



## Expectativa sobre calidad de atención a usuarios en policlínica Tipitapa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua 2022

## Expectation on quality of care for users at the Tipitapa polyclinic of the Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua 2022

**Cesar Augusto Logo**

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. UNAN-Managua/CIES, Nicaragua.

<https://orcid.org/0000-0002-3581-6048>

[dr.logo2019@hotmail.com](mailto:dr.logo2019@hotmail.com)

**RECIBIDO**

09/12/2024

**ACEPTADO**

25/03/2025

**Martha María Barrera Torres**

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. UNAN-Managua/CIES, Nicaragua.

<https://orcid.org/0000-0003-1691-2517>

[martha.barrera@unan.edu.ni](mailto:martha.barrera@unan.edu.ni)

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue identificar las expectativas de los usuarios sobre la calidad de atención en salud recibida en la consulta externa de Policlínica Tipitapa, perteneciente al Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, en Managua, Nicaragua, durante el período de agosto – noviembre 2022. El tipo de investigación es observacional, descriptivo y de corte transversal. El universo de estudio estuvo compuesto por 4000 usuarios atendidos en el año 2022, de los cuales se seleccionó una muestra de 325 usuarios, con un índice de confianza del 95 %. El instrumento utilizado fue una encuesta, adaptada del cuestionario Servqual de los servicios de salud. Los principales resultados muestran que 36.6% de los encuestados tenía entre 31 a 50 años, y el 54.97% eran mujeres. En cuanto a las expectativas del servicio, el 78% de los usuarios destacó la calidad en la atención como aspecto clave. Respecto a la calidad de la atención percibida, el 92.2% refirió que fue excelente; el 95.6% manifestó haber experimentado un alto grado de confianza generada por el médico y el 73.1% valoró como sobresaliente la aplicación de estándares de calidad y seguridad durante la atención. Sobre la eficacia de la atención médica, con el 87.6% la calificó como excelente y el 88.1% consideró sobresaliente la capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta esperada por la Policlínica Tipitapa fue uno de los mejor valorados, con el 95% de quienes manifestaron esperaba un servicio ágil, y sobre la señalética e infraestructura el resultado fue de 97.2%. Se concluye que la generación de confianza por el médico fue el aspecto mejor valorado de las expectativas, seguido por la capacidad de respuesta esperada por parte de los usuarios, en tercer lugar, la valoración calidad de la atención al momento de ingresar a la Policlínica Tipitapa fue considerada excelente.

## PALABRAS CLAVE

Calidad de atención;  
satisfacción del usuario;  
servicios de salud.



## ABSTRACT

The objective of this study was to identify users' expectations about the quality of health care received in the outpatient clinic of Policlínica Tipitapa, belonging to the Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, in Managua, Nicaragua, during the period august - november 2022. The type of research is observational, descriptive and cross-sectional. The study universe consisted of 4000 users attended in the year 2022, from which a sample of 325 users was selected, with a confidence index of 95%. The instrument used was a survey, adapted from the Servqual health services questionnaire. The main results show that 36.6% of the respondents were between 31 and 50 years old, and 54.97% were women. In terms of service expectations, 78% of users highlighted quality of care as a key aspect. Regarding the perceived quality of care, 92.2% said it was excellent; 95.6% stated that they had experienced a high degree of trust generated by the physician, and 73.1% rated the application of quality and safety standards during care as outstanding. Regarding the effectiveness of medical care, 87.6% rated it as excellent and 88.1% considered the responsiveness to be outstanding. The response capacity expected by the Tipitapa Polyclinic was one of the best rated, with 95% of those who said they expected an agile service, and regarding signage and infrastructure, the result was 97.2%. It is concluded that the generation of trust by the physician was the most highly valued aspect of the expectations, followed by the capacity of response expected by the users, and in third place, the quality of care at the time of entering the Policlínica Tipitapa was considered excellent.

## KEYWORDS

Quality of care; user satisfaction; health services.

## INTRODUCCIÓN

En Nicaragua como país en vía de desarrollo, a partir de julio de 1979, inicio de la revolución, la primera meta era proporcionar atención gratuita a todos los habitantes y llevarla hasta los lugares más alejados del país, principalmente a las áreas rurales, atendiendo la salud de la niñez, la mujer, y de otros grupos de mayores cuidados como son las personas de la tercera edad, pacientes crónicos y discapacitados. Además, la Ley General de Salud, precisa que la calidad es un principio del sistema de salud y el estado debe garantizar el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme la disponibilidad de recursos y tecnologías existentes, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible (Ley 423, 2002)

En las últimas décadas muchos países latinoamericanos han presentado importantes avances y transformaciones en la organización de sus sistemas nacionales de salud, ellos han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de la atención médica.

El tema calidad de la atención en salud tiene mucha importancia en Nicaragua y a nivel internacional. En países de poco desarrollo o desarrollo medio el 15% de las muertes se debe a la poca calidad de atención. No así en países de alto ingreso que se presenta solo el 1% (OMS, 2020).

A nivel local, el Hospital Militar como una institución acreditada internacionalmente en el grado diamante y con misión en mejoría, con un modelo de excelencia que brinda servicio de salud con enfoque en la seguridad del paciente y atención centrada en las personas y familia, le ha permitido resultados altamente positivos en el tema de la atención con calidad, extendiendo esta misión a las policlínicas adjuntas, una de ellas la Policlínica Tipitapa ubicada en dicho municipio, haciendo cumplir los estándares de calidad en la atención a los usuarios.

