

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERIA, NUTRICIÓN  
Y TECNOLOGÍA MÉDICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**



**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL MUNICIPAL BOLIVIANO  
HOLANDÉS, EL ALTO-BOLIVIA 2022**

**POSTULANTE: Dr. Ramiro Tapia Marca  
TUTOR: Dr. Antonio Saravia Valle**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
Especialista en Gestión de Calidad y Auditoria Medica**

**La Paz – Bolivia**

**2024**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo que nos enseñaron que la mejor libertad del ser humano en la superación personal e intelectual esta persona es mi padre, con la ayuda e iluminación de Dios, me dio apoyo para culminar con éxito responsabilidad todos los objetivos que me trace en la vida, a mis compañeros de trabajo, que siempre me motivaron a seguir adelante.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Por medio de este presente proyecto doy a conocer mis sinceros agradecimientos primeramente a mi padre y madre quienes me han brindado todo su apoyo que con sus sabios consejos me supieron orientar e inculcar los principios morales, para que siga adelante y culminen mis estudios.*

*También a mis Docentes que, con su paciencia, conocimiento nos han sabido guiar en el transcurso del presente diplomado y así proseguir de investigación y de esta manera culminar el mismo.*

## RESUMEN

Se realizó un estudio cuyo propósito fue evaluar la percepción de calidad de atención que brinda el personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH.

Se aplicó un diseño tipo transversal, analítico en la cual participaron 200 padres/madres de familia de pacientes atendidos, se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL.

Los resultados evidencian insatisfacción de los usuarios que visitaron el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, en la dimensión de tangibilidad, fiabilidad; satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, de seguridad y de calidez o empatía.

Se concluye que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, debe de realizar las gestiones necesarias para que pueda mejorar las necesidades en la dimensión de tangibilidad y fiabilidad detectadas de los usuarios.

Palabras clave: Calidad; satisfacción; tangibilidad; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; calidez o empatía.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to evaluate the perception of the quality of care provided by health personnel in the pediatric emergency department of the Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH.

A cross-sectional, analytical design was applied with the participation of 200 parents of patients attended, using the SERVQUAL survey as an instrument.

The results show dissatisfaction of the users who visited the pediatric emergency service of the HMBH, in the dimension of tangibility, reliability; satisfaction in the dimension of responsiveness, safety and warmth or empathy.

It is concluded that the pediatric emergency service of the HMBH should take the necessary steps to improve users' needs in the dimensions of tangibility and reliability.

Key words: Quality; satisfaction; tangibility; reliability; responsiveness; safety; warmth or empathy.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	5
IV. MARCO TEÓRICO .....	7
4.1. Definiciones .....	7
4.1.1. Calidad en los Servicios de Salud.....	7
4.1.2. Dimensiones tradicionales de la calidad en servicios de salud .....	7
4.1.2.1. Seguridad .....	8
4.1.2.2. Efectividad .....	8
4.1.2.3. Eficiencia .....	8
4.1.2.4. Oportunidad.....	9
4.1.2.5. Equidad .....	9
4.1.2.6. Centrado en el paciente.....	9
4.1.2.7. Efectos en la salud .....	10
4.1.2.8. Enfoque en la prevención .....	10
4.1.2.9. Continuidad de la atención .....	10
4.1.2.10. Accesibilidad.....	11
4.1.3. Transición hacia un enfoque centrado en el paciente y la satisfacción del usuario.....	11
4.1.3.1. Comunicación efectiva.....	11
4.1.3.2. Participación activa del paciente.....	11
4.1.3.3. Atención personalizada.....	11

4.1.3.4. Respeto y empatía.....	12
4.1.3.5. Coordinación .....	12
4.1.3.6. Evaluación de la satisfacción .....	12
4.1.3.7. Retroalimentación y mejora continua .....	12
4.1.3.8. Educación.....	12
4.1.3.9. Flexibilidad.....	13
4.1.3.10. Transformación cultural .....	13
4.2. Evaluación de la Calidad en Servicios de Emergencia Pediátrica.....	13
4.3. Modelo SERVQUAL y su Aplicación en Servicios de Salud.....	13
4.3.1. Dimensiones del modelo SERVQUAL .....	14
4.3.1.1. Tangibilidad .....	14
4.3.1.2. Fiabilidad .....	14
4.3.1.3. Capacidad de respuesta .....	14
4.3.1.4. Empatía .....	15
4.3.1.5. Seguridad .....	15
4.4. Unidad de emergencia hospitalaria.....	15
4.4.1. La calidad de las unidades de emergencia .....	16
4.4.2. Relación personal médico-paciente .....	16
4.4.2.1. Comunicación efectiva.....	17
4.4.2.2. Confianza y empatía .....	17
4.4.2.3. Toma de decisiones compartida .....	17
4.4.2.4. Adhesión al tratamiento .....	17
4.4.2.5. Resultados de Salud.....	18
4.5. Caracterización del Servicio de Emergencia de Pediatría.....	18
4.5.1. Funciones Generales del Servicio de Emergencias Pediátricas.....	18
4.5.2. Matriz Fortaleza, Oportunidad, Debilidad, Amenaza (FODA).....	19
4.5.2.1. Fortaleza.....	19
4.5.2.2. Debilidad.....	19
4.5.2.3. Oportunidades .....	20

4.5.2.4. Amenazas.....	20
4.6. Adaptación y Relevancia del Modelo SERVQUAL en la Atención de Emergencias Pediátricas .....	22
4.6.1. Tangibilidad en Emergencias Pediátricas .....	22
4.6.2. Fiabilidad en Emergencias Pediátricas .....	23
4.6.3. Capacidad de Respuesta en Emergencias Pediátricas.....	23
4.6.4. Empatía en Emergencias Pediátricas .....	23
4.6.5. Seguridad en Emergencias Pediátricas .....	23
4.7. Marco Contextual.....	24
4.7.1. Ubicación y Geografía .....	24
4.7.2. Clasificación Servicios .....	24
V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
VI. OBJETIVOS .....	26
6.1. Objetivo General.....	26
6.2. Objetivos Específicos .....	26
VII. DISEÑO METODOLÓGICO .....	26
7.1. Tipo de Estudio.....	26
7.1.1. Enfoque de la Investigación.....	26
7.1.2. Área de Estudio .....	27
7.2. Población.....	27
7.3. Muestra .....	28
7.4. Criterios de Inclusión y Exclusión .....	28
7.4.1. Criterios de Inclusión .....	28
7.4.2. Criterios de Exclusión .....	29
7.5. Determinación de Variables .....	29
7.6. Operacionalización de Variables.....	30
7.7. Instrumento de Colección de Datos .....	33
7.8. Consideraciones Éticas .....	34
VIII. RESULTADOS .....	35



8.1. Discusión.....	58
IX CONCLUSIONES.....	60
X. RECOMENDACIONES.....	61
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
XII ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Porcentaje de Sexo .....	35
Gráfico 2 Porcentaje de Edad .....	36
Gráfico 3 Porcentaje Percepción de Equipos .....	37
Gráfico 4 Percepción de Instalaciones .....	38
Gráfico 5 Percepción de Apariencia .....	39
Gráfico 6 Percepción de materiales .....	40
Gráfico 7 Percepción de cumplimiento .....	41
Gráfico 8 Percepción del servicio .....	42
Gráfico 9 Percepción del tiempo del servicio .....	43
Gráfico 10 Percepción de registros .....	44
Gráfico 11 Percepción de comunicación .....	45
Gráfico 12 Percepción de la rapidez del servicio .....	46
Gráfico 13 Percepción de disposición de ayuda .....	47
Gráfico 14 Percepción de los colaboradores .....	48
Gráfico 15 Percepción de confianza .....	49
Gráfico 16 Percepción de transacciones .....	50
Gráfico 17 Percepción de amabilidad .....	51
Gráfico 18 Percepción de seguridad .....	52
Gráfico 19 Percepción de horarios .....	53
Gráfico 20 Percepción de atención .....	54
Gráfico 21 Percepción de intereses del usuario .....	55
Gráfico 22 Percepción de comprensión .....	56
Gráfico 23 Percepción del nivel de Calidad .....	57

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Evaluación de la percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés, El Alto-Bolivia 2022.....	67
Anexo 2. Carta de Autorización Jefe de Servicio de Pediatría Hospital Municipal Boliviano Holandés. ....	71
Anexo 3. Consentimiento Informado .....	72

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicios a nivel del ámbito de la salud es motivo de preocupación, por el servicio que los distintos usuarios externos perciben en los establecimientos de salud, esta situación es motivo por el cual se tiene que realizar una investigación sobre el nivel de atención que se llega a brindar a las personas en los distintos países a nivel mundial. La calidad en el cuidado de la salud reúne aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, reuniendo habilidades a la manera de responder preguntas a los pacientes de forma rápida y entendible o fomentar los procedimientos médicos de tal forma que no atemoricen a los pacientes al momento de recibir la noticia sobre su estado de salud actual.

Por esta razón es que el tema de la calidad de servicio en salud ha ido tomando importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea de manera local como internacional (1) (2)

Sin embargo, en la actualidad la satisfacción de los usuarios es utilizada como puente para realizar evaluaciones por medio de las intervenciones donde toman participación los médicos y servicios sanitarios, pues esta evaluación brinda información acerca de la calidad percibida por los clientes en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos. Se dificulta dar una definición en base a lo que significa calidad, hay que considerar que las dimensiones que toman en cuenta los usuarios para dar una definición exacta o aproximada a la realidad de la misma; se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en el establecimiento de su agrado (3).

Si se hace una comparación con base a investigaciones anteriores, se puede encontrar y de tal manera comparar que existe una realidad muy parecida con respecto a los hospitales pertenecientes al sector público; puesto, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de calidad, muchos

de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos. Se hace referencia al Hospital General de Milagro-Ecuador, uno de los problemas identificados es el malestar que expresan los usuarios por la atención recibida en dicho hospital. Se pudo constatar que existen momentos que se caracterizan por malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos, así como largas esperas al momento de recibir atención del médico, causando una desorientación al paciente (4).

Con base a esta problemática se planteó la idea de llevar a cabo un estudio evaluativo de la calidad de atención, donde se tendrá como objetivo usar la técnica de la encuesta SERVQUAL dirigida a los padres de familia de los niños que se atienden en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH.

## **II. ANTECEDENTES**

En la actualidad, el Hospital Municipal Boliviano Holandés cuenta con un número mayor de 13 servicios de atención. En cuanto al servicio de emergencia pediátrica, trabajan 6 profesionales médicos especialistas en pediatra.

Al tratarse de calidad en la atención de salud, en la cual un establecimiento de salud tiene que ofertar, se refiere a los diferentes aspectos en los cuales un usuario debe recibir dentro del establecimiento de salud; la satisfacción de un cliente o usuario puede generar que un hospital forme una reputación estable dentro del sistema o mercado privado. En base al grado de satisfacción percibida por los usuarios se podrá fomentar una lealtad a la institución fuerte e inquebrantable, la cual repercutirá, en las personas de otros lugares que deseen recibir atención, del centro de salud o casa de salud (5).

En la actualidad el poder recibir una atención de calidad es de suma importancia; si bien no es rentable que en una sociedad en la cuales sus habitantes vivan enfermos, tanto física como mentalmente, esto causaría una

baja productividad y bajo rendimiento económico; el entregar un servicio de calidad causa un bienestar en el cliente

Pinar et al en 2022 en su artículo titulado “Composite measures of quality of health care: Evidence mapping of methodology and reporting” con el objetivo de Examinar el uso de diferentes enfoques para construir medidas compuestas de calidad de la atención y evaluar el uso de consideraciones metodológicas y justificaciones. Con los siguientes resultados y conclusiones Se identificaron un total de 2711 publicaciones, de las cuales 145 se incluyeron después de un proceso de detección. La puntuación de oportunidad con pesos iguales fue el enfoque más utilizado (86/145, 59%) seguido de la puntuación de todo o ninguno (48/145, 33%). Se utilizaron otros enfoques con respecto a la agregación o ponderación de indicadores individuales en 32 publicaciones (22%). La justificación para seleccionar un tipo específico de medida compuesta se informó en 36 publicaciones (25%), mientras que 22 documentos (15%) abordaron limitaciones con respecto a la medida compuesta. La puntuación de oportunidades y la puntuación de todo o ninguno son los enfoques más utilizados al construir medidas compuestas de calidad de la atención. La atención hacia la justificación y las limitaciones de las medidas compuestas parece baja (7).

Goula et al en su artículo titulado “Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model”. Con el objetivo de investigar las percepciones y expectativas de los pacientes con respecto a la calidad de los servicios de salud. Con la siguiente metodología se realizó un análisis transversal en 5 hospitales generales públicos y se utilizó un muestreo conveniente como técnica de muestreo. Se distribuyeron cuestionarios a pacientes hospitalizados y ambulatorios y se devolvieron 700 cuestionarios válidos. El cuestionario SERVQUAL se utilizó para la recopilación de datos en esta encuesta. Con los siguientes resultados se hizo evidente que no se cumplieron las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad de los

servicios prestados. Las cinco dimensiones de calidad tenían una brecha negativa entre las expectativas y percepciones de los pacientes (8).

