. Valdes, A. (2017, septiembre 15). OPS/OMS. Pan American Health Organization / World Health Organization.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=0&lang=es
11. Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010, enero 18). Recursos económicos.; Definición de. <https://definicion.de/recursos-economicos/>
12. (S/f-b). Paho.org. Recuperado el 11 de mayo de 2023, de <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/G23ControldeCostos.pdf>.
13. Sistemas de Información para la Salud (IS4H). (s/f). Paho.org. Recuperado el 11 de mayo de 2023, de <https://www.paho.org/es/temas/sistemas-informacion-para-salud-is4h>.
14. Salud Universal. (s/f). Paho.org. Recuperado el 11 de mayo de 2023, de <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>.
15. Organización Mundial de la Salud. (2000). Informe sobre la salud en el mundo: 2000: mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42357>
16. Chávez Cruz A. (2014). “Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de AVEDIS DONABEDIAN, en el área de Emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre.”
17. Ministerio de Salud de El Salvador. salud.gob.sv. [Online].; 2022 [cited 2023 marzo 2]. Available from: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-sanbartolo/documents/466277/download>.

18. OMS. (2023) Foro Mundial sobre Recursos Humanos para la Salud. (s/f). Who.int. Recuperado el 13 de junio de 2023, de <https://www.who.int/es/news/item/03-04-2023-whoconvenes-the-fifth-global-forum-on-human-resources-for-health>
19. MINSAL. (2014). Manual de Organización y Funciones Hospital Nacional Enfermera Angélica Vidal de Najarro, San Bartolo. 2014. Disponible en: http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manual_organizacion_y_funciones_hospital_san_bartolo.pdf
20. Ponce, Rebeca Inés; Martínez, V. (2016). Evaluación de la calidad en el Servicio de Nutrición de un hospital Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Argentina. Ministerio de Salud de la Nación. Dirección de Investigación en Salud. 1-17 p.
21. Ramírez Aburto, N. (2009). Evaluación de la calidad del servicio de nutrición Hospital Dr. Luis F. Nachón, Universidad Veracruzana. Región Xalapa. Veracruz, México
22. María R, Espinosa O, Muñoz Juárez S, Lechuga Martín Del Campo D, Carreño ET. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios [Internet]. Scielosp.org. [citado el 27 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n4/a05v13n4.pdf>
23. Gutiérrez Quintanilla J. Lobos Rivera M. (2019). Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario. 1ª ed. -- San Salvador, El Salv.: Universidad Tecnológica de El Salvador.
24. Pinzón Flórez, C. E., Chapman, E., Panisset, U., Arredondo, A., Fitzgerald, J., Reveiz, L., Ce, P. F., & Disponibilidad, R. L. (2016). Disponibilidad de indicadores para el seguimiento del alcance de la “Salud Universal” en América Latina y el Caribe. Paho.org. Recuperado el 13 de junio de 2023, de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28548/v39n6a3_330340.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Lavielle, B. (s/f). Derecho a la salud: disponibilidad de infraestructura sanitaria SALUD. Org.mx. Recuperado el 13 de junio de 2023, de <https://www.fundar.org.mx/mexico/pdf/dsalud.pdf>
26. Valencia B.(2012) “La calidad de atención en salud en el servicio de emergencia del hospital san juan de dios de san miguel
27. Fraihi A, Latif KJ. Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. Patient’s expectations. 2016; Apr 1;37(4):420–8. 2. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27052285/>
28. Ogunnowo BE, Olufunlayo TF, Sule SS. Client perception of service quality at the outpatient clinics of a General hospital in Lagos, Nigeria. The Pan African medical. 2015. [INVESTIGACION DE CALIDAD\PAMJ-22-68 calidad en Nigeria.pdf](#).
29. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
30. Sánchez-Torres D.(2015) Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México.

5.5 ANEXOS

ANEXO 1: Sistema de programación, monitoreo y evaluación de actividades hospitalarias

Sistema de Programación, Monitoreo y Evaluación de Actividades Hospitalarias

Reporte: Monitoreo Hospitalización

Periodo: Desde: Enero/2022 Hasta: Diciembre/2022

Establecimiento: Hospital Nacional Ilopingo SS "Enf. Angélica Vidal de

Actividades	Total enero a diciembre 2022		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Finales			
Egresos Hospitalarios			
Especialidades Básicas			
Cirugía	1,241	1,589	128%
Ginecología	195	150	77%
Medicina Interna	1,624	955	59%
Obstetricia	2,198	1,459	66%
Pediatría	1,825	1,628	89%