El desafío actual es que, a pesar de los avances en la calidad de atención en Nicaragua, hay oportunidades para mejorar la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud. Factores como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía pueden influir en el desempeño y la satisfacción general. Comprender cómo estos factores afectan la percepción de los usuarios puede ser complejo. Por eso, investigar su dinámica es esencial para identificar áreas de mejora. Esto ayudará a potenciar la atención en instituciones como la Policlínica Tipitapa, asegurando una experiencia más positiva para los usuarios.

### Antecedentes de estudio

En un estudio realizado sobre satisfacción y percepción de los pacientes acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada, se menciona que la adecuada atención recibida en la consulta externa fue percibida en un 70% de satisfacción por los entrevistados y para la mayoría de la población. La atención directa por el médico y la atención por el personal de enfermería fue adecuada, no así, importante señalar que un 30% de la población se siente insatisfecha con la atención recibida. Así mismo, un 31% percibe que la atención de enfermería es inadecuada (Rojas Aviles, 2019).

Por otro lado, en un estudio elaborado en 2017 sobre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios en la consulta externa de un hospital en La Paz, Honduras, tuvo como resultado una satisfacción global buena. Además, la satisfacción por dimensión resultó aceptable, destacando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles como satisfactorios (Gómez, 2017). En una investigación realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, Perú, se obtuvo una satisfacción global del 60.3%. Las dimensiones de seguridad y empatía alcanzaron un 86.8% y 80.3%, respectivamente; mientras que los aspectos tangibles registraron un 57.1% de satisfacción (Febres R, 2020).

Lostanay Ramos (2018), llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención percibida en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica. Los resultados mostraron que el 47% consideró la atención muy buena, destacando la empatía como la dimensión de mayor promedio. El nivel de satisfacción fue del 36.6%, con un grupo que se consideró muy satisfecho. La prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 95% y un valor p menor a 0.05, determinó una relación estadísticamente significativa (Lostanay Ramos, 2018).

### Fundamentación teórica

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió la calidad de la atención como “la que asegura que cada paciente recibe el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, para seguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico” (OMS, 2000, pág. 7). En países de poco desarrollo o desarrollo medio el 15% de las muertes se debe a la poca calidad de atención. No así, en países de alto ingreso que se presenta solo el 1% (OMS, 2021) .

La OMS hace algunos años, al hablar de calidad en salud, decía: “aquella cualidad que hace que el paciente reciba el correcto diagnóstico y los servicios terapéuticos, que van a conducirlo al estado de óptima salud conseguible para este paciente, según los conocimientos del momento de la ciencia médica y los factores biológicos del paciente: edad, enfermedad, diagnósticos secundarios concomitantes, cumplimiento terapéutico, con el coste mínimo de recursos, con la exposición al mínimo riesgo posible de un daño adicional y con la máxima satisfacción del paciente” (Avión, 2015, pág. 80).

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo (Seclén, J. y Darras, C., 2005), es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (Carr-Hill, 1992).

Las dimensiones de la satisfacción con los servicios evaluadas en este estudio son cinco, y se describen a continuación: Tangibles, que se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación; Confiabilidad, que implica la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera precisa y constante; Capacidad de respuesta, que refleja la disposición a ayudar a los clientes y a ofrecer un servicio rápido; Seguridad, que abarca el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su habilidad para generar confianza; y Empatía, que se refiere a la atención personalizada y el cuidado que la empresa proporciona a sus usuarios (Parasuraman, 1988).

Se entiende por creencias de los consumidores las percepciones que estos tienen sobre el servicio recibido (Civera Satorres, 2008). Como resultado lógico de lo anteriormente expuesto, “los juicios de alta o baja calidad de servicio dependen de cómo perciben los consumidores el resultado actual del servicio en el contexto de lo que esperaban” (Parasuraman, 1988), confirmando la categoría de calidad a los servicios cuando su experiencia con la prestación de un determinado servicio iguale o supere sus expectativas iniciales. Al contrario, el servicio será clasificado como de mala calidad, debido a que las expectativas no son satisfechas después de la atención.

De manera complementaria, se plantea que las expectativas del consumidor respecto a la calidad del servicio presentan dos niveles: el deseado y el adecuado. El nivel deseado, es el servicio que el cliente espera recibir, es decir, el servicio que el cliente considera que puede y debería ofrecerse.

Por tanto, el objetivo de este estudio fue identificar las expectativas de los usuarios sobre la calidad de atención en salud recibida en la consulta externa de Policlínica Tipitapa, perteneciente al Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, en Managua, Nicaragua, durante el período de agosto – noviembre 2022.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de tipo observacional descriptivo y de corte transversal, se seleccionó este tipo de estudio ya que se analizaron los datos recopilados de las variables durante las consultas externas en la Policlínica Tipitapa del Hospital Militar, en el período de agosto a noviembre de 2022. Este diseño fue adecuado porque permite evaluar simultáneamente la prevalencia y distribución de las características de interés en una población definida en un punto específico en el tiempo, lo que facilita la identificación de patrones y tendencias sin intervención directa. Además, es ideal para describir el estado de salud y el uso de servicios médicos en un período concreto.