Kruk et al en 2018 en su artículo titulado “High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution” con el objetivo de discutir la importancia de mejorar la calidad de los sistemas de salud en países de bajos y medianos ingresos. Con las siguientes conclusiones la atención de baja calidad es un problema generalizado en todos los países y condiciones. Las poblaciones más vulnerables son las más afectadas por esta deficiencia en la calidad, lo que resulta en una falta de atención adecuada y respetuosa. La atención de baja calidad se ha convertido en una barrera más significativa para reducir la mortalidad que el acceso insuficiente a los servicios de salud. Los sistemas de salud de alta calidad podrían prevenir millones de muertes cada año y reducir los costos económicos asociados con la atención inadecuada (9)

Villca et al, (2011) evaluaron la atención médica e indicadores de calidad OMS del Seguro Universal Materno Infantil (SUMÍ) en Emergencias del Hospital del Niño" Dr. Ovidio Aliaga Uría". Los mencionados indicadores de la OMS cumplieron solo en el 85.5%. Encontraron que la consulta médica en su mayoría duró 15 minutos (77,6%). La proporción de prescripción de antibióticos fue 29.9% similar a informes internacionales (23,4% a 58,8%) (6).

Caicedo 2022 en su tesis de grado titulada “Aseguramiento De La Atención De Calidad Del Equipo De Salud En Emergencias Obstétricas Y Neonatales Del Hospital General Santo Domingo”. Con el objetivo de analizar el manejo estandarizado de las emergencias obstétricas y neonatales, de acuerdo a la normativa vigente según la capacidad resolutoria del Hospital General Santo Domingo, para lo cual se realiza un estudio mixto de corte longitudinal retrospectivo y de alcance correlacional a una muestra total de 29 profesionales de la salud de los servicios de emergencias y ginecología y un total de 275 pacientes que acudieron a esta casa de salud para recibir atención de emergencia. Con los siguientes resultados el 50.85% de los encuestados

consideró que la atención recibida fue altamente satisfactoria. El nivel general de satisfacción de las pacientes con respecto a la atención que se les brindó mostró un índice del 82.25%, lo que indica que una mayoría está contenta con el cuidado proporcionado. Entre las respuestas obtenidas, se destaca que el 51.72% señaló la existencia de una escasez de profesionales en el ámbito, mientras que el 34.4% mencionó que la carencia de equipos también presenta un obstáculo en la garantía de una atención de calidad. En el contexto del Hospital General Santo Domingo, cuando se trató del manejo de pacientes embarazadas que enfrentaban emergencias obstétricas con diferentes niveles de complejidad, el equipo multidisciplinario logró cumplir con las normativas vigentes. Sin embargo, es importante destacar que los déficits previamente mencionados subrayaron la necesidad de agilizar los trámites de referencia cuando se requería, asegurando así la protección de la vida tanto de la madre como del feto.

El Hospital Municipal Boliviano Holandés, no cuenta con estudios que midan la percepción de calidad en el servicio de emergencia pediátrica.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio permitirá conocer cuáles son las causas que originan la disconformidad de una atención, la cual se refleja en un usuario insatisfecho con respecto al servicio de atención recibida, así mismo permitirá obtener información relevante para mejorar y brindar un servicio de atención hospitalario adecuado y diferenciado, logrando la satisfacción del usuario y de su familia.

Los estudios mencionados, registros hospitalarios se constituyen en un marco de referencia para precisar la metodología a utilizar, establecer algunas bases conceptuales que ayuden perfeccionar, actualizar en el tema de investigación, se obtendrá información relacionada a la satisfacción del usuario hospitalario con respecto al servicio de emergencia pediatría. El presente tema debe de ser analizado desde el punto de vista de quien recibe la atención en salud, cabe



decir del usuario; debido a que la insatisfacción de los usuarios es un problema que se presenta a menudo dentro de las instituciones orientadas a la salud; por ello, esta investigación servirá de base para otras investigaciones y proyectos, lo que permitirá corregir falencias, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio

El presente estudio se realizó con el propósito de verificar la utilidad del instrumento metodológico SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de emergencia de Pediatría del Hospital Municipal Boliviano-Holandés, el cual se podrá conocer el índice de calidad que se percibe por parte del usuario respecto a la calidad de atención recibida en la dimensión de tangibilidad, fiabilidad; satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, de seguridad y de calidez o empatía.

La evaluación de la calidad y la satisfacción del usuario, tienen el fin de plantear un plan de mejora continua en cuanto al servicio de emergencia de Pediatría, el cual sea confiable, con procesos de evaluación y reevaluación de la satisfacción del usuario y servicio

## **IV. MARCO TEÓRICO**

### **4.1 Definiciones**

La Organización Panamericana de la Salud define la calidad de los servicios de salud como: “La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión” (7)

#### **4.1.1 Calidad en los Servicios de Salud**

Los administradores del sistema de salud tienen la tarea crítica de identificar las deficiencias en la calidad de la atención y resolver estas limitaciones, subyacentes del sistema. A pesar de una creciente base de evidencia sobre la efectividad de ciertos mecanismos para optimizar la calidad de la atención en salud, los marcos para facilitar la función de supervisión de los administradores y el uso de mecanismos para mejorar los resultados siguen rezagados.

La calidad es un principio básico de la prestación de servicios de salud. Es fundamental para la cobertura de salud universal, ya que la mala calidad, independientemente del acceso, puede ser una barrera para la cobertura universal de salud (8).

La calidad del servicio de atención médica se ha equiparado con la preparación para suministrar al paciente, accesibilidad, idoneidad, adecuación, amabilidad y soporte continuo y se ha relacionado con la excelencia en el servicio (9).

#### **4.1.2 Dimensiones tradicionales de la calidad en servicios de salud**

Estas dimensiones facilitan mejorar la calidad de los servicios prestados a los pacientes y la comunidad en general según la Organización Mundial de la Salud (10):

#### **4.1.2.1 Seguridad**

Se refiere a la prevención de errores médicos, infecciones nosocomiales y otros riesgos que puedan afectar la seguridad y el bienestar de los pacientes (11). La OMS define la seguridad como «la ausencia de daños prevenibles para el paciente durante el proceso de atención de salud y la reducción del riesgo de daños innecesarios [...] a un mínimo aceptable» (10)

#### **4.1.2.2 Efectividad**

La efectividad se relaciona con la capacidad de los servicios de salud para proporcionar intervenciones y tratamientos que sean basados en evidencia científica, y que logren los resultados deseados en términos de salud y mejora del estado de los pacientes, es decir alcanzar cobertura e impacto adecuados (12) la efectividad es un concepto más amplio que la eficacia, ya que se centra en medir el impacto de un procedimiento en la salud de la población y solo puede evaluarse en la práctica real de la Medicina.

#### **4.1.2.3 Eficiencia**

La eficiencia se refiere a la capacidad de los sistemas de salud para brindar atención de alta calidad utilizando los recursos disponibles de manera óptima. Se busca evitar el desperdicio de recursos y lograr los mejores resultados con el menor uso de recursos. La eficiencia se define como la mejor relación entre los recursos gastados y los resultados obtenidos en términos de salud. Se busca lograr los mayores beneficios en salud al menor costo posible.

Ser eficiente implica gastar los recursos de manera óptima, satisfacer las necesidades de la población y promover un desarrollo sostenible en el sistema de salud. La eficiencia en el sector de la salud se evalúa en tres dimensiones: eficiencia social (que aborda la equidad de acceso y la calidad de los servicios), eficiencia médica y eficiencia económica (12)

#### **4.1.2.4 Oportunidad**

La oportunidad se relaciona con la prontitud en la atención médica. Los servicios de salud deben ser accesibles, brindados en el momento adecuado para prevenir, es la capacidad de brindar atención médica sin demoras innecesarias, garantizando el acceso oportuno a servicios médicos, reduciendo los tiempos de espera para tratamientos, asegurando la disponibilidad de recursos médicos y fomentando la coordinación efectiva entre proveedores de atención, con el objetivo de mejorar los resultados de salud de los pacientes y su satisfacción (13).

#### **4.1.2.5 Equidad**

La equidad se refiere a la igualdad en el acceso y la calidad de la atención para todas las personas, sin importar su origen socioeconómico, género, etnia u otras características personales. Los servicios de salud deben ser equitativos y no discriminatorios. El enfoque de equidad busca reducir las brechas que impiden el ejercicio de los derechos y el acceso a servicios básicos, con el objetivo de lograr un desarrollo humano integral. Esto se aplica a personas que pertenecen a diferentes sectores socioeconómicos, grupos étnicos, géneros, edades o territorios específicos.

La equidad se basa en teorías de justicia social y se enfoca en abordar las desventajas de las poblaciones más necesitadas. El papel del Estado es crucial, ya que debe considerar la salud en todas las políticas, adoptando un enfoque intersectorial que tenga en cuenta las implicaciones para la salud en todas las decisiones. Para promover la equidad en salud, es esencial abordar los determinantes sociales de la salud y asignar recursos de acuerdo a las necesidades de la población (14).

#### **4.1.2.6 Centrado en el paciente**

Esta dimensión pone al paciente en el centro de la atención médica. Se trata de considerar las preferencias, necesidades y valores del paciente, así como

brindar información clara y participación en la toma de decisiones sobre su propia salud. la atención centrada en el paciente y la práctica interprofesional colaborativa es fundamental en la organización del trabajo en equipo en los servicios de salud (15).

#### **4.1.2.7 Efectos en la salud**

Los resultados en la salud de los pacientes, como la recuperación, la reducción de síntomas y la prevención de complicaciones, son indicadores clave de esta dimensión.

#### **4.1.2.8 Enfoque en la prevención**

La calidad de los servicios de salud también se relaciona con la promoción de la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables en los pacientes. Se establece estándares para la implementación de un modelo que incluye el sistema de Prevención y Control de Infecciones como un elemento crítico. Este sistema debe abarcar a toda la organización, realizar actividades como la planeación e implementación de procesos seguros, capacitación, análisis e informes periódicos, y coordinarse con un enfoque en la mejora de la calidad y seguridad del paciente (16).

#### **4.1.2.9 Continuidad de la atención**

Se refiere a la coordinación de la atención médica a lo largo del tiempo entre diferentes proveedores y niveles de atención. La continuidad asegura que los pacientes reciban un seguimiento adecuado y que su atención sea integral. Desde la perspectiva del usuario, se evalúa la continuidad de la asistencia a lo largo de la vida de los ciudadanos, destacando la importancia de que los mecanismos de coordinación funcionen adecuadamente para garantizarla. Los sistemas sanitarios buscan ofrecer una atención integral que abarque desde la promoción de la salud hasta la rehabilitación. Para lograr esto, es esencial mejorar la relación entre la atención primaria y la especializada, lo que implica cambios en el comportamiento de los profesionales de la salud (17).

#### **4.1.2.10 Accesibilidad**

La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los pacientes pueden acceder a los servicios de salud, incluyendo la disponibilidad geográfica, la disponibilidad de citas y la asequibilidad de los servicios. Las instalaciones y servicios prestados deben ser accesibles a toda la población (18)

#### **4.1.3 Transición hacia un enfoque centrado en el paciente y la satisfacción del usuario**

Este enfoque reconoce al paciente como el núcleo fundamental y principal receptor de la atención médica, destacando sus necesidades, preferencias y vivencias a lo largo de todo el proceso de cuidado. Está compuesto principalmente de los siguientes elementos (12):

##### **4.1.3.1 Comunicación efectiva**

Se fomenta una comunicación abierta, transparente y comprensible entre los profesionales de la salud y los pacientes. Los proveedores de atención deben comunicar de manera clara los diagnósticos, tratamientos y alternativas disponibles, permitiendo que los pacientes tomen decisiones informadas acerca de su atención.

##### **4.1.3.2 Participación activa del paciente**

Se incentiva la participación activa de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud y tratamiento. Los pacientes deben ser considerados como colaboradores en su atención médica, y sus preferencias y valores deben ser tomados en cuenta en la planificación de su cuidado.

##### **4.1.3.3 Atención personalizada**

Cada paciente es único, y sus necesidades y circunstancias pueden variar. Un enfoque centrado en el paciente implica ajustar la atención para abordar las necesidades individuales y considerar aspectos como la cultura, la religión y las preferencias personales.

#### **4.1.3.4 Respeto y empatía**

Se promueve un trato respetuoso, digno y empático hacia los pacientes en todas las interacciones con los proveedores de atención médica. El enfoque abarca no solo el tratamiento médico, sino también el bienestar emocional y psicológico del paciente.

#### **4.1.3.5 Coordinación**

El enfoque centrado en el paciente se extiende también a la coordinación y continuidad de la atención. Los sistemas de salud deben garantizar que la atención fluya sin problemas a lo largo del tiempo y entre diferentes proveedores, evitando demoras y confusiones.