5,781 egresos

ANEXO 2: Calculo de muestra digital

SurveyMonkey [Productos](#) [Plantillas](#) [Precios](#) [Enterprise](#) [Recursos](#) [Contacta a Ventas](#) [Inicia sesión](#) [Susíbete gratis](#)

Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población ⓘ	Nivel de confianza (%) ⓘ	Margen de error (%) ⓘ
<input type="text" value="482"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="5"/>

Tamaño de la muestra

215

ANEXO 3: Guía de entrevista estructurada para la recolección de información para el usuario Externo.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA**

Guía de entrevista estructurada para la recolección de información para el usuario Externo

Objetivo: Obtener la información sobre la investigación Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Favor responder las siguientes preguntas:

Fecha _____ Hora _____

ACCESIBILIDAD

Datos generales:

Edad: _____ Sexo: _____ Nivel de escolaridad _____

Municipio de donde nos visita _____ Zona: Rural ___ Urbana ___

Paciente: _____, Acompañante: _____

Área donde está ingresado _____, Profesa alguna religión _____; Cual? _____ Trabaja _____

Condición Laboral: Empleado ____, Jornal ____, contrato ____, Negocio propio _____.

Traslado al hospital: transporte público ____, Taxi ____, Uber ____, Vehículo propio _____

En relación al gasto promedio que incurre para recibir la atención asistencial y nutricional:

Menos de \$10.00, ____, \$11 a 25 ____, \$25 a 35 ____, \$36 a 50 ____, \$50 a 75 ____, \$76 a 100 _____.

RECURSOS HUMANOS:

1. ¿Cuál es el horario que le sirven los alimentos? desayuno _____, almuerzo _____, y la cena _____.
2. ¿Le parece adecuado los horarios en que le brindan su desayuno, almuerzo y cena?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
3. ¿Además de los tres tiempos de comida le sirven algún refrigerio entre comidas?

- Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
4. ¿Está satisfecho con la dieta recibida por parte del Departamento de nutrición y Dietas?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ ¿por qué? _____
 5. El personal que le sirve la dieta; ¿Lo realiza de manera cordial, agradable y con vestimenta adecuada?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
 6. Cuando el médico le indica evaluación nutricional; Le parece adecuado el tiempo de espera para recibir la atención por el profesional en nutrición o nutricionista.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
 7. ¿Cuándo recibe su atención en nutrición se encuentra satisfecho con la atención recibida?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
 8. ¿El personal que le sirve la comida o refrigerio no porta aretes o anillos en su cuerpo?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
 9. ¿Considera que el personal aplica normas de higiene para distribuir los alimentos? Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
 10. ¿Considera que el personal de Nutrición y Dietas está capacitado para brindar el servicio?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
 11. ¿La cantidad de comida que le sirven en este hospital le parece suficiente? Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

MATERIALES Y EQUIPOS

12. ¿El personal que manipula los alimentos utiliza delantal que cubra tórax y abdomen?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
13. ¿El personal que manipula los alimentos utiliza redecillas que cubran el cabello y las orejas?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
14. ¿El personal que le sirve los alimentos porta zapatos de lustre, guantes y se presenta de forma limpia y ordenada?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
15. ¿El carro o mesa en que se reparte la comida en este hospital lo nota limpio y en buen estado?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

16. ¿La comida se la sirven en la mesa o en las manos?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

SUPLEMENTOS NUTRICIONALES, DIETAS E INSUMOS

17. ¿Aparte de su consulta nutricional usted recibe algún tipo de micronutriente o suplemento vitamínico?

SI _____ NO _____, ¿Por qué? _____

18. ¿La cantidad de comida que le sirven en este hospital le parece suficiente?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

19. ¿El sabor de la comida servida le resulta agradable?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

20. En relación con la satisfacción del menú preparado, considera que es aceptable para el paciente con relación a:

Olor

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

Temperatura

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

Textura

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

21. ¿Considera que los alimentos servidos se repiten con mucha frecuencia y tienden a aburrirle?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

22. ¿Le parece adecuado que los alimentos vayan servidos en platos descartables?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ Por que _____

23. ¿El personal de cocina es amable con usted cuando le hace entrega de sus alimentos?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

24. ¿Es importante para Ud. que se tenga suplementos nutricionales para la atención del paciente?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

25. ¿Considera que son de buena calidad los alimentos que son utilizados para preparar sus dietas?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