El universo del estudio estuvo constituido por 4,000 usuarios. La muestra fue de 325 pacientes, seleccionados de manera aleatoria. El tamaño de muestra se realizó de acuerdo al método de Mounch Galindo (1996), definiéndose los estimadores muestrales del 95% de Índice de Confianza y con el 5% en el margen de error de estimación. Se usó la fórmula de poblaciones finitas y muestreo aleatorio para el cálculo de las observaciones a realizarse en el personal colaborador, tal como se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión: Usuarios mayores de 16 años que se presenten a la consulta externa, sepan leer y escribir, usuarios que deseen participar con previo llenado de consentimiento informado, con cobertura INSS previsual, acudan a libre demanda a la consulta externa, ya sea por primera vez o subsecuente, de la Policlínica Tipitapa. Se excluyeron los usuarios menores de 16 años, los pacientes que no sepan leer y escribir, que no aceptan participar en el estudio, usuarios fuera de cobertura, con negativa de participar en el primer momento y con negativa de participar en la continuidad de la encuesta.

La técnica de recolección de datos fue una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL adaptados a servicios de salud, contiene 22 preguntas de expectativas y de percepción, las cuales se agrupan en cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Chirino, 2012)

## **Etapas de la investigación**

### **Etapa 1. Diseño de la investigación**

Se diseñó una investigación con enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo, con un universo de estudio de 4000 usuarios atendidos en la consulta externa de Policlínica Tipitapa del Hospital Militar, durante el año 2022. La muestra fue de 325 usuarios, con un índice de confianza del 95 %. Se realizó mediante encuestas, adaptando el cuestionario Servqual de los servicios de salud ya que se fue analizado los datos de las variables recopiladas.

Además, se respetaron los criterios éticos establecidos. Se solicitó autorización y respaldo al Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES) UNAN – Managua; para la ejecución de la investigación.

Luego se elaboraron cartas para solicitar autorización a la subdirección docente del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, para proceder a realizar el trabajo estipulado en base a la disponibilidad de los servicios que se prestan en la consulta externa. Esto por un periodo de doce semanas consecutivas, utilizando el instrumento de recolección de datos previamente elaborados.

Toda la información fue manejada de manera confidencial, y solo con propósitos académicos, con autorización previa de las autoridades del hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños.

### **Etapa 2. Elaboración de Instrumento**

La técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario SERVQUAL adaptado a servicios de salud. Contiene 22 preguntas de expectativas y de percepción, las cuales se agrupan una cantidad determinada para cada una de las cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La información recolectada se digitó en una base de datos, procesándose en el software estadístico SPSS versión 24. Esto sirvió para recolectar la información que fue analizada. Cada encuesta tuvo una duración de 15 a 20 minutos.

Se adecuó la encuesta SERVQUAL a las características de la población y del servicio, se implementó en línea a los pacientes en dos momentos: antes y después de ser atendidos en la consulta externa de la Policlínica Tipitapa.

Tanto para indagar en las expectativas, como las percepciones, el instrumento constó de 22 preguntas las cuales se agruparon en cada una de las cinco dimensiones:

1. Elementos tangibles: 1 – 4.
  2. Fiabilidad: 5 – 9.
  3. Capacidad de respuesta: 10 – 13.
-

4. Seguridad: 14 – 17.
5. Empatía: 18 – 22.

### Etapa 3. Trabajo de Campo

Se solicitó autorización a las autoridades superiores de la Policlínica Tipitapa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Posteriormente se realizaron entrevistas a usuarios antes y después de pasar la consulta. Luego se digitalizó por encuestador en formato electrónico de donde se pasó a su análisis. Cada entrevista tuvo una duración de 15 a 20 minutos.

Las preguntas se realizaron y digitalizaron. Una vez terminada la encuesta se enviaron los formularios al servidor vía conexión de internet, los mismos se descargaron y luego se analizaron.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programan IBM SPSS versión 24. Para presentar una distribución de frecuencia expresada en cifras absolutas y porcentaje. Las tablas de salida y gráficos correspondientes, para las diferentes variables, fueron elaboradas en hojas de cálculo de Microsoft EXCEL 2019.

### Etapa 4. Análisis y elaboración de informe final y artículo científico

Se realizó análisis de frecuencia absoluta y relativa a la totalidad de las variables utilizadas en el estudio, obteniéndose datos de distribución porcentual.

También se recurrió a la triangulación de algunas variables, las que se limitaron a las siguientes propuestas pre identificadas:

1. Calidad de la atención / Generación de confianza por el médico, en la atención.
2. Respuesta del médico a sus inquietudes y aclaración de dudas / Comprensión de la explicación brindada por el personal de salud de la Policlínica.
3. Comodidad en las instalaciones / Infraestructura de la consulta externa de la Policlínica Tipitapa.
4. Generación de confianza por el médico / Calidad de la atención del médico.
5. Generación de confianza por el médico / Calidad de la atención en general en la Policlínica de Tipitapa.
6. Trato del personal, al ser atendidos en la Policlínica Tipitapa / Confianza generada por el personal, al ser atendidos en la Policlínica Tipitapa.
7. Eficacia de la atención médica / Respuesta oportuna del médico.
8. Dispensación completa los medicamentos prescritos/ Medicamento prescrito adecuado para su salud.
9. Comprensión de la explicación brindada por el personal de salud de la Policlínica Tipitapa /Sexo.
10. Comprensión de la explicación brindada por el personal de salud de la Policlínica Tipitapa / Respuesta del médico a sus inquietudes y aclaración de dudas.
11. Recomienda a otros atenderse en la Policlínica Tipitapa / Estándares de calidad y seguridad en la atención.