#### **4.1.3.6 Evaluación de la satisfacción**

La satisfacción del paciente se convierte en un indicador crucial de la calidad de los servicios de salud. Las organizaciones de atención médica recolectan y analizan regularmente los comentarios de los pacientes para identificar áreas de mejora y hacer ajustes en la atención.

#### **4.1.3.7 Retroalimentación y mejora continua**

Se promueve el intercambio bidireccional de opiniones entre los pacientes y los proveedores de atención. Los pacientes deben sentirse a gusto compartiendo sus experiencias y puntos de vista, y las organizaciones de salud deben usar esta información para mejorar sus servicios.

#### **4.1.3.8 Educación**

Los pacientes deben recibir información educativa sobre su condición de salud, opciones de tratamiento y prevención. Un paciente informado tiene más probabilidades de tomar decisiones saludables y participar activamente en su cuidado.

#### **4.1.3.9 Flexibilidad**

El enfoque centrado en el paciente implica estar dispuesto a adaptarse a las cambiantes necesidades de los pacientes y a las nuevas tecnologías y enfoques en la atención médica.

#### **4.1.3.10 Transformación cultural**

La transición hacia un enfoque centrado en el paciente exige un cambio cultural en el sistema de salud y en la mentalidad de los profesionales de la salud. Se trata de cambiar de una orientación "paternalista" a una orientación colaborativa y de asociación con los pacientes.

### **4.2 Evaluación de la Calidad en Servicios de Emergencia Pediátrica**

La creciente demanda de atención urgente ha generado déficits en la atención y presiones para los profesionales. Existe variabilidad entre los servicios de urgencias en términos de estructura y organización. La calidad asistencial se presenta como crucial en este contexto, identificando necesidades y asignando recursos eficazmente. La evaluación de la calidad en emergencias requiere herramientas como indicadores cuantitativos (13). Iniciativas previas han abordado indicadores en servicios de urgencias para adultos. En este sentido, se ha diseñado un sistema de monitorización basado en indicadores para la evaluación periódica de los servicios de urgencias.

### **4.3 Modelo SERVQUAL y su Aplicación en Servicios de Salud**

El modelo SERVQUAL es un marco conceptual desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980 para evaluar la calidad de los servicios. Este enfoque se basa en la brecha entre las expectativas de los clientes y sus percepciones reales sobre el servicio recibido (14).



### **4.3.1 Dimensiones del modelo SERVQUAL**

#### **4.3.1.1 Tangibilidad**

Esta dimensión de la calidad de servicios de salud, se refiere a los aspectos físicos, visibles de las instalaciones médicas. Esto incluye la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la apariencia del personal médico y administrativo, la disponibilidad de equipos médicos y tecnología actualizada, así como la comodidad de las áreas de espera y habitaciones de pacientes. Una alta puntuación en tangibilidad indica que las instalaciones y el entorno contribuyen a la percepción positiva de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud (22).

#### **4.3.1.2 Fiabilidad**

La dimensión de fiabilidad en servicios de salud se refiere a la capacidad de brindar servicios de manera consistente y confiable. Esto implica proporcionar diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y cumplir con los horarios de citas. Los pacientes buscan confiabilidad en la atención médica para garantizar que sus necesidades sean abordadas de manera adecuada y oportuna. Una alta puntuación en fiabilidad indica que los pacientes confían en la consistencia y precisión de los servicios de salud proporcionados (23).

#### **4.3.1.3 Capacidad de respuesta**

Esta dimensión se refiere a la capacidad de respuesta se relaciona con la disposición y la agilidad del personal médico y administrativo para atender las necesidades de los pacientes. Esto incluye la atención y asistencia brindada en situaciones de emergencia, así como la capacidad de responder preguntas y preocupaciones de manera rápida y efectiva. Una alta puntuación en capacidad de respuesta indica que los pacientes se sienten atendidos y respaldados en sus momentos de necesidad (23).

#### **4.3.1.4 Empatía**

La empatía se refiere a la atención individualizada, el cuidado y la comprensión que el personal de salud brinda a los pacientes. En esta dimensión, se evalúa la capacidad de los profesionales para comunicarse de manera efectiva, escuchar las preocupaciones de los pacientes y brindar un trato personalizado. Una alta puntuación en empatía indica que los pacientes perciben que el personal de salud se preocupa por su bienestar y los trata con respeto y compasión (2).

#### **4.3.1.5 Seguridad**

La seguridad se relaciona con la prevención de riesgos y la garantía de un entorno seguro para los pacientes. Esto abarca aspectos como la higiene en los procedimientos médicos, la confidencialidad de la información del paciente y la prevención de errores médicos. Una alta puntuación en seguridad indica que los pacientes confían en que recibirán atención médica segura y de calidad (9).

### **4.4 Unidad de emergencia hospitalaria**

La norma de caracterización de Hospitales de Segundo Nivel, en cuanto al servicio de emergencia de un hospital constituye una estructura Técnico-Administrativa integrada y coordinada con los demás Servicios Clínicos y de Apoyo tanto del Intra como del Extra sistema. Es el lugar donde se presta Atención de Emergencia a todo paciente que corresponda a una situación médica crítica. Proporciona atención médica inmediata e impostergable al usuario en condiciones que afectan a su estado vital de salud. Su misión es: “Proporcionar atención de salud de calidad a la demanda de nuestros usuarios y acorde a sus complejidades, manteniendo siempre un ambiente de respeto y dignidad, alcanzando la satisfacción del paciente y su entorno” (15). Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, dotada por un equipo multidisciplinario en forma permanente y la atención de los pacientes de emergencia es según la complejidad del mismo; por demanda espontánea o referida por los servicios de salud ambulatorios de la red.

#### **4.4.1 La calidad de las unidades de emergencia**

Existen al menos dos enfoques para direccionar las actividades relacionadas con la calidad asistencial. En la primera de estas perspectivas, que se identifica como Garantía de Calidad, el propósito es supervisar la prestación de atención para verificar si se están cumpliendo los estándares que han sido previamente establecidos como niveles de calidad deseada. Si estos objetivos no se logran, se busca identificar la responsabilidad correspondiente. A través de este método, se intenta identificar los puntos problemáticos dentro del sistema y eliminarlos, tal como se haría al localizar y eliminar una manzana en mal estado del conjunto (16).

Por otro lado, la segunda perspectiva, conocida como Mejora Continua de la Calidad Asistencial (MCCA), sostiene que los problemas de calidad surgen en gran medida debido a cuestiones inherentes a la organización del trabajo. En esta óptica, solo una fracción pequeña puede atribuirse a factores individuales, y aún en esos casos en que individuos parecen ser la raíz del problema, suele subyacer un problema de formación inadecuada, falta de claridad en los objetivos o dificultades de dirección. Con este enfoque, el objetivo es identificar problemas existentes o posibles y abordarlos a través de cambios en la estructura organizacional, creando así oportunidades para la mejora de la calidad asistencial (17).

#### **4.4.2 Relación personal médico-paciente**

La relación médico-paciente es un componente fundamental de la atención médica, juega un papel decisivo en la calidad y efectividad de la atención sanitaria. Esta relación se refiere a la interacción entre un profesional de la salud, y su paciente durante el proceso de diagnóstico, tratamiento y seguimiento de una enfermedad. Esta interacción puede influir en la forma en que se establece el diagnóstico, se comunica la información médica, se toman decisiones conjuntas y se brinda apoyo emocional.

La calidad de la relación médico-paciente tiene un impacto significativo en múltiples aspectos:

#### **4.4.2.1 Comunicación efectiva**

Una buena relación médico-paciente se basa en una comunicación abierta, honesta y comprensible. El médico debe ser capaz de explicar de manera clara y empática el diagnóstico, las opciones de tratamiento, los posibles riesgos, beneficios, mientras que el paciente debe sentirse cómodo haciendo preguntas y expresando sus preocupaciones (18).

#### **4.4.2.2 Confianza y empatía**

La confianza es esencial en esta relación. Los pacientes deben confiar en la experiencia y el juicio del médico, mientras que el médico debe demostrar empatía hacia las preocupaciones y emociones del paciente. La empatía permite al médico comprender mejor la situación del paciente y brindar un apoyo integral (19).

#### **4.4.2.3 Toma de decisiones compartida**

Una relación sólida médico-paciente implica tomar decisiones en conjunto. Los pacientes deben estar informados y ser parte activa en el proceso de tomar decisiones sobre su atención médica. Esto puede mejorar la adhesión al tratamiento y la satisfacción general del paciente (20).

#### **4.4.2.4 Adhesión al tratamiento**

Cuando los pacientes se sienten escuchados y comprendidos por su médico, es más probable que sigan las recomendaciones de tratamiento de manera adecuada. Una relación de confianza también puede facilitar la comunicación sobre efectos secundarios o dificultades relacionadas con el tratamiento (21).

#### **4.4.2.5 Resultados de Salud**

Está demostrado que una relación médico-paciente positiva está asociada con mejores resultados de salud, mayor satisfacción del paciente y una experiencia general más positiva en la atención médica (22).

#### **4.5 Caracterización del Servicio de Emergencia de Pediatría**

El Modelo de atención y gestión de hospitales de segundo nivel de atención busca transformar el concepto tradicional de hospital, pasando de considerar al usuario como objeto a tratarlo como sujeto humano. Este modelo proporciona directrices para la organización y funcionamiento de los recursos hospitalarios, con el objetivo de ofrecer servicios de salud de calidad (23).

En el contexto del Servicio de Emergencias, se describen actividades asistenciales y de apoyo que abarcan desde la llegada del usuario hasta su recuperación. El servicio debe cumplir con los requerimientos para su nivel de complejidad, equipamiento, prevención de infecciones y flujo eficiente de usuarios y personal de salud. Esto incluye espacios adecuados para atención, almacenamiento, equipos, capacitación, administración y gestión.

##### **4.5.1 Funciones Generales del Servicio de Emergencias Pediátricas**

- a) Evaluar y Asistir a todo usuario que acude al servicio de urgencias dando prioridad en todos los casos de ingreso.
- b) Brindar la atención inmediata y oportuna.
- c) Elaborar expediente clínico y tomar la decisión de dar el alta médica o el ingreso hospitalario.
- d) Establecer buenas comunicaciones entre médico usuario-responsables o familiares para informar de todo lo que acontece con el usuario.
- e) Seguir de cerca cada evolución de las personas mientras permanezcan en el servicio.
- f) Conseguir transporte rápido y adecuado.

- g) Coordinar y dar “la aceptación” de cualquier traslado a otro servicio o hospital (24).

#### **4.5.2 Matriz Fortaleza, Oportunidad, Debilidad, Amenaza (FODA)**

Unidad de Gestión de Calidad del Hospital Municipal Boliviano Holandés, en la matriz FODA se agregaron aspectos que benefician y que perjudican al servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés, es beneficioso establecer los conceptos de las variables fundamentales que se utilizan en este tipo de análisis: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Se inicia con los conceptos de las variables internas y luego con las variables externas.

##### **4.5.2.1 Fortaleza**

Es algo en lo que la organización es competente, se traduce en aquellos elementos o factores que estando bajo su control, mantiene un alto nivel de desempeño, generando ventajas o beneficios presentes y claros, con posibilidades atractivas en el futuro. Las fortalezas pueden asumir diversas formas como: personal altamente calificado, tecnología médica avanzada, una sólida reputación de calidad de atención, una amplia gama de servicios médicos, alianzas estratégicas con otras instituciones médicas, una ubicación estratégica, un enfoque en la calidad y seguridad del paciente, una base financiera sólida. Estas ventajas pueden ayudar al hospital a atraer pacientes, ofrecer una atención excepcional, mantener su posición en un entorno de atención médica competitivo y en constante evolución.

##### **4.5.2.2 Debilidad.**

Significa una deficiencia o carencia, algo en lo que la organización tiene bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable, denota una desventaja ante la competencia, con posibilidades pesimistas o poco atractivas para el futuro. Constituye un obstáculo para la consecución de los objetivos, aun cuando está

bajo el control de la organización. Al igual que las fortalezas éstas pueden manifestarse a través de sus recursos, habilidades, tecnología, organización, productos, imagen, etc.

Las oportunidades y amenazas son variables externas que constituyen los límites determinados por el sector productivo a que pertenece una entidad, y el entorno general que define el ambiente competitivo.

#### **4.5.2.3 Oportunidades**

Son aquellas circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar o superar los objetivos. Las oportunidades pueden presentarse en cualquier ámbito, como el político, económico, social, tecnológico, etc., dependiendo de la naturaleza de la organización, pero en general, se relacionan principalmente con el aspecto mercado de una empresa.

El reconocimiento de oportunidades es un reto para los administradores debido a que no se puede crear ni adaptar una estrategia sin primero identificar y evaluar el potencial de crecimiento y utilidades de cada una de las oportunidades prometedoras o potencialmente importantes.