INFRAESTRUCTURA

26. ¿Considera que el espacio físico donde se encuentra ingresado es adecuado para recibir la atención nutricional?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

27. ¿En el servicio donde se encuentra hospitalizado lo han pesado y tomada la estatura? Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

28. ¿Cuándo es evaluado por el o la nutricionista corrobora el peso y la talla?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

29. ¿Ha notado la existencia de báscula en el servicio donde se encuentra hospitalizado? Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

30. ¿Le parece en buen estado la báscula y el aparato para medir la estatura?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

HORARIOS DE ATENCIÓN

31. ¿Considera que el horario de atención por el Departamento de nutrición es adecuado para la atención al usuario?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

32. Cómo valora los horarios de atención que tiene el personal de nutrición en la consulta prestada.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

33. ¿Según su opinión el tiempo que le brindaron para la consulta de nutrición le es funcional para sus necesidades?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

34. Como considera el tiempo que espero para que le brindaran su consulta de nutrición.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

35. ¿Cuándo es referido a Nutrición y Dietas, el personal agiliza el tiempo para atenderlo de manera adecuada?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA.

36. Considera que el Departamento de nutrición y dietas del hospital se encuentra accesible respecto a su lugar de residencia.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

37. ¿Considera que el Departamento de Nutrición y Dietas está alejado del área donde se encuentra hospitalizado?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

ECONOMIA

38. ¿Considera la gratuidad como un beneficio por los servicios recibidos, incluyendo la atención nutricional?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Por qué? _____ .

39. ¿Encuentra todos los micronutrientes o suplementos nutricionales en la farmacia del hospital?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____.

40. Incurre frecuentemente en algún gasto para comprar suplementos nutricionales o vitamínicos indicados en el hospital.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____.

SOCIAL

41. ¿Considera usted que cuando le atienden en la consulta de nutrición el profesional aplica igualdad de derechos?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

42. ¿Considera que el profesional de nutrición le atiende oportunamente sin discriminación alguna?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

43. ¿Se le ha hecho fácil el recibir la atención nutricional en el Hospital?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ 49.

¿Percibe respeto de los derechos como paciente en la atención nutricional recibida?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

50. La atención nutricional proporcionada por el personal de nutrición y dietas fue brindada con esmero y dedicación

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

CULTURAL.

51. ¿Le parece que está capacitado el personal que labora en el Departamento de Nutrición y Dietas en atención al cliente?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Por qué? _____

52. ¿Considera que es importante que el nutricionista tenga en cuenta para su consulta su estilo de vida, género y creencias culturales?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Por qué? _____

53. ¿Por qué considera recibir la atención en salud en el Hospital San Bartolo, en relación con otros hospitales o unidades de salud?

Cercanía a mi casa _____ Me satisface la atención recibida _____, Los profesionales me atienden bien _____ me dan respuesta a mi problema _____

ANEXO 4: Guía de observación para evaluar la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA**

Guía de observación para evaluar la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Objetivo: verificar la disponibilidad y accesibilidad del Departamento de Alimentación y Dietas.

Indicaciones: Indique con una X la respuesta seleccionada según su opinión.

Datos Generales

Sexo _____ Edad: _____ Profesión u oficio _____

Área de residencia _____

- Le atiende con amabilidad, cordialidad, y prontitud si ___ no ___ a veces _____
- Lo pesa, lo talla, lo ubica en el consultorio si ___ no ___ a veces _____
- El nutricionista llama por su nombre al paciente si ___ no ___ a veces _____
- Se identifica con el paciente si ___ no ___ a veces _____
- El nutricionista al momento de brindar la consulta escucha atentamente, y muestra interés si ___ no ___ a veces _____
- Aclara dudas si ___ no _____
- Elabora dieta adaptada a las necesidades y patología del usuario si ___ no _____
- Brinda de acuerdo al diagnóstico nutricional suplemento nutricional. Si ___ no _____
- Brinda Educación Alimentaria y Nutricional al usuario si _____ no _____
- Realiza anotaciones en el expediente si ___ no _____
- Se le orienta sobre el proceso a seguir si ___ no _____

Seleccione Si, si observa existencia del equipo, material, insumo o infraestructura del Departamento de Nutrición y Dietas y seleccione No si no observa disponibilidad y accesibilidad de los ítems antes mencionados.