Los estadísticos utilizados en el análisis de los datos entrecruzados, de forma general, fueron: medidas de frecuencia absoluta y relativa, Chi cuadrado, estadístico p – valor y V de Cramer, auxiliándose éste al usarse el Software estadístico SPSS, versión 26 para Windows. La base de datos, los cuadros y gráficos se elaboraron en Microsoft Excel y los

resultados se redactaron en Microsoft Word, para el informe del presente estudio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la ampliación del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, su modernización, la adquisición de tecnología de punta, y la continua capacitación de su personal, se ha elevado el estándar y la calidad de los servicios. Gracias a estos avances, el hospital ha obtenido la Acreditación CANADA, lo que ha permitido alcanzar un alto nivel de resolución en la atención, ofreciendo servicios de salud integrales tanto a los miembros del Ejército de Nicaragua como al pueblo en general.

Esto ha permitido la ampliación de los servicios médicos a otros lugares para llevar a la población una salud de calidad lo más cercano a su territorio. Con esto recientemente se dio la inauguración de Policlínica Tipitapa con el propósito de acercar más los servicios de salud a la población.

### Características sociodemográficas de los usuarios de consulta externa

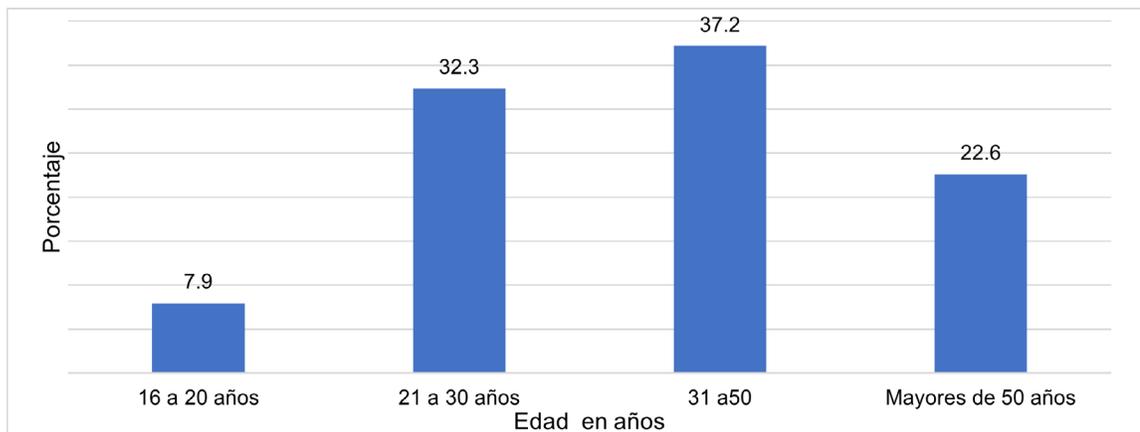


Figura 1. Edad de los usuarios que asistieron a la consulta externa de Policlínica Tipitapa, Nicaragua 2022. Fuente: Encuesta a usuarios.

Las edades de los participantes en la muestra (n = 325) se agruparon en los siguientes rangos: 16 a 20 años (9.2%), 21 a 30 años (31.7%), 31 a 50 años (36.6%) y mayores de 50 años (22.5%). El grupo predominante en el estudio fue el de 31 a 50 años, seguido por el de 21 a 30 años. El 22.5% de los participantes tenían más de 50 años, siendo en su mayoría pensionados, quienes presentan una mayor demanda de asistencia médica. Estos resultados son similares a los reportados en las publicaciones revisadas, donde el sexo femenino fue el más frecuente en la muestra, y el grupo etario más común fue el de 50 a 59 años (Sequeira, 2019).

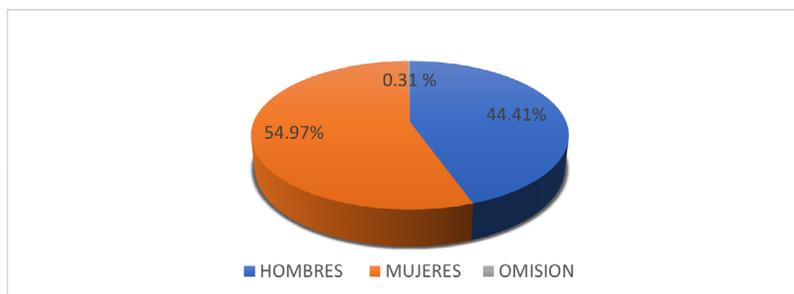


Figura 2. Distribución de acuerdo con el sexo de los usuarios que asistieron a la consulta

externa de Policlínica Tipitapa. Fuente: Encuesta a usuario

El sexo predominante en la muestra fue el femenino, similar a los resultados obtenidos en estudios revisados de Nicaragua, donde también predominó el sexo femenino. Estos hallazgos sugieren que las mujeres son una de las principales fuerzas de participación en las actividades económicas y sociales del municipio de Tipitapa.