#### **4.5.2.4 Amenazas.**

Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos establecidos, pueden ser cambios o tendencias que se presentan repentinamente o de manera paulatina, las cuales crean una condición de incertidumbre e inestabilidad en donde la empresa tiene muy poca o nula influencia, las amenazas también, pueden aparecer en cualquier sector como en la tecnología, competencia agresiva, productos nuevos más baratos, restricciones gubernamentales, impuestos, inflación, etc.

La responsabilidad de los administradores con respecto a las amenazas, está en reconocer de manera oportuna aquellas situaciones que signifiquen riesgo para la rentabilidad y la posición futura de la organización (14,15).

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

***FODA Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés***

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
Organización por niveles de complejidad	Política y programadas de salud definidos
Infraestructura adecuada	Facilidad en la formación de profesionales especializado.
Personal suficiente	
Se cuenta con servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento	
Servicio de seguridad	
Experiencia en el área asistencial	
Programas educación continua.	



<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
Inestabilidad laboral	Dotación de recursos, materiales (activos fijos, insumos, medicamentos)  Utilización de contratos temporarios para el personal.  La no oportuna dotación de recursos financieros por parte de la alcaldía.  La mala organización de la red de servicios de salud.
Falta de programadas de bioseguridad	
Aseo deficiente del área	
Falta de material e insumos médicos.	
Equipo médico obsoleto	
Mala organización acceso de la accesibilidad de pacientes.	

Fuente: Elaboración propia

#### **4.6 Adaptación y Relevancia del Modelo SERVQUAL en la Atención de Emergencias Pediátricas**

La adaptación del modelo SERVQUAL al contexto de la atención de emergencias pediátricas es una estrategia inestimable para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud destinados a niños. Dada la naturaleza especializada y sensible de la atención pediátrica en emergencias, es esencial considerar factores específicos que afectan la percepción de calidad por parte de los pacientes y sus familias.

##### **4.6.1 Tangibilidad en Emergencias Pediátricas**

En la atención de emergencia pediátrica, la tangibilidad cobra especial relevancia al garantizar que las instalaciones y equipos sean adecuados para los niños. Las áreas de espera y tratamiento deben ser amigables para los niños, con distracciones y comodidades que reduzcan la ansiedad. La disponibilidad de equipos médicos pediátricos y profesionales con apariencia y

comunicación adaptadas a los niños puede contribuir a una experiencia más positiva.

#### **4.6.2 Fiabilidad en Emergencias Pediátricas**

La fiabilidad en la atención de emergencia pediátrica se traduce en una evaluación precisa y un tratamiento efectivo. La prontitud y precisión en el diagnóstico, así como la administración de medicamentos y tratamientos, son cruciales para asegurar la seguridad de los niños. La consistencia en la calidad de atención, especialmente en situaciones críticas, fortalece la confianza de los padres y cuidadores.

#### **4.6.3 Capacidad de Respuesta en Emergencias Pediátricas**

La atención de emergencia pediátrica requiere una respuesta rápida y empática ante la situación. Los profesionales de salud deben estar preparados para manejar emergencias pediátricas y comunicarse efectivamente con los padres y el niño. La prontitud en la atención, la calidez en la interacción y la comunicación clara son fundamentales para generar confianza y reducir la angustia de los padres.

#### **4.6.4 Empatía en Emergencias Pediátricas**

La empatía en la atención pediátrica de emergencia implica considerar las necesidades emocionales tanto de los niños como de sus padres. Los profesionales deben demostrar sensibilidad y comprensión, estableciendo una comunicación efectiva que reduzca el estrés y el temor. La habilidad para calmar y tranquilizar a los niños y sus familias es esencial para brindar un entorno de atención seguro y reconfortante.

#### **4.6.5 Seguridad en Emergencias Pediátricas**

La seguridad en la atención de emergencia pediátrica es de suma importancia. Esto abarca desde la higiene en los procedimientos médicos hasta la confidencialidad de la información y la prevención de errores. La comunicación

clara con los padres sobre los procedimientos y el estado del niño contribuye a mantener un ambiente seguro y confiable.

## **4.7 Marco Contextual**

### **4.7.1 Ubicación y Geografía**

El Hospital Municipal Boliviano Holandés es parte de la Red de Salud Boliviano Holandés se encuentra en la ciudad de El Alto situada al oeste de la ciudad de La Paz, en el altiplano boliviano. Geográficamente comprende la subcuenca del Titicaca con altitudes entre 6088 m.s.n.m y 4015 m.s.n.m (GMA, 2004).

El Hospital está catalogado mediante el registro RUES como 2do Nivel de Atención, cabe decir cuenta con las especialidades básicas para una población asignada de 143.176 Habitantes.

### **4.7.2 Clasificación Servicios**

Servicios finales: conformado por el área de emergencia, consulta externa de especialidades y hospitalización (Ginecología-obstetricia, Pediatría, Cirugía general, Traumatología).

Servicios intermedios: conformado por el área de Imagenología, laboratorio, farmacia, quirófano, Terapia intensiva.

Servicios generales: conformado por la Dirección, área de mantenimiento, cocina, lavandería.

## **V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, por la dinámica de crecimiento poblacional, se evidencia una mayor demanda de atención la cual genera, una mayor, expectativa, exigencias por parte de la población en relación con los servicios que oferta.

Debido a esta dinámica poblacional, en cuanto al proceso en el cual el usuario llega a la institución para su atención, el cual buscando ayuda y comprensión por el cuadro clínico que le aqueja, la realidad un mayor porcentaje de los

usuarios no lo consiguen, debido al incremento de la demanda de atención en los diversos hospitales. Factores como el tiempo que se puede brindar por paciente, no es el esperado por el usuario siendo esta una de las causas por las cuales el usuario, o sus familiares no se encuentren satisfechos, manifestando una inadecuada atención.

La percepción de los usuarios en cuanto aspectos de gestión y elementos del servicio, como las instalaciones, los equipos médicos y la disponibilidad de materiales, insumos para la atención el cual genera una percepción subjetiva y en muchos casos negativa. Si bien el profesional de la salud, tiene como eje principal al paciente y como esencia de su labor el cuidado, componentes como la empatía, calidez se ha ido perdiendo, por tal motivo el usuario no logra obtener la satisfacción del servicio donde se le brinda la atención.

Al ver la situación actual y la poca interacción que tienen, se planteó realizar un estudio de evaluación de la percepción de la calidad atención, utilizando el SERVQUAL el cual es un modelo de diagnóstico que descubre las fortalezas y debilidades de la empresa en materia de calidad de los servicios basándose en 5 dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, calidez o empatía, el cual se centra en el usuario externo, el cual acude a una atención en el servicio de emergencia de pediatría, donde se investigará la percepción del usuario en cuanto a la calidad brindada.

De acuerdo a la problemática planteada se ha formulado la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés y cuáles son los factores que influyen en dicha percepción? en el primer trimestre de la gestión 2022?

## **VI. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo General**

Evaluar la calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH utilizando el modelo SERVQUAL

### **6.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la percepción de los usuarios acerca de la apariencia y funcionamiento de los equipos médicos en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH
- Identificar el grado de confiabilidad y seguridad de los procedimientos médicos en el servicio de emergencia de pediatría
- Establecer la capacidad del personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría para brindar una atención rápida en momentos críticos
- Analizar cómo el personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría demuestra empatía hacia los pacientes y sus familias

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **7.1 Tipo de Estudio**

La presente investigación es un estudio de tipo transversal analítica ya que los datos se tomarán en una única ocasión, en cuanto a la percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés.

#### **7.1.1 Enfoque de la Investigación**

Manuel Cortez, en su libro Generalidades sobre la Metodología de la investigación, el enfoque de la investigación toma como centro de proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación, utiliza la recolección, la medición de parámetros, la

obtención de frecuencias y estadística de la población que investiga para llegar a probar las lo establecido previamente, el enfoque de investigación se utiliza necesariamente el Análisis Estadístico, se tiene la idea de investigación, las preguntas de investigación, se formulan los objetivos, este enfoque es más bien utilizado en procesos que por su naturaleza puedan ser medibles o cuantificables, el enfoque cualitativo es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando encuestas, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario.

### **7.1.2 Área de Estudio**

El presente estudio será realizado en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH, centro de referencia de la Red de Salud No1, ubicado en la Avenida Satélite y Calle 6 Diego Portugal S/N, Zona Ciudad Satélite-El Alto.

### **7.2 Población**

El servicio de emergencia de pediatría atiende 14 niños diarios en promedio, al mes 420 niños, aplicando la ecuación de población finita sobre este valor, se obtiene una muestra de 200 personas para ser encuestadas, se considera la muestra probabilística (Lind, Marchal, & Wathen, 2012). Los datos fueron tomados en la sala de espera del servicio de emergencia de pediatría del HMBH y fue dirigida a la persona que llevaba al niño a recibir la atención en salud. A continuación, se muestra la fórmula utilizada:

$$n = \frac{N z^2 p q}{(N - 1) e^2 + z^2 p q}$$

Donde:

Tamaño de la población (N) 420

Desviación estándar (S) 5

Nivel de confianza 95%

Error estimado (e) 5%

Probabilidad de éxito (p) 70%

Probabilidad de fracaso (q) 30%

Valor Z 1.96

Reemplazando:

$$n = \frac{420 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(420 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{420 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{419 \cdot 0.0025 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{399.168}{1.0475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{399.864}{2.0079}$$

$$n = 199.83$$

$$n = 200$$

### 7.3 Muestra

Para conseguir una representación el (n) muestral es de 200 padres o tutores que acuden al servicio de emergencia de pediatría a quienes se les aplicó la encuesta.

### 7.4 Criterios de Inclusión y Exclusión

#### 7.4.1 Criterios de Inclusión

- Se incluyeron padres o tutores de pacientes pediátricos con edades comprendidas entre 1 mes y 13 años 11 meses y 29 días.

- Se incluyeron padres o tutores de pacientes de ambos sexos, comprendidos entre 1 mes y 13 años 11 meses y 29 días.
- Se incluyeron padres o tutores de pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia de pediatría, comprendidos entre 1 mes y 13 años 11 meses y 29 días.

#### **7.4.2 Criterios de Exclusión**

- No se tomó en cuenta a padres o tutores de pacientes que no desean participar en el estudio.
- No se tomó en cuenta padres o tutores de pacientes neonatos menores a 1 mes o igual o mayor a 14 años
- Padres o tutores de pacientes que, debido a su condición médica o estado de salud, no pueden participar de manera significativa en la evaluación de la percepción de calidad de atención.

#### **7.5 Determinación de Variables**

##### **Variable independiente**

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

##### **Variable dependiente**

- Percepción de Calidad de Atención



## 7.6 Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA EVALUATIVA	INSTRUMENTO
Calidad de atención en salud	Grado en que los servicios y prestaciones médicas satisfacen las necesidades de los pacientes	Cualitativa nominal politómica	Ítems SERVQUAL 1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10,11,12, 13,14,15,16,17, 18,19,20	20-59 puntos Calidad baja  60-99 puntos Calidad media  100-140 puntos Calidad alta	Encuesta (Anexo 1)
VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA EVALUATIVA	INSTRUMENTO
Tangibilidad	Percepción de aspectos físicos, materiales y visibles del servicio de atención médica	Cualitativa nominal politómica	-El servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH goza de equipos de apariencia moderna. -Las instalaciones físicas del servicio de emergencia de pediatría del HMBH tiene visualización atractiva. -Los colaboradores del servicio de emergencia de pediatría del HMBH	1 absolutamente en desacuerdo  2 muy en desacuerdo,  3 en desacuerdo  4 indiferente	Encuesta (Anexo 1)

			<p>tienen apariencia impecable.</p> <p>-Los materiales relacionados con el servicio (folletos, etc.) utilizados en emergencia de pediatría del HMBH, son visualmente atractivos.</p>	<p>5 de acuerdo</p> <p>6 muy de acuerdo</p> <p>7 absolutamente de acuerdo.</p>	
Fiabilidad	Capacidad de un servicio para brindar resultados consistentes y confiables a lo largo del tiempo y en diversas circunstancias.		<p>-En los momentos en que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplió.</p> <p>-El servicio de emergencia de pediatría del HMBH brindan de una excelente manera el servicio la primera vez.</p> <p>-El servicio de emergencia de pediatría del HMBH culmina el servicio en el tiempo estipulado.</p> <p>-El servicio de emergencia de pediatría del HMBH insiste en mantener registros que no tengan errores.</p>		
Capacidad de respuesta	Eficacia con la que un servicio atiende y responde a las necesidades, solicitudes o consultas de		<p>-En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud comunica a los usuarios cuando finalizará la aplicación del servicio.</p>		

	sus usuarios		<p>-En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud ofrece un servicio rápido a los usuarios.</p> <p>-En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud tiene disposición de ayudar a los usuarios.</p> <p>-En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud está demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.</p>		
Seguridad	Percepción de la garantía de que los usuarios están protegidos de daños, riesgos o peligros al utilizar un servicio.		<p>-El comportamiento del personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH transmiten confianza a los usuarios.</p> <p>-Los pacientes del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se sienten seguros en sus transacciones con la institución.</p>		
Empatía	Capacidad de comprender y compartir las emociones, sentimientos y perspectivas de los demás,		<p>-En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud es amable con los usuarios.</p> <p>-En el servicio de emergencia de</p>		

	mostrando una genuina preocupación por su bienestar y satisfacción		<p>pediatría del HMBH, el personal de salud tiene suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes.</p> <p>-El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.</p> <p>-El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, tienen personal de salud que brindan una atención personalizada a sus clientes.</p> <p>-El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.</p> <p>-El personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.</p>		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