1. Posee suficiente material y equipo si _____ no _____

No	Pregunta	SI	NO
2	Existencia de papelería que ayuda a la atención nutricional		
3	Tiempo de la consulta es el apropiado		
4	Personal asignado en el área de nutrición es suficiente		
5	Numero de nutricionistas y personal de nutrición cubre la demanda de pacientes		
6	Es accesible el personal al paciente		
7	Control del flujo de personas con el personal programado		
8	Orientación oportuna sobre procesos		
9	Se identifica el personal que brinda atención		
10	Calidad de consulta proporcionada por el nutricionista		
11	Existencia de protocolo de atención nutricional al usuario		
12	Evaluación completa por parte del nutricionista en la consulta		
13	Solución de problemas por parte del personal		
14	La consulta dura el tiempo normado		
15	Empatía con el usuario		
16	Atención inmediata		
17	Tiempos de espera son apropiados		
18	Le brindan suplemento nutricional en la consulta a causa de su diagnóstico.		
19	Se utiliza papelería y materiales para brindar la Educación Alimentaria y Nutricional (E.A.N.)		
20	Se dificulta al paciente la E.A.N.		
21	¿Se le brinda esquema de alimentación (dieta) adaptada a su patología o diagnóstico nutricional?		

ANEXO 5: Guía de entrevista estructurada para la recolección de información para el usuario Interno



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA**

Guía de entrevista estructurada para la recolección de información para el usuario Interno

Objetivo: Obtener la información sobre la investigación Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Favor responder las siguientes preguntas: Objetivo: verificar la disponibilidad y accesibilidad del Departamento de Alimentación y Dietas.

Indicaciones: Indique con una X la respuesta seleccionada según su opinión.

Datos Generales

Sexo _____ Área de Desempeño _____ Profesión u oficio _____

RECURSOS HUMANOS

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el Departamento de Nutrición y Dietas?
Menos de 3 años _____ de 3 a 5 años _____ de 5 a 10 años _____ 10 a 15 años _____
16 a 25 años _____, 26 a 30 años _____, Más de 30 años _____.
2. ¿Cuándo ingresó a laborar en el hospital, la selección fue para el área de nutrición y dietas?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
3. Cuenta con un plan de trabajo mensual para realizar sus actividades cotidianas
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
4. Su jornada laboral diaria la realiza apegada al plan de trabajo mensual
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
5. El personal que elabora los alimentos está certificado "buenas prácticas de manipulación de alimentos.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
6. Ha recibido capacitación sobre técnicas de preparación de comidas o alimentos Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

7. La jefatura se preocupa para que el personal que manipula los alimentos tenga sus exámenes médicos vigentes indicados para esa área.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
8. Cuando ingresa a las instalaciones del Hospital se le orienta sobre el proceso a seguir para realizar su jornada laboral
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
9. Cuando preparan y empacan las diferentes dietas los realizan con guantes y pinzas y cucharas adecuadas.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ .
10. El personal que manipula los alimentos utiliza redcillas que cubran las orejas.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ .
11. El personal que manipula los alimentos utiliza delantal que cubra tórax y abdomen.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ .
12. Existen en su área de trabajo roedores, vectores, u otro tipo a de animal doméstico.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ .
13. Mantienen los pasillos libres y limpio.
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____ .
14. ¿Se considera capacitado para ejercer las funciones que realiza?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
15. ¿Cree que el número de personal asignado para el Departamento de Nutrición y Dietas es el adecuado?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
16. ¿Entre el personal que labora en el área de nutrición y dietas se apoyan mutuamente para realizar las actividades de la mejor manera?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
17. ¿Creé necesario la contratación de más recursos en el área?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
- MATERIALES Y EQUIPOS.
18. ¿En el área de Nutrición y Dietas considera que son adecuados los materiales y equipos con los que cuenta para realizar las actividades que le corresponden?
Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____
¿Porqué? _____

19. ¿Considera que el equipo con el que cuenta el personal de nutrición y dietas le facilita el trabajo que realizan?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

20. ¿Cree Ud. que el personal de esta área hace buen uso del equipo asignado?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

21. ¿Considera que los materiales y equipos con los que cuenta el departamento están en excelentes condiciones?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Porqué? _____

22. ¿Considera Ud. necesario abastecer con más equipo y materiales de calidad y cantidad al personal de Nutrición y Dietas?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Porqué? _____

23. ¿Cuenta con el equipo completo de protección personal para elaborar y distribuir las dietas como Gorros que le cubran hasta orejas, delantal que le cubra hasta el pecho, guantes, papel toalla y otros?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Porqué? _____

24. Los equipos de cocina se encuentran en excelentes condiciones.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

SUPLEMENTOS NUTRICIONALES, DIETAS E INSUMOS

25. ¿Considera Ud. importante que se tenga suplementos nutricionales para brindar a los pacientes?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Porque? _____