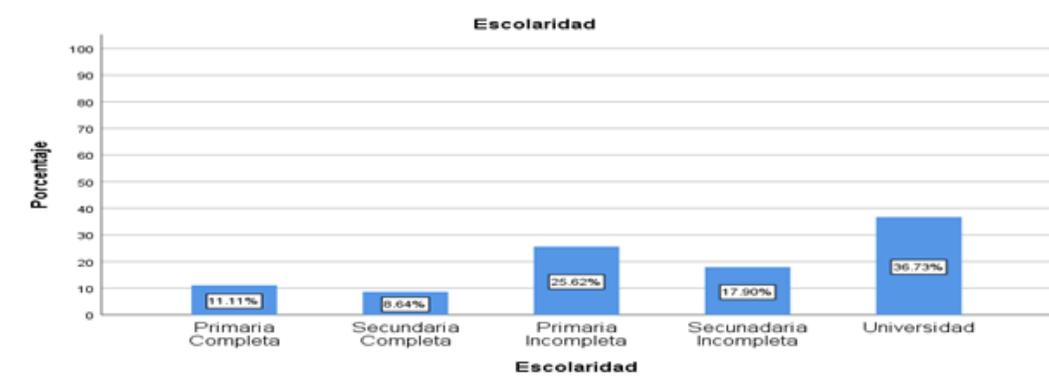


Figura 3. Escolaridad de los usuarios que asistieron a la consulta externa de Policlínica Tipitapa, Nicaragua 2022. Fuente: Encuesta a usuario.

Respecto a la escolaridad referida de los pacientes fue primaria completa el 11.1% (n= 33); primaria incompleta, el 25.6% (n= 29); secundaria completa, el 8.6% (n= 84); secundaria incompleta, el 17.9% (n= 59) y universidad, el 36.7% (n= 120).

Los resultados muestran que, en el municipio de Tipitapa, la mayor parte de los usuarios de la empresa previsual que utiliza los servicios médicos representan a la comunidad universitaria o con un grado de estudio superior. Seguido de los usuarios que se encuentran con un nivel académico de escolaridad de primaria incompleta, la cual representa para el Municipio de Tipitapa la masa trabajadora, lo cual se relaciona con la cantidad de trabajadores de las zonas de maquilas y otros trabajadores con empleo informal, asegurados en esta filial.

### Expectativa en la atención de los usuarios de la Policlínica Tipitapa

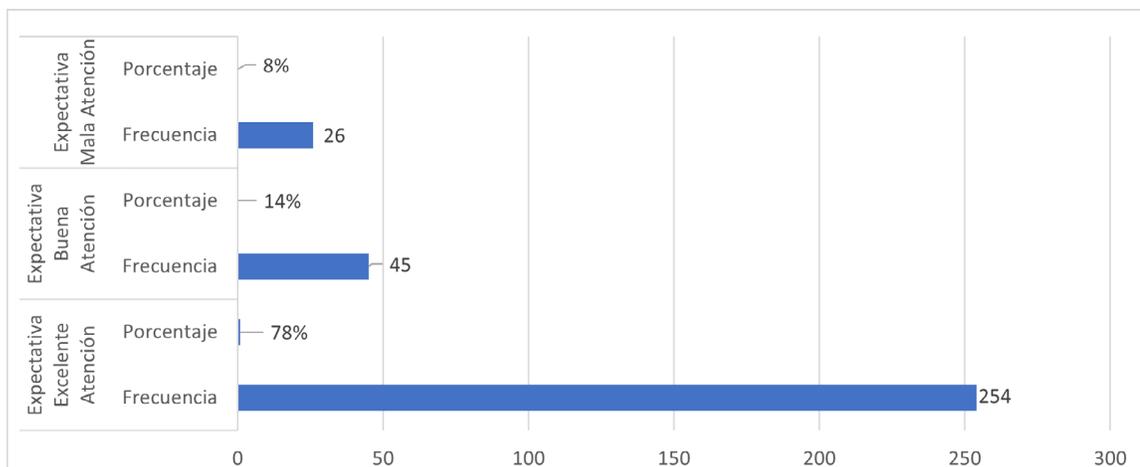


Figura 4. Expectativa de la atención de los pacientes que asistieron a la consulta externa de Policlínica Tipitapa, Nicaragua 2022. Fuente: Encuesta a usuario.

La figura 3, revela los miembros de la muestra (n= 325), el 78% de los encuestados (n= 254), refirieron que esperaban una calidad en la atención excelente, el 14% una buena atención (n= 45) y el 8% manifestaron que estaban predispuestos a una mala atención (n= 26).

De acuerdo a las expectativas del servicio que tienen los usuarios de la Policlínica Tipitapa, sobresale la “calidad en la atención”, donde los usuarios mencionaron que esperaban fuese excelente, muy semejante a lo descrito por Sequeira en 2019, donde menciona que los usuarios en un gran porcentaje esperaban satisfacción excelente (Sequeira, 2019).



Figura 5. Expectativa de una atención médica de calidad y la generación de confianza en la atención médica en Policlínica Tipitapa. Fuente: Encuesta a usuario.