### 7.7 Instrumento de Colección de Datos

La herramienta usada fue la encuesta SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al. (1985) que se divide en cinco dimensiones como se indicó

anteriormente; esta matriz permite medir las expectativas y las percepciones de los pacientes, identificando las brechas entre estos dos aspectos; la cual refleja la satisfacción o insatisfacción del usuario. En anexo se muestra la escala SERVQUAL que se utilizó en esta investigación. Todas las preguntas tienen una escala de Likert de siete niveles, en donde el puntaje de 1 significa absolutamente en desacuerdo, 0 ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7 absolutamente de acuerdo (anexo 1)

### **7.8 Consideraciones Éticas**

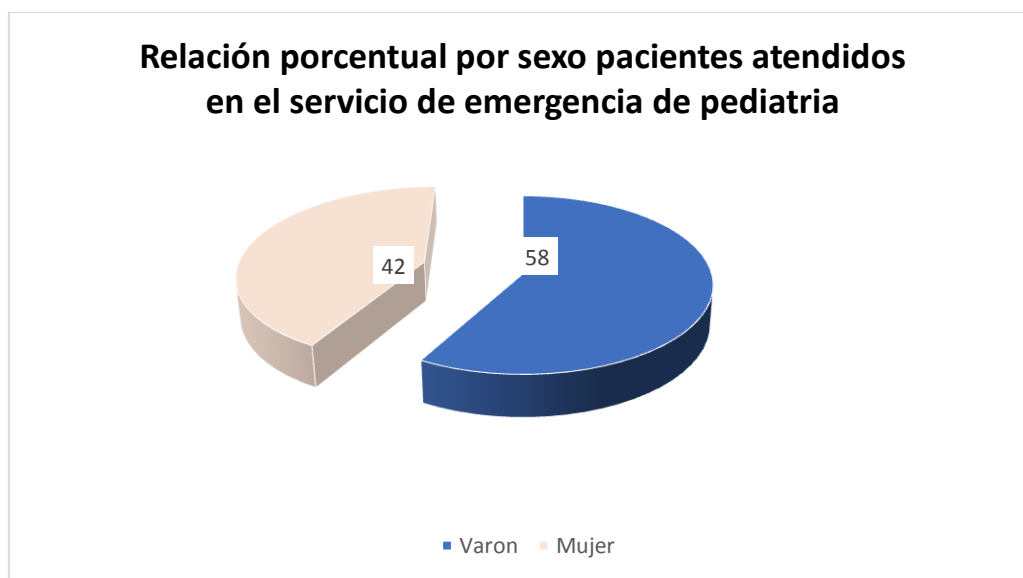
El presente estudio de investigación surge de la seguridad que el conocimiento es importante y tiene el potencial de contribuir la calidad de salud en cuanto a la atención de usuario externo que acude al servicio de emergencia, así mismo se encuentra regido por principio éticos y legales, establecidos en los códigos jurídicos, de salud y de ética médica del país, se cuenta con carta de solicitud autorizada por jefatura del servicio de pediatría Hospital Boliviano Holandés (anexo 2). Se tomaron en cuenta las encuestas realizadas de padres que decidieron participar previa autorización firmada en cada encuesta, post atención médica.

Declaro no tener ningún conflicto de interés en relación con el trabajo de grado elaborado.

## VIII. RESULTADOS

A continuación, se presentan los datos tabulados sobre el sexo de los usuarios; donde, los diferentes géneros están representado mediante las siguientes variables, 1= Masculino; 2=Femenino.

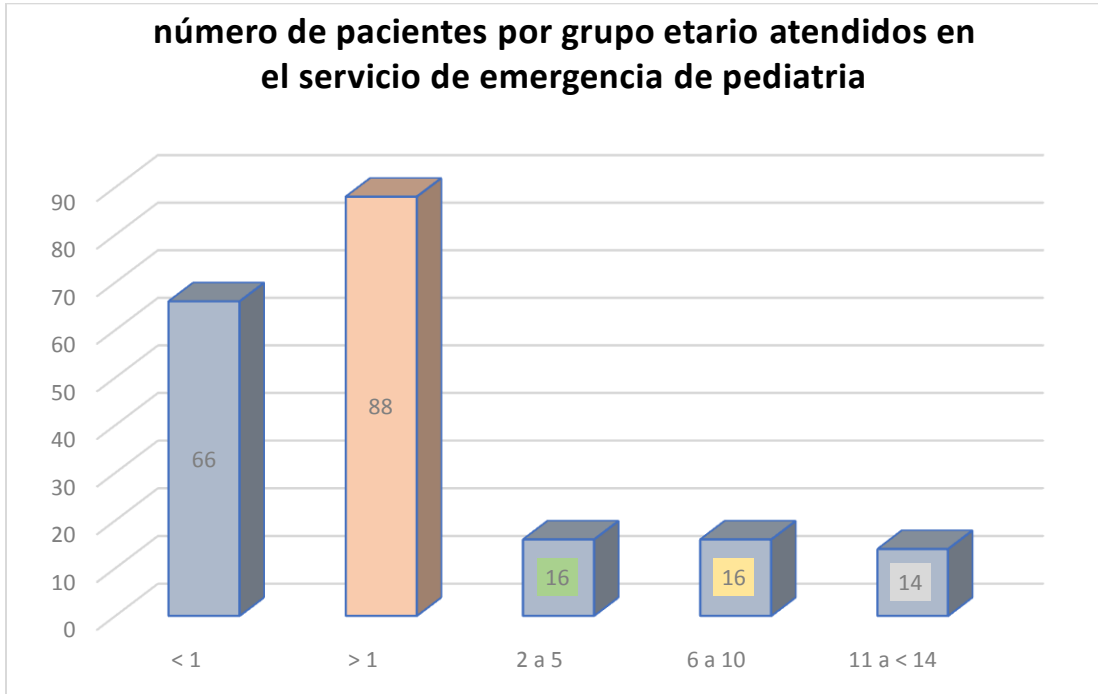
**Gráfico 1 Porcentaje de Sexo**



Fuente: Elaboración propia

Se presentan los resultados por sexo, siendo el varón quien asistió con mayor frecuencia servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH en relación a las pacientes del sexo femenino.

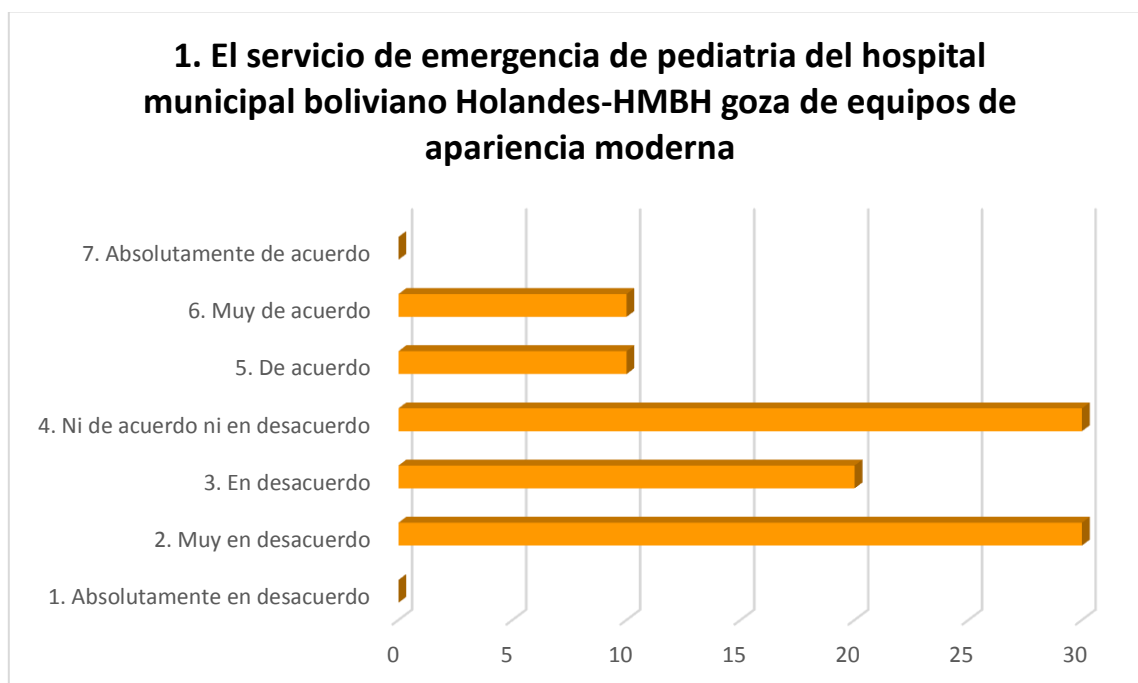
**Gráfico 2 Porcentaje de Edad**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados el lactante mayor es el que asiste con mayor frecuencia al servicio de emergencia de pediatría del HMBH cuando se enferma. Los lactantes mayores tienen una mayor tendencia a requerir atención médica de emergencia en comparación con otros lactantes.

**Gráfico 3 Porcentaje Percepción de Equipos**

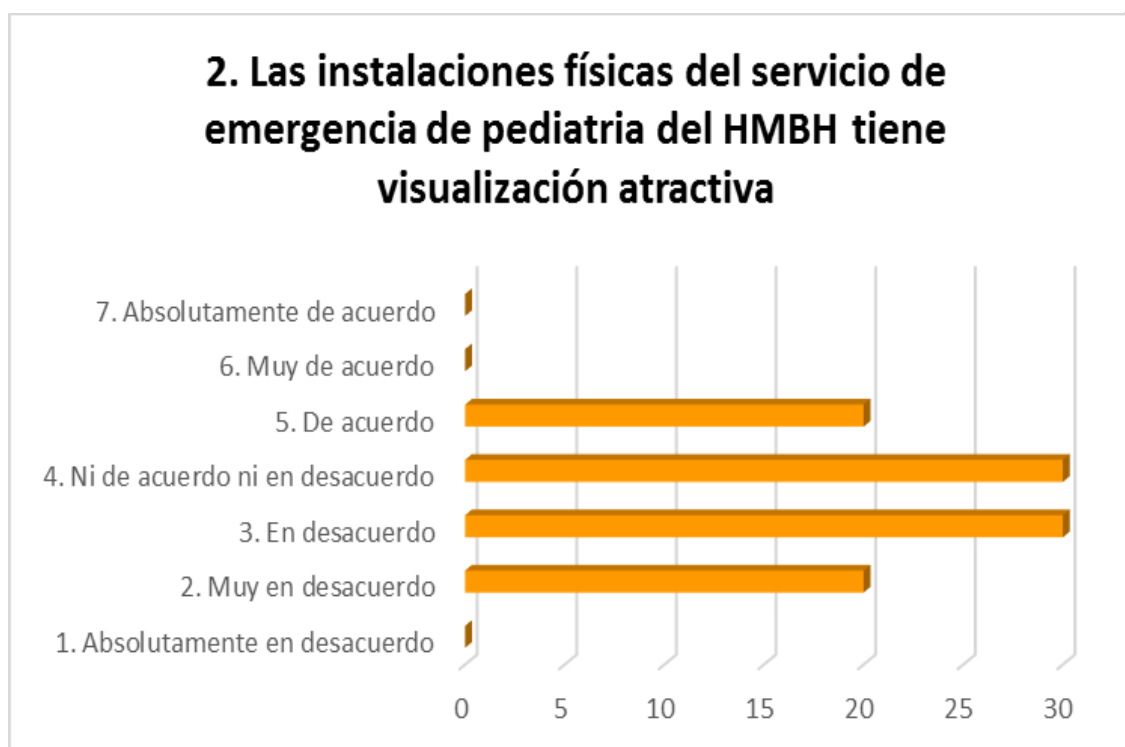


Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados se comprobó que el 20% de los encuestados contestó estar en de acuerdo y muy de acuerdo que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH goza de equipos de apariencia moderna, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50% respondió estar en desacuerdo y muy en desacuerdo. Esto indica que una proporción considerable de los encuestados no considera que los equipos tengan una apariencia moderna, lo que puede sugerir una necesidad de mejorar o actualizar los equipos en el servicio de emergencia de pediatría para generar una impresión más positiva entre los usuarios.