26. ¿Considera que son de buena calidad los alimentos que son utilizados para preparar las dietas?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

27. ¿Considera que la dieta que le brinda al paciente ingresado es aceptada por el paciente?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

28. En su experiencia laboral, ¿Considera que la cantidad de insumos le alcanzan para cubrir la demanda del Departamento?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

29. Cuando el departamento de nutrición y dietas realiza los pedidos de materiales e insumos; La institución le compra lo que solicita sin importar el costo o valor.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

INFRAESTRUCTURA

30. Es accesible el Departamento de Alimentación y Dietas para los servicios de hospitalización.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

31. ¿Según su opinión como considera la ambientación y climatización del lugar donde se brinda la consulta de nutrición respecto a?

Ventilación adecuada.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

Iluminación existente.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

Limpieza.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

Mobiliario existente en buenas condiciones.

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

HORARIOS DE ATENCIÓN

32. ¿Considera que el horario laboral dentro del Departamento de nutrición es adecuado?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Por qué? _____

33. ¿Considera que el personal de Nutrición y dietas esta sobrecargado en su jornada laboral?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Por que? _____

34. ¿Considera necesario la contratación de más recursos en el área, para cubrir los horarios de atención y la carga laboral?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

35. ¿Qué sub área del Departamento de Nutrición y Dietas considera Ud. que se necesita reforzar?

Personal de cocina _____ Auxiliar de servicio _____ Nutricionista _____

ACCESIBILIDAD

GEOGRAFÍA

36. ¿Considera que el Departamento de nutrición y dietas se encuentra accesible?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

37. ¿Cree Ud. que el Departamento de Nutrición y Dietas está alejado de las áreas de encamados?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____ En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

ECONOMICO.

38. ¿Considera como beneficio la gratuidad por los servicios brindados a los pacientes en la atención nutricional?
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____ ¿Por qué? _____.
39. El departamento de nutrición y dietas cuenta con su propio presupuesto asignado.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
40. Cuando solicita compra de insumos o equipos para el departamento cuenta con su presupuesto asignado.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
39. El presupuesto asignado es de acuerdo a las necesidades del departamento.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.

SOCIAL

40. Percibe buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros que laboran en el departamento de nutrición y dietas.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
41. Considera que existe trabajo en equipo ó se ayudan mutuamente para desarrollar más fácil y de la mejor manera las tareas.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
42. ¿Cuándo usted le solicita ayuda a una o un compañero de trabajo, este se encuentra presto a ayudarlo?
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
43. En el departamento de nutrición y dietas, realizan jornadas de motivación para mantener el espíritu de equipo.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.

CULTURA

44. Considera que entre el personal que labora en el área de nutrición y dietas existe respeto de creencias y de comportamientos personales o de género.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
45. Siente que hay igualdad para todos respecto al trato por parte de las jefaturas.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
46. Se fomenta el trabajo en equipo y de armonía por parte de las jefaturas.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.
47. Se mantiene un programa de educación continua participativa en el área de nutrición y dietas.
Muy de acuerdo ____ De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Muy en desacuerdo ____.

ANEXO 6: Guía de observación para evaluar el impacto de la Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA**



Guía de observación para evaluar el impacto de la Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Objetivo: verificar la disponibilidad y accesibilidad del Departamento de Alimentación y Dietas.

Indicaciones: Seleccione Si, si observa existencia del equipo, material, insumo o infraestructura del Departamento de Nutrición y Dietas y seleccione No si no observa disponibilidad y accesibilidad de los ítems antes mencionados.

1. ¿Posee suficiente material y equipo para realizar sus labores diarias? Si no

No	Pregunta	SI	NO
2	Existencia de papelería que ayuda a la atención nutricional y a su labor diaria.		
3	Horario laboral es el apropiado		
4	Personal asignado en el área de nutrición es suficiente		
5	Las áreas del departamento están señalizadas y delimitadas		
6	Es accesible el departamento de nutrición al personal		
7	Control del flujo de personas con el personal programado		
8	Identificación del personal que brinda atención		
9	Calidad de servicio realizado		
10	Existencia de protocolo de atención nutricional al usuario		
11	Cumple con su jornada laboral		
12	Se observa al personal cansado cuando realiza su jornada		

13	Se observa compañerismo y colaboración entre los recursos		
14	Se cumplen con la normativa por parte del personal		
15	Cumple con su jornada laboral		
16	se percibe insatisfacción por parte del personal		

ANEXO 7: Consentimiento Informado

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

Usted ha sido invitada a participar de un estudio de investigación que estará realizando Licda. Mayra Henríquez y Lic. Douglas Arteaga, estudiantes de la Maestría de Gestión Hospitalaria de la Universidad Nacional de El Salvador. El objetivo de esta carta es informarle sobre el estudio antes que usted confirme su disposición a colaborar.