En la figura 5, el 95.6% de los encuestados, manifestaron que el médico cumplió con la expectativa que tenían, la superó o fue sobresaliente con la generación de confianza al realizar la atención, El 2.8% cuyas expectativas era una atención médica “inaceptable” o “por debajo de la expectativa”, refirió que el médico cumplió con la expectativa, la superó o fue sobresaliente al generar la confianza debida.

En otros estudios realizados en Nicaragua, el porcentaje expectativa fue de 89.3% en capacidad de respuesta por lo que se llega a la conclusión que la capacidad de respuesta en Policlínica Tipitapa fue superior al del estudio mencionado (Sequeira, 2019).

Tabla 1. Expectativa en la atención brindada por el personal de la Policlínica Tipitapa.

Atención por el personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Será inaceptable.	2	0.6%	0.6%
Estará por debajo de la expectativa.	4	1.2%	1.9%
Que cumpla con la expectativa.	41	12.7%	14.5%
Que supere la expectativa.	65	20.1%	34.6%
Sobresaliente.	213	65.4%	100%
Total	325	100%	

Fuente: Encuesta a usuario.

La tabla 1, muestra aquellos con expectativa del tipo de la atención a brindarse por el personal de la Policlínica Tipitapa (n= 325), en un 65.4% (n=213), mencionó que esperaba fuesen sobresaliente; el 20.1% (n=65), esperaba que cumplieran con la expectativa, el 12.7% (n=41), esperaba que superaran la expectativa, el 1.2% (n=4), mencionó que estarían por debajo de la expectativa y el 0.6% (n=2), esperaba que fuesen inaceptables.

Respecto a la expectativa del tipo de la atención a brindarse por el personal de la Policlínica Tipitapa, se obtuvo un valor sumado del 85.5% a partir de las categorías de respuesta “sobresaliente” y “superó las expectativas”, lo que indica una percepción positiva de los usuarios, a la capacidad de respuesta en atención que se brinda en la Policlínica Tipitapa.

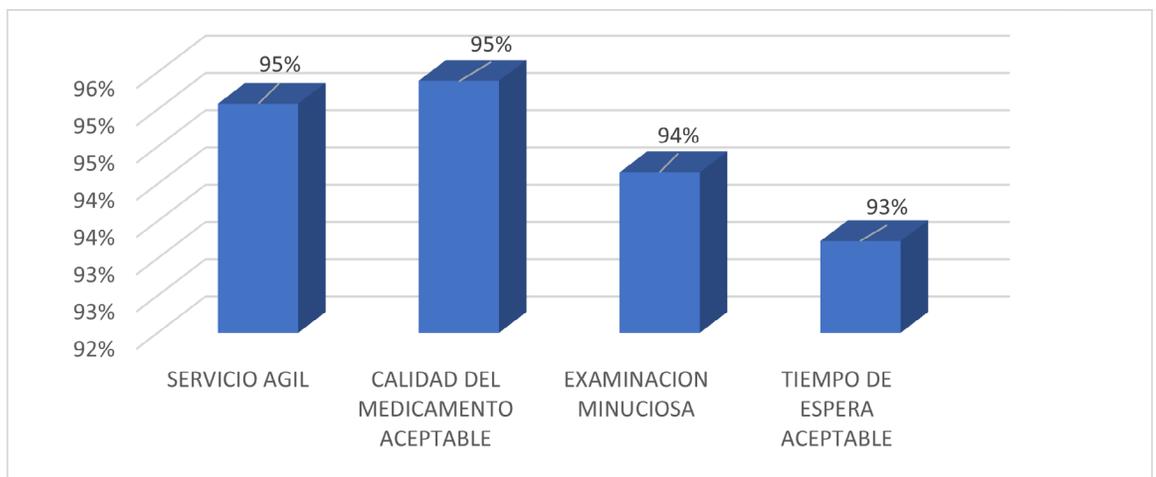
**Aplicación de estándares de calidad y seguridad**

**Tabla 2.** Aplicación de estándares calidad y seguridad al ser atendidos en la Policlínica Tipitapa.

Estándares calidad y seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inaceptable	2	0.6%	0.6%
Por debajo de la expectativa	2	0.6%	1.2%
Cumple con la expectativa	38	11.8%	13%
Supera la expectativa	45	13.9%	26.9%
Sobresaliente	236	73.1%	100%
Total	323	100%	

Fuente: Encuesta a usuario.

La tabla 2, muestra la opinión de los usuarios con respecto a la aplicación de estándares calidad y seguridad al ser atendidos en la Policlínica Tipitapa donde el 73.1% (n= 236), refirió que fue sobresaliente; el 13.9%, refirió que superó la expectativa; el 11.8% mencionó que cumplió con sus expectativas de calidad; para el 0.6%, estuvo por debajo de la expectativa; y estuvo inaceptable, respectivamente. Estos resultados muestran que los pacientes que tenían unas expectativas de atención de calidad excelente esperaban cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad sobresalientes, midiendo así la calidad de atención que esperan recibir.



**Figura 6.** Capacidad de respuesta esperada por el paciente en la consulta externa Policlínico Tipitapa.

Fuente: Encuesta a usuario.