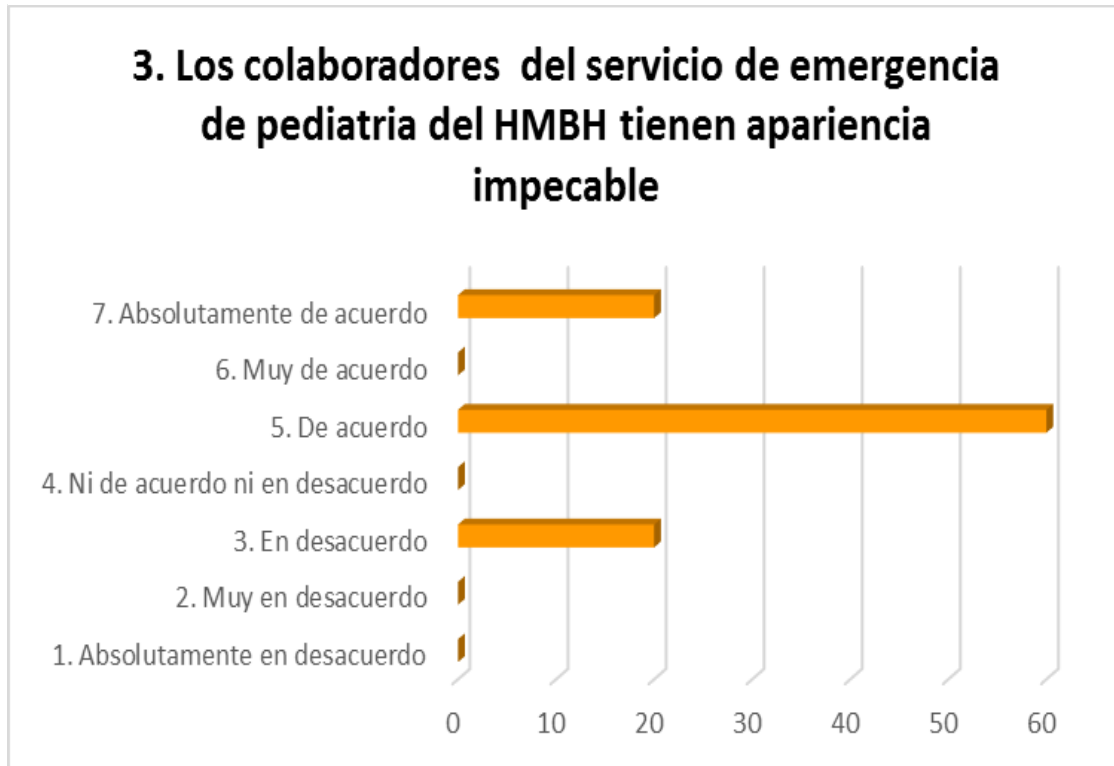
**Gráfico 4 Percepción de Instalaciones**



Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados se muestra que 20% de los encuestados contestos estar de acuerdo en que las instalaciones físicas del servicio de emergencia de pediatría del HMBH tiene visualización atractiva, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% respondió estar en desacuerdo y muy en desacuerdo. Existe una percepción mayoritariamente negativa o neutral en relación a la visualización atractiva de las instalaciones físicas del servicio de emergencia de pediatría en el HMBH. Esto señala la necesidad de realizar mejoras en el diseño o mantenimiento de las instalaciones para lograr una impresión más positiva entre los usuarios y crear un entorno más acogedor.

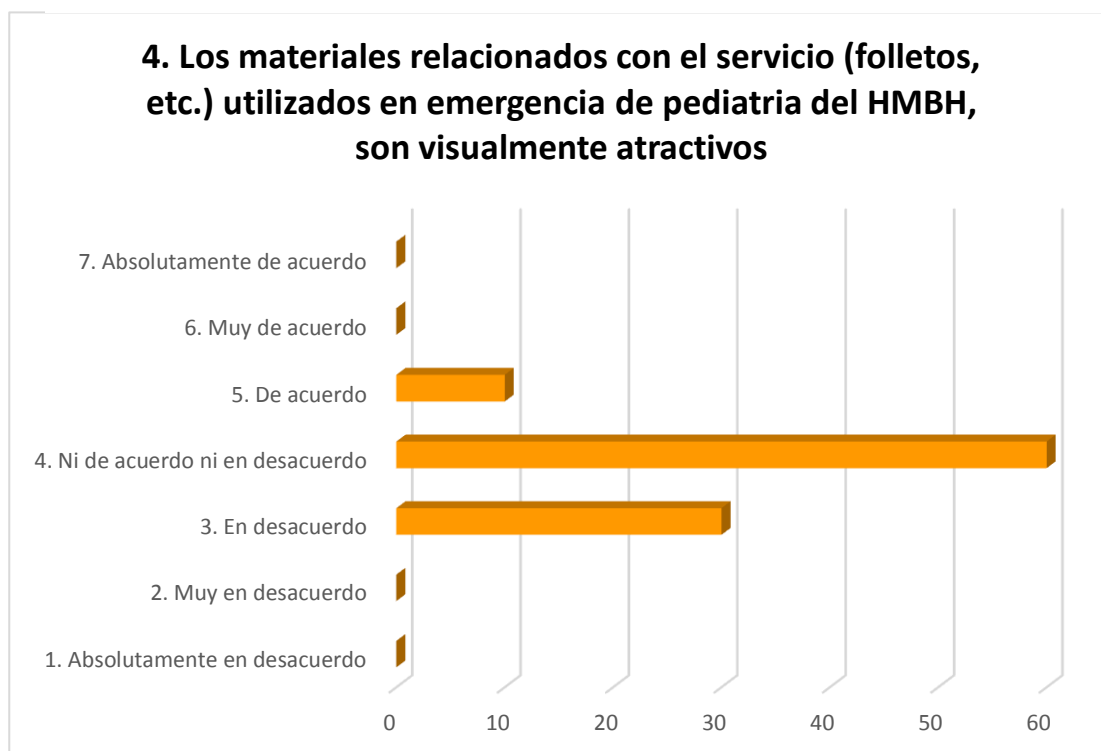
**Gráfico 5 Percepción de Apariencia**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los encuestados el 80% estuvo de acuerdo y absolutamente de acuerdo con los colaboradores del servicio de emergencia de pediatría del HMBH tienen apariencia impecable; los factores que se tomaron en cuenta fueron el uniforme, la limpieza del mismo, etc. El 20% estuvo en desacuerdo. La mayoría de los encuestados tuvo una percepción positiva en relación a la apariencia impecable de los colaboradores en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH. Esto puede ser un indicio de la importancia que se le da al aspecto profesional y cuidado del personal en la atención médica, aunque es importante considerar los puntos de vista de aquellos que estuvieron en desacuerdo para posibles áreas de mejora.

**Gráfico 6 Percepción de materiales**

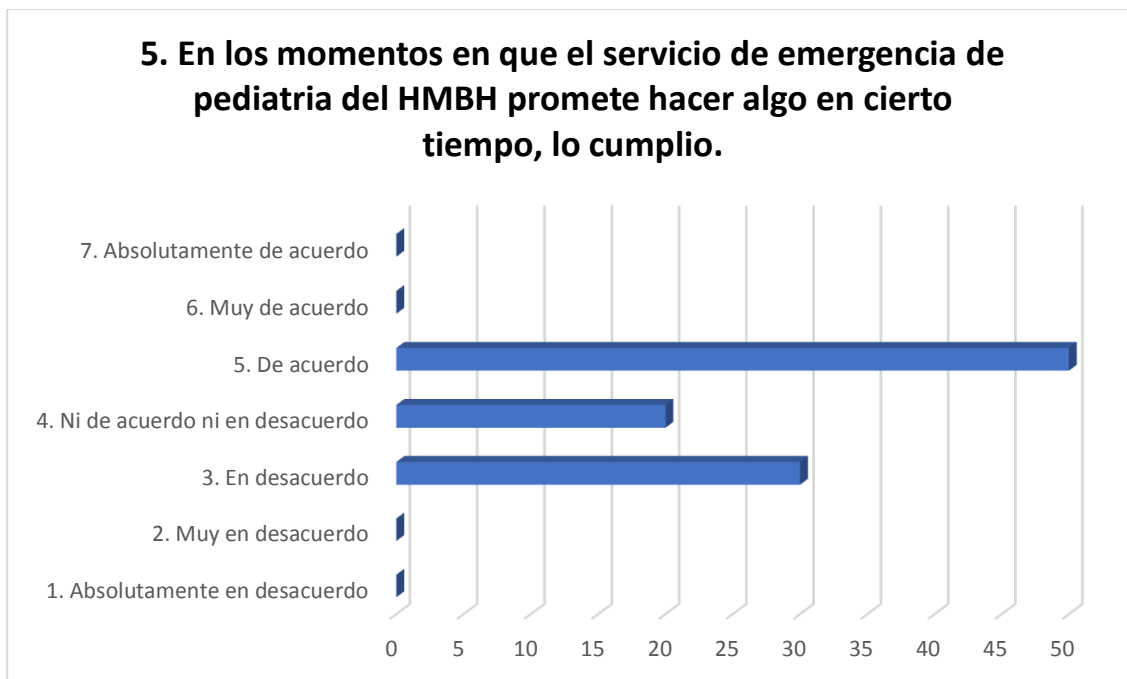


Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran solo 10% de los encuestados están de acuerdo con los materiales relacionados con el servicio (folletos, etc.) utilizados en emergencia de pediatría del HMBH, son visualmente atractivos, el 60% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% en desacuerdo. La mayoría de los encuestados no percibe los materiales relacionados con el servicio como visualmente atractivos en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH. Es importante un rediseño en la presentación de los materiales utilizados para comunicar información a los pacientes y usuarios.

**Interpretación de resultados:** Los resultados en base a la medición de las percepciones del cliente, han mostrado insatisfacción en base a la dimensión de tangibilidad.

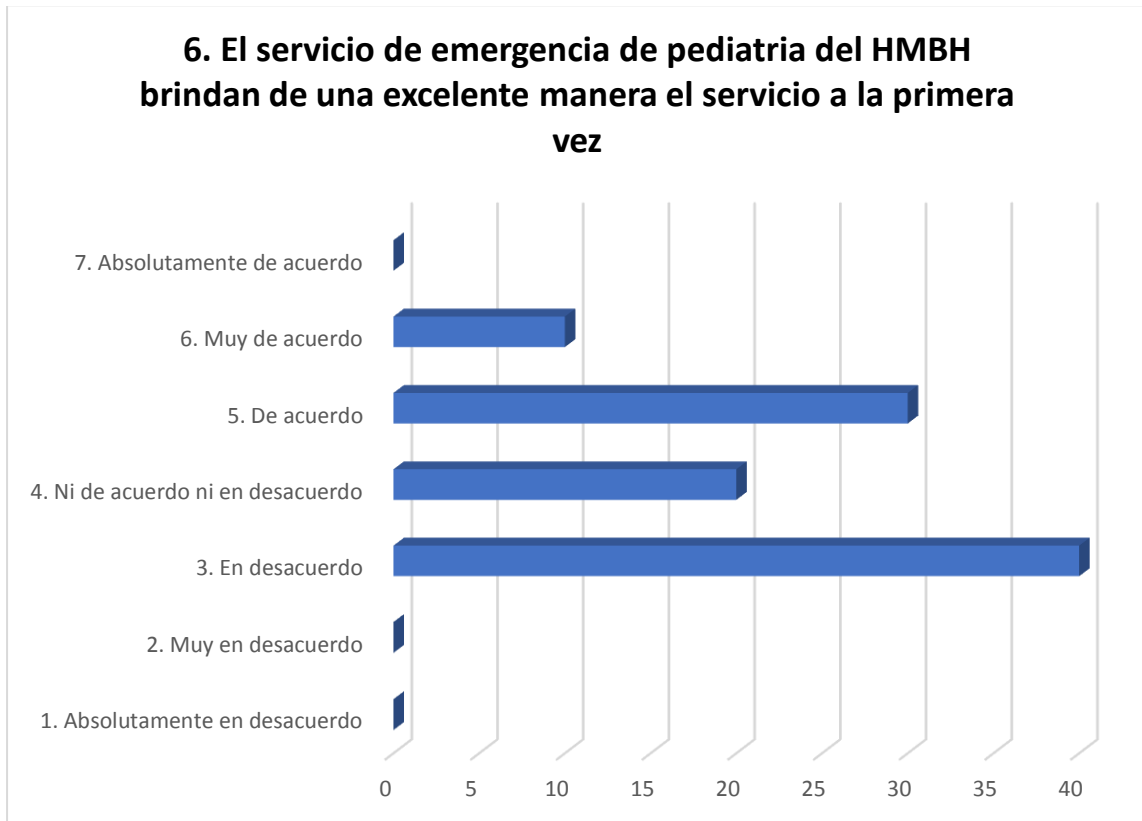
**Gráfico 7 Percepción de cumplimiento**



Fuente: Elaboración propia

En base a la investigación, se puede rescatar que hay un aspecto positivo en los momentos en que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplió; ya que el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% en desacuerdo. Existe una percepción variada en relación al cumplimiento de tiempo por parte del servicio de emergencia de pediatría del HMBH. Aunque un porcentaje significativo de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento, también hay una proporción considerable que no lo percibe de manera positiva.