El tema del estudio es Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional San Bartolo.

Para el estudio usted deberá contestar algunas preguntas sobre las variables de disponibilidad y accesibilidad del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional Enf. Angélica Vidal de Najarro, San Bartolo.

Es importante que usted sepa que su anonimato estará garantizado. Toda la información se mantendrá en total confidencialidad con respecto a cualquier información obtenida en este estudio. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para los fines de esta investigación y serán analizados de forma colectiva no de manera individual.

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria por lo que no está obligado (a) de ninguna manera a participar de él. Si accede a participar, puede también dejar de hacerlo en cualquier momento sin que tenga que dar explicaciones. Vale aclarar que su participación no conlleva ningún riesgo, pero si tiene alguna duda durante su participación, puede acercarse a la persona que lo entreviste y será tratado con gusto. De igual manera si tiene preguntas después de la aclaración del estudio puede contactar a Licda. Mayra Henríquez o Lic. Douglas Arteaga al número 7769-2276.

Manifiesto que estoy conforme con la participación que se me ha propuesto. He comprendido la información anterior. He podido preguntar y aclarar todas mis dudas. Por eso he tomado consciente y libremente la decisión. También sé que puedo retirar mi consentimiento cuando así lo desee.

_____ Sí autorizo y consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sin duda sin que me afecte en ninguna manera mi salud.

_____ No autorizo la participación de esta investigación.

F. _____
Investigador

F. _____
Participante



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
NACIONAL
SAN BARTOLO

Ilopango, 22 de agosto 2023
Oficio 2022-3400-198

Lic. Douglas Arteaga
Licda. Mayra Lissette Henríquez
Estudiantes de la Maestría en
Gestión Hospitalaria
Universidad de El Salvador
Presente.

Un cordial saludo.

Por este medio se traslada respuesta del Comité de Ética de Investigación, en relación a su solicitud de investigación denominada: "Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional de San Bartolo", según memorándum No. 3400-023:

"Me complace reiterarle las muestras de respeto, asimismo en atención a solicitud presentada por Licda. Mayra Lissette Henríquez y Lic. Douglas Francisco Arteaga, alumnos de la Universidad de El Salvador, para realizar investigación en este Hospital, para optar al grado de Maestro (a) en Gestión Hospitalaria, denominado "Evaluación de la capacidad instalada en la calidad de atención de los usuarios del Departamento de Nutrición y Dietas del Hospital Nacional de San Bartolo", y que fue marginada al Comité de Ética de Investigación con referencia #1058; al respecto le informo que después de revisar la documentación presentada, se acordó que es factible realizar la investigación, considerando que no afecta la integridad emocional o física de los pacientes, familiares o personal. Atentamente"

Sin más que hacer notar, me despido.

Atentamente



Dr. Guillermo Antonio Camacho
Director.

c.c. Dra. Blanca Aracely Martínez de Serrano
Jefe de Maestrías
Escuela de Posgrados
Facultad de Medicina
Universidad de El Salvador

GACA/gh

Centro Urbano San Bartolo Séptima Etapa
Boulevard San Bartolo y Calle Meléndez, Contiguo a Zona Franca, San Bartolo, Ilopango,
Tels. Conmutador: 2201-3100/04 Dirección 2201-3106

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades*		Meses/ mayo a octubre 2023																							
		Mes 1 en semanas				Mes 2 en semanas				Mes 3 en semanas				Mes 4 en semanas				Mes 5 en semanas				Mes 6 en semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de protocolo de investigación	P																								
	R																								
Revisión de protocolo	P																								
	R																								
Aprobación de protocolo UES/Comité de Ética e Investigación del Hospital	P																								
	R																								
Toma de datos	P																								
	R																								
Análisis y tabulación de información	P																								
	R																								
Elaboración de informe final	P																								
	R																								
Aprobación informe final Asesor/Comité evaluador	P																								
	R																								
Defensa oral de investigación	P																								
	R																								

Nota: *las actividades serán definidas con el asesor Donde:
P= Programado y R= Realizado.