Respecto a la capacidad de respuesta esperada, por parte de la Policlínica Tipitapa, mostrado en la figura 5, se observa que el 95% de los encuestados manifestó que, esperaban un servicio ágil (n=309) y calidad del medicamento aceptable (n=310); el 94% (n=306), una examinación minuciosa; y el 93% (n=303), tiempos de espera dentro de los límites aceptables. La capacidad de respuesta que esperan los usuarios de la Policlínica Tipitapa es amplia, lo que se traduce como la disposición de los empleados en ayudar a los clientes y a ofrecer un servicio rápido, así lo menciona en su investigación Parasuraman. (Parasuraman, 1988)

**Expectativas de los pacientes**

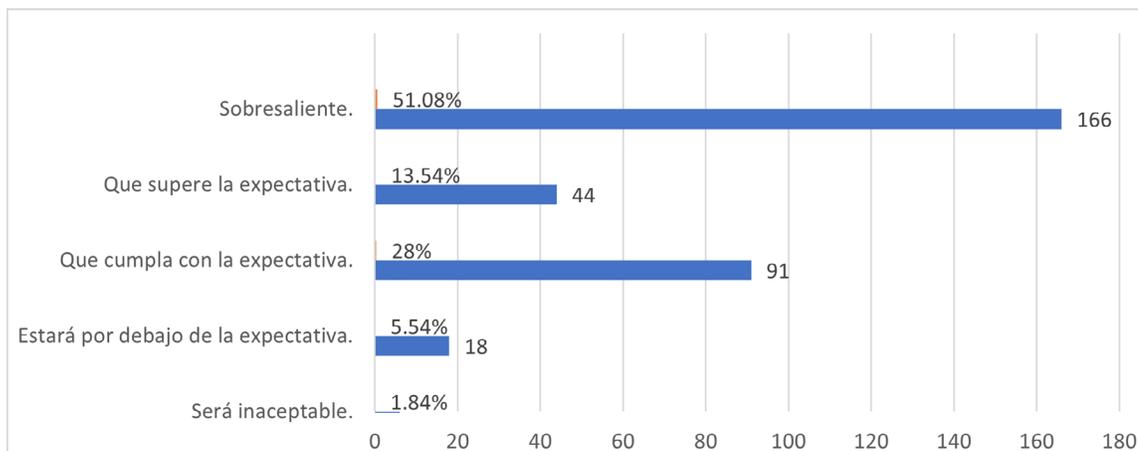


Figura 7. Expectativa en la respuesta del médico. Fuente: Encuesta a usuario.

La figura 7 presenta los datos con relación a la expectativa en la respuesta del médico a sus inquietudes al momento de la consulta externa en Policlínico Tipitapa, el 51.08% (n=166), mencionó que esperaba fuese sobresaliente; el 28 % (n=91), esperaba que cumpliera con la expectativa, el 13.54% (n=44), esperaba que superara la expectativa; el 5.54% (n=18), que estaría por debajo de la expectativa y el 1.84% (n=6), esperaba que fuese inaceptable.

En un estudio realizado en 2017 se demuestra que la capacidad de respuesta es de un 77.1%, al compararlo con el estudio realizado en Policlínica Tipitapa, en la suma de las categorías “sobresaliente”, “supera las expectativas” y “cumple con las expectativas”, el 92.6%, supera el estudio mencionado (Gómez, 2017).

**Tabla 3.** Expectativas con las instalaciones e infraestructura del Policlínico Tipitapa, Nicaragua 2022.

Excelentes instalaciones externas		Satisfactorias		Amplias/ con parqueo		Instalaciones Externas “Otros”	
Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
144	44%	114	35%	64	20%	3	1%

Fuente: Encuesta a usuario.

La tabla 3 muestra las expectativas sobre las instalaciones e infraestructura de la Policlínica Tipitapa, donde el 44% de los usuarios encuestados, tenían expectativas con que las instalaciones e infraestructura externa, estuviesen en excelentes condiciones, el 35% esperaban que estas fuesen satisfactorias, el 20% tenían la expectativa que fuesen con amplio parqueo y el 1% mencionó otras condiciones esperadas.

Los usuarios de la Policlínica Tipitapa tenían una alta expectativa sobre las condiciones físicas que presta la Policlínica para las atenciones médicas, con espacios adecuados tanto externas como condiciones

excelentes en los consultorios, salas de esperas y atención del personal. Lo que se traduce en condiciones de infraestructura óptimas para el confort de los pacientes, las cuales eran adecuadas en la policlínica Tipitapa cumplieron sus expectativas, semejante a lo encontrado por (Rojas Aviles, 2019).

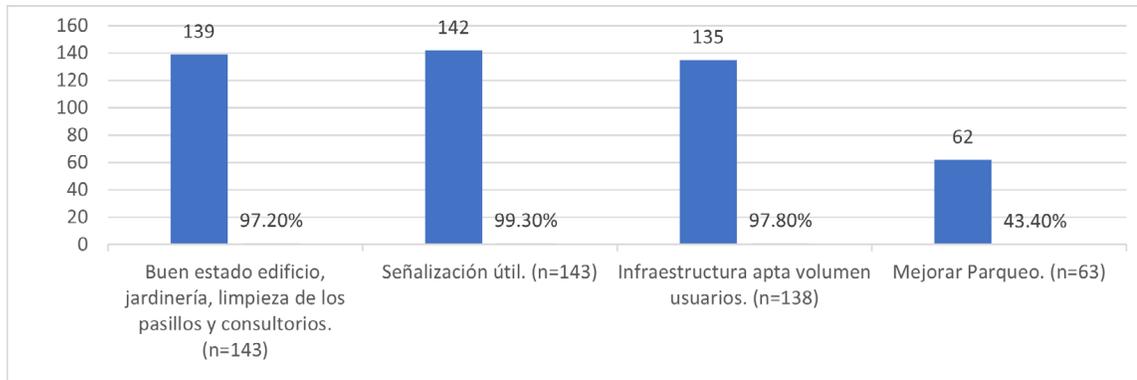


Figura 8. Condiciones físicas relacionada al buen estado edificio en Policlínica Tipitapa. Fuente: Encuesta a usuario.