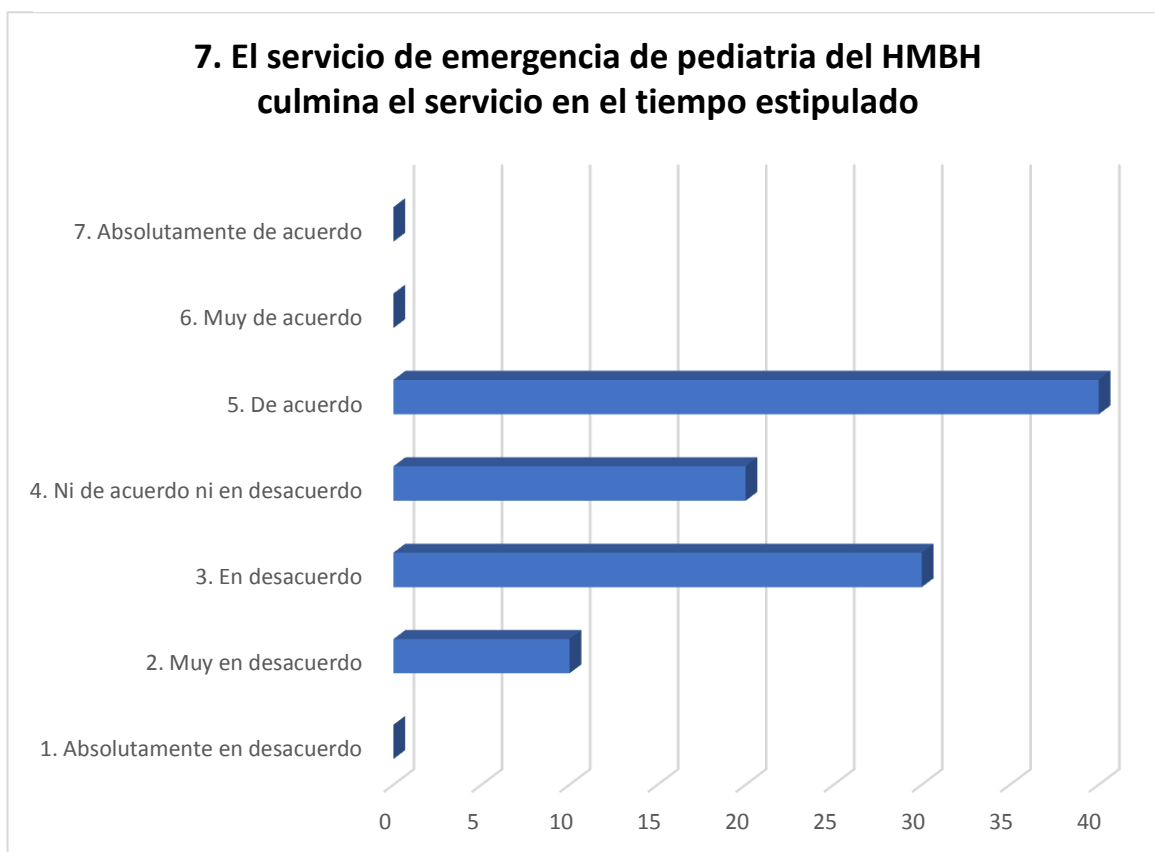
**Gráfico 8 Percepción del servicio**



Fuente: Elaboración propia

Se demostró que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH brindan de una excelente manera el servicio la primera vez, el 40% estuvo de acuerdo y muy de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40% en desacuerdo. Los resultados reflejan una percepción mixta en relación a la calidad del servicio brindado por el servicio de emergencias de pediatría del HMBH desde la primera vez. Aunque una proporción importante de encuestados está de acuerdo con la afirmación, también hay una porción considerable que no comparte esta perspectiva positiva.

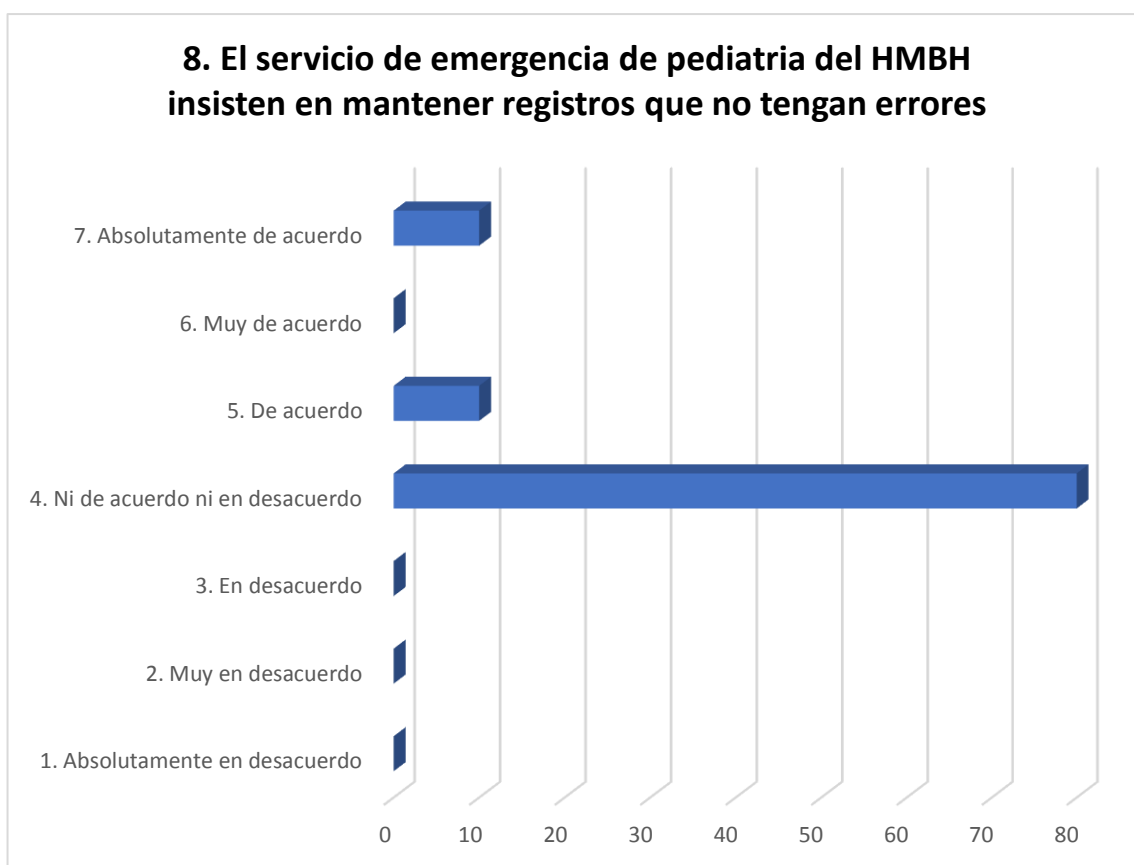
**Gráfico 1 Percepción del tiempo del servicio**



Fuente: Elaboración propia

Refiriéndose al tiempo de culminación del servicio; el 40% de las personas encuestadas estuvo de acuerdo con el servicio de emergencia de pediatría del HMBH culmina el servicio en el tiempo estipulado, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% en desacuerdo y muy en desacuerdo. Los resultados reflejan una percepción mixta sobre el tiempo de culminación del servicio, en emergencias de pediatría del HMBH. Mientras que una proporción notable de encuestados está de acuerdo con la afirmación, también existe una porción considerable que no comparte esta opinión positiva.

**Gráfico 2 Percepción de registros**



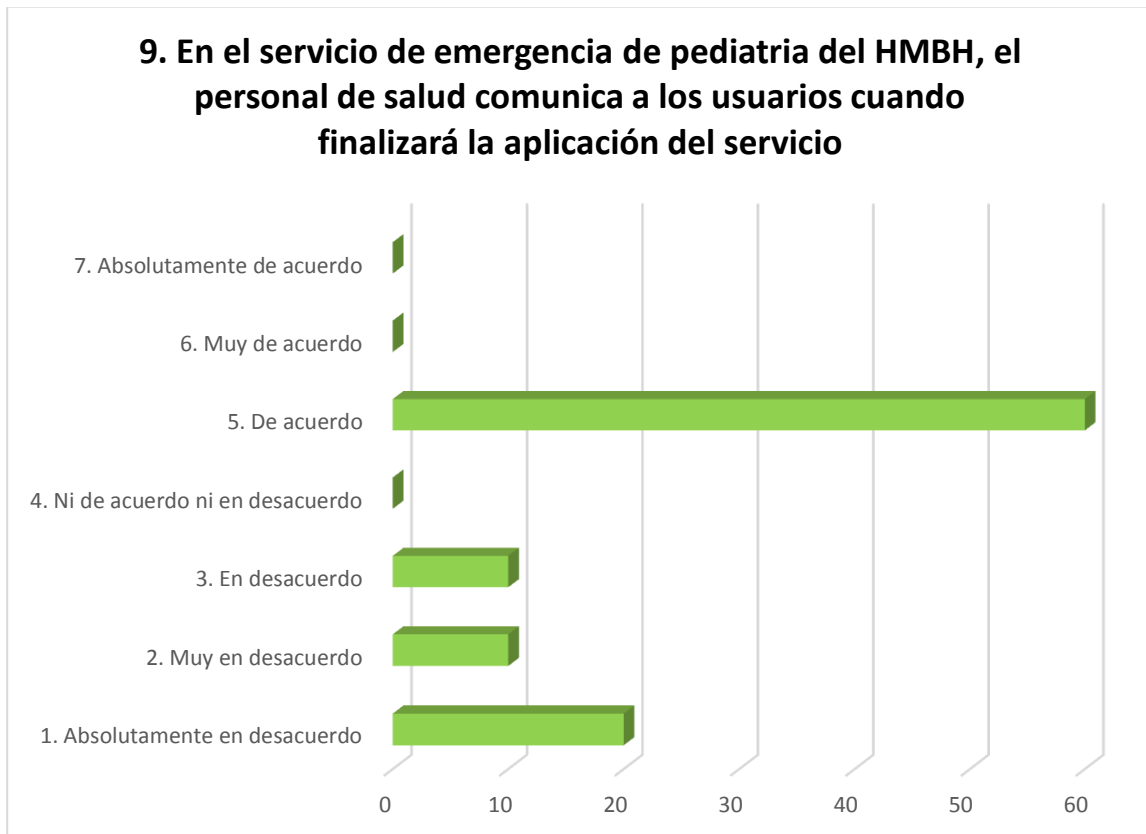
Fuente: Elaboración propia

El 20% de las personas encuestadas está de acuerdo y absolutamente de acuerdo que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH insiste en mantener registros que no tengan errores, frente al 80% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente neutral en relación a si el servicio de emergencia de pediatría del HMBH insiste en mantener registros sin errores. La minoría que está de acuerdo podría valorar la importancia de la precisión en la documentación, mientras que la mayoría parece no tener una percepción clara sobre esta práctica específica del servicio.

**Interpretación de resultados:** La segunda dimensión demostró de acuerdo a las respectivas mediciones en la dimensión de fiabilidad se encontró un nivel de

insatisfacción que reflejaron las personas con respecto a los niveles de calidad del servicio.