El 97.2% (n= 139) refirió que las condiciones físicas, relacionada al buen estado edificio, la jardinería, la limpieza de los pasillos y de los consultorios, cumplen con las expectativas, las supera o es sobresaliente. El 99.3% (n=142), considera que la señalización es útil, que la infraestructura es apta para albergar el volumen de usuarios de la Policlínica Tipitapa (97.8%, n=135) y el 43.4% (n=63).de los usuarios considera se debe mejorar el parqueo.

Al valorar los resultados obtenidos en la categoría sobre la infraestructura de la policlínica el 97.8% de los usuarios respondieron que las condiciones físicas están aptas para el volumen de usuarios que se atienden diariamente, esto permite que los usuarios tengan una expectativa de una atención excelente.

En cuanto a la expectativa del parqueo vehicular el 43.4% de los usuarios expresaron mejorar el área de parqueo, esto compromete a valorar la ampliación de los espacios para mayor comodidad y seguridad de los usuarios. Todas estas condiciones físicas y estructurales de las instalaciones son básicas para la comodidad de los usuarios que buscan un servicio de salud acorde a sus necesidades y su condición de salud, percibiendo así una mejor calidad de atención por lo que se les ofrece, lo que se describe también en las dimensiones de la satisfacción de los servicios el autor (Parasuraman, 1988).

## CONCLUSIONES

Las dimensiones de la satisfacción de los servicios identificados mediante las expectativas de los usuarios, tales como, los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía pueden influir en el desempeño y la satisfacción general. Estos, son atributos esenciales para identificar áreas de mejora en los servicios de salud, aportando a potencializar la atención de calidad, en instituciones como la Policlínica Tipitapa, donde sus usuarios esperan una experiencia positiva, en la búsqueda de la atención que les ofrece esta unidad de salud acreditada.

Estas expectativas con valores excelentes que esperan los usuarios, son insumos para retomar en la institución, que se debe mantener un monitoreo constante de la calidad de

los procesos de atención, incluyendo los tiempos de espera y la satisfacción del paciente y familiares, así como la implementación de un plan de mejora en las áreas de parqueo de la institución, para confort de los usuarios. Esto dado que, cada día aumentan por las buenas experiencias vividas, fortaleciendo las estrategias de seguridad del paciente, la comunicación efectiva - asertiva y la calidad de atención centrada en las personas y la familia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ley 423 (17 de mayo de 2002). Ley General de Salud. Asamblea General de la República de Nicaragua. Managua, Asamblea Nacional: La Gaceta, Diario Oficial No. 91. Obtenido de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/%28\\$All%29/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/%28$All%29/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1)
- Avión, R. C. (2015). La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? *CMA cirugía mayor ambulatoria*.
- Carr-Hill, R. (1992). The measurement of patient satisfaction. *Journal of Public health*, 236-249.
- Chirino, C. y. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*.
- Civera Satorres, M. (2008). *Analisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ambito hospitalario en funcion del modelo de gestión establecido*. Obtenido de Universidad Jaume I: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=49810>
- Febres R, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la facultad de medicina HUM. Vol. 20, n°3, Julio / septiembre 2020.*, 7-10.
- Gómez, I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta. *Revista peruana de medicina integrativa.*, 2(2), 133-139.
- Lostanau Ramos, J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. *Repositorio institucional Norbert Wiener*.
- OMS. (2000). Obtenido de <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/107622/HiT-6-5-2004-eng.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- OMS. (2020). Obtenido de Servicios sanitarios de calidad.: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2021). *Calidad de la atención* (pág. 3). Organización Mundial de la salud.
- Parasuraman, A. . (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. . *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.). Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=14.%09Parasuraman+A,+Zeithaml+V,+Berry+L.+SERVQUAL:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+Service+Quality.+J+Retailing.1988%3B+6:12-37.&ots=whkMBpHWCY&sig=>
- Rojas Aviles, R. I. (2019). *Satisfacción y percepción de los pacientes acerca de la atención brindada en la consulta externa en el Hospital Luis Felipe Moncada de San Carlos Río San Juan, octubre a diciembre 2018*. Managua: UNAN Managua.
- Sequeira, R. d. (2019). *Satisfacción del Usuario sobre la calidad de atención recibida en medicina interna de consulta externa del hospital Bautista de Managua, Nicaragua*. Managua : Repositorio UNAN Managua.
- Servicios sanitarios de calidad. (s/f). Who.int. Recuperado el 10 de octubre de 2024, d. h.-r.-s.-h.-s. (s.f).