**Gráfico 11 Percepción de comunicación**

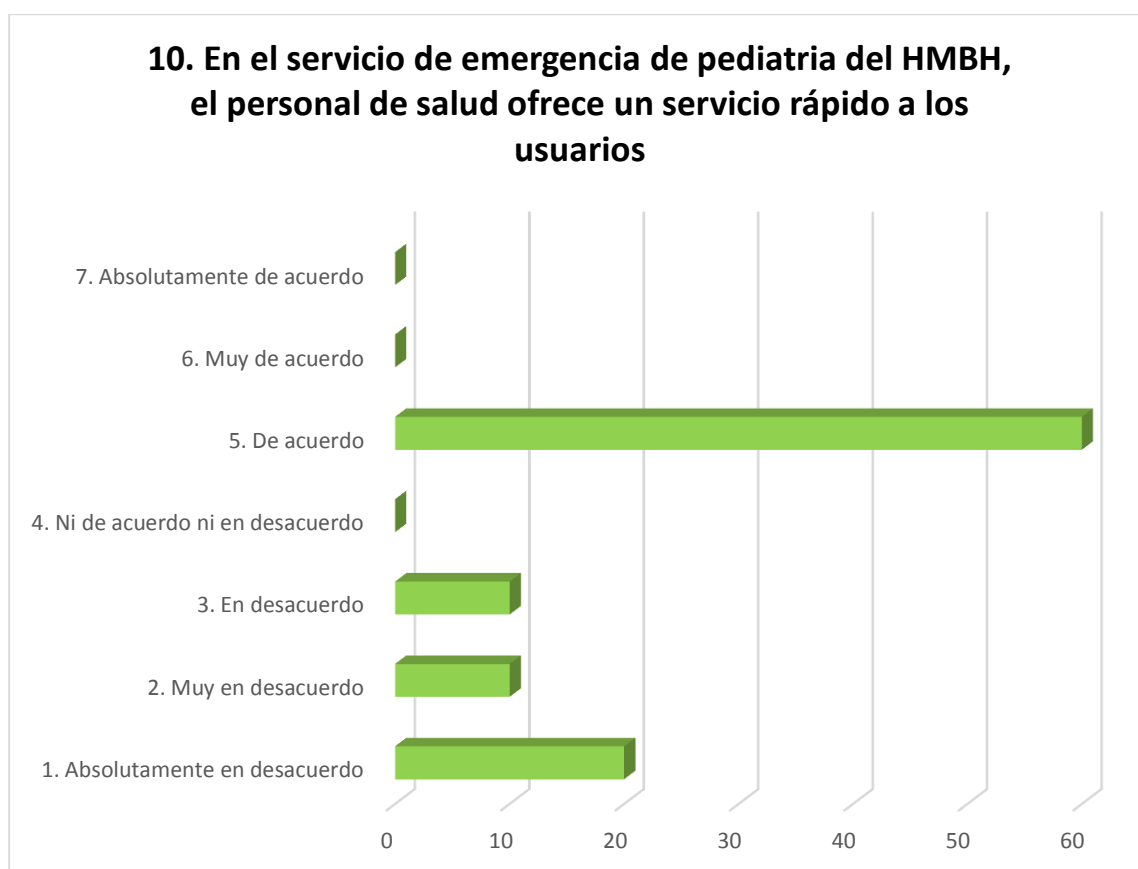


Fuente: Elaboración propia

Se pudo constatar el 60% de los encuestados está de acuerdo en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud comunica a los usuarios la finalización del servicio, 40% en desacuerdo, muy en desacuerdo y absolutamente en desacuerdo. Los resultados reflejan una división de opiniones en relación a la comunicación de la finalización del servicio por parte del personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH. Aunque una mayoría está de acuerdo con esta afirmación, existe una proporción considerable que no percibe una comunicación efectiva sobre la conclusión de la atención.



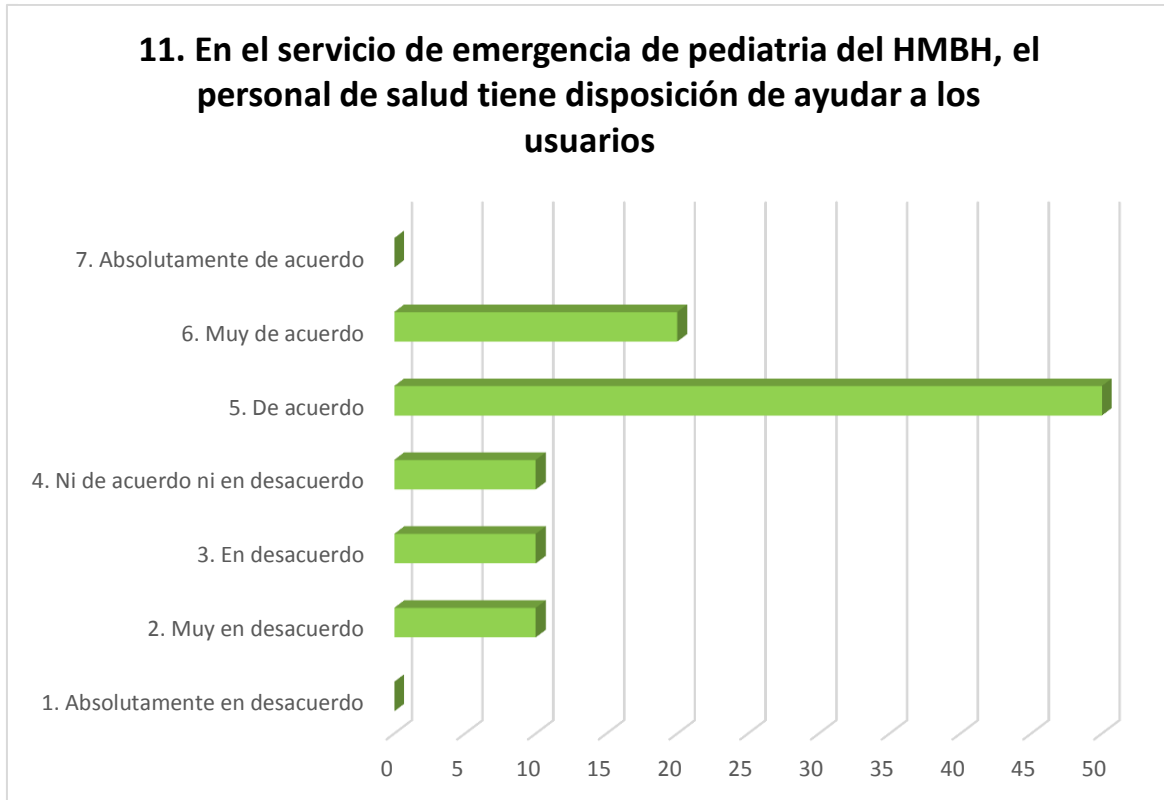
**Gráfico 12 Percepción de la rapidez del servicio**



Fuente: Elaboración propia

El 60% de los encuestados está de acuerdo que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud ofrece un servicio rápido a los usuarios. El 40% en desacuerdo, muy en desacuerdo y absolutamente en desacuerdo. Los resultados reflejan una división de opiniones en relación a la velocidad del servicio brindado por el personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH. Una proporción significativa de los encuestados percibe que el personal se esfuerza por brindar atención de manera rápida y eficiente, en contraparte una proporción considerable no concuerda con la percepción de que el servicio ofrecido por el personal de salud es rápido y eficiente.

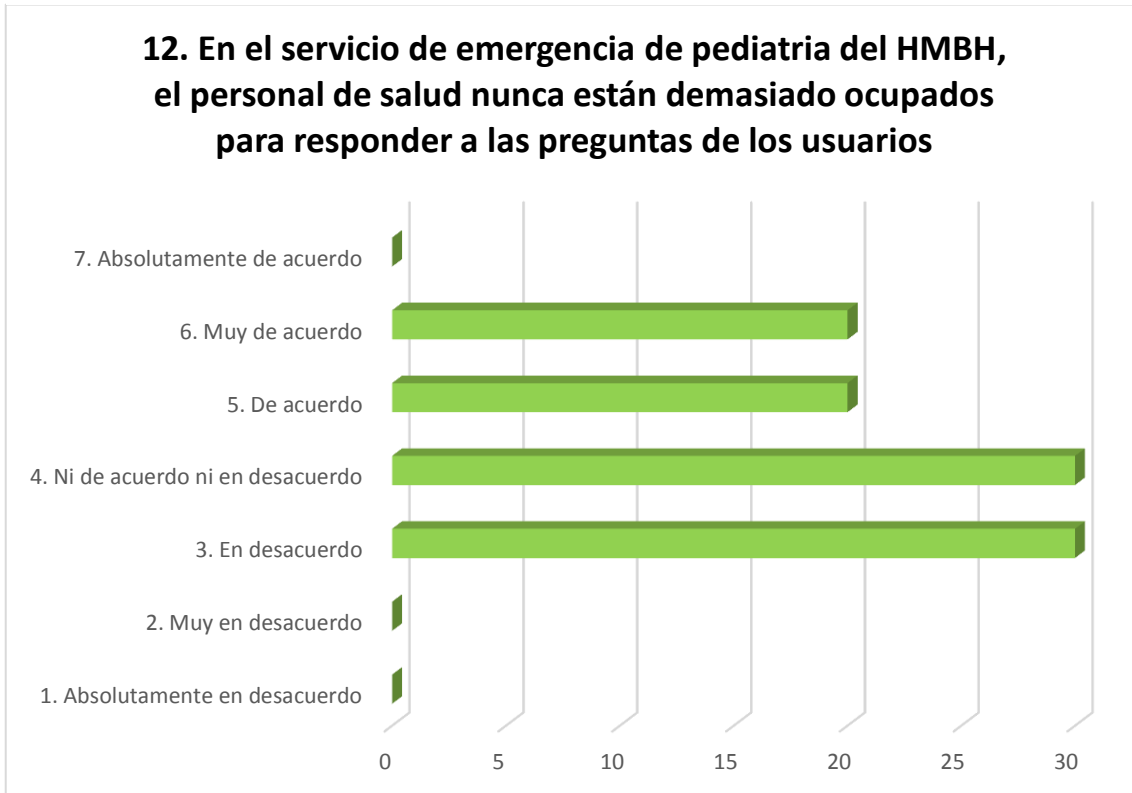
**Gráfico 13 Percepción de disposición de ayuda**



Fuente: Elaboración propia

El 70% de los encuestados está de acuerdo y muy de acuerdo, en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud tiene disposición de ayudar a los usuarios, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y muy en desacuerdo. Los resultados reflejan una percepción predominantemente positiva en relación a la disposición del personal de salud para ayudar a los usuarios en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH. Aunque una mayoría está de acuerdo con esta afirmación, existen algunas opiniones contrarias que señalan la necesidad de mejorar la percepción de disposición y apoyo del personal de salud.

**Gráfico 14 Percepción de los colaboradores**

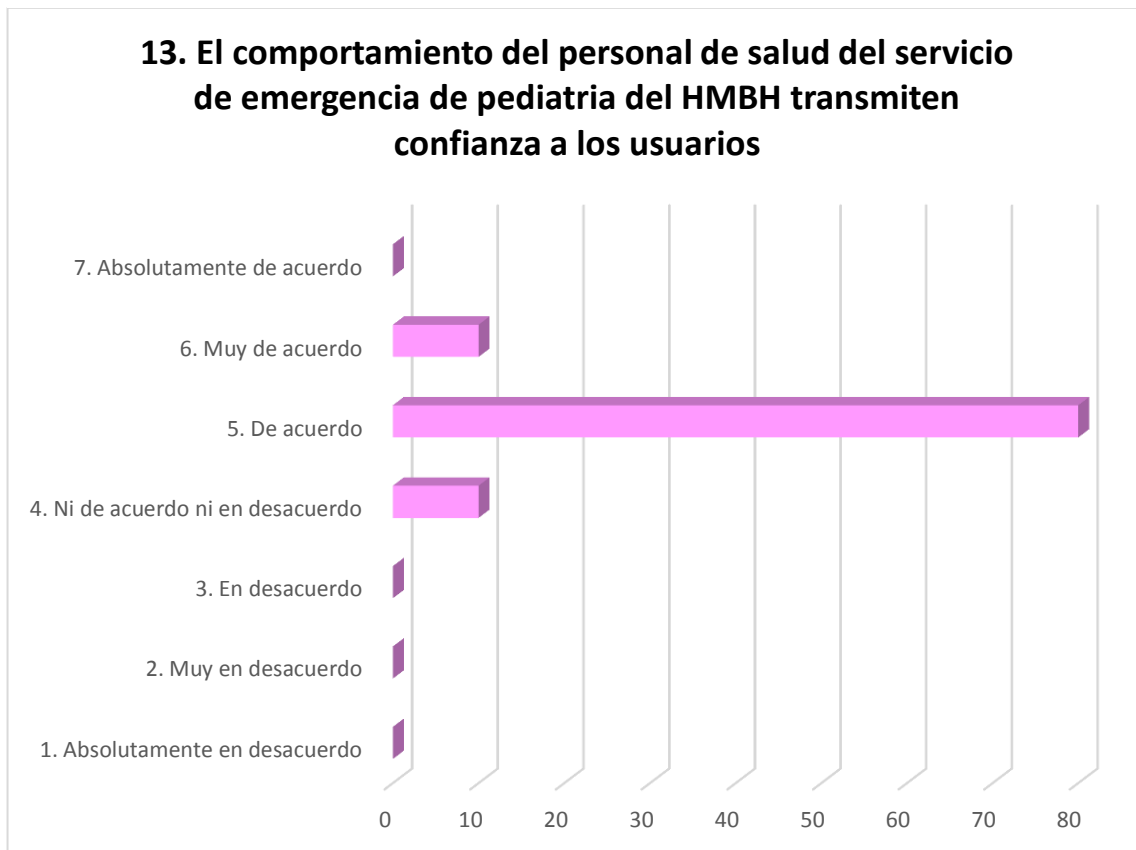


Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 40% está de acuerdo y muy de acuerdo, que el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios, el 30% ni de acuerdo y muy de acuerdo, el 30% en desacuerdo. Los resultados reflejan una percepción diversa en relación a si el personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios. Aunque una proporción significativa está de acuerdo con esta afirmación, también existen opiniones neutrales y contrarias.

**Interpretación de resultados:** En el análisis de la dimensión de capacidad de respuesta se muestra satisfacción de los usuarios.

**Gráfico 35 Percepción de confianza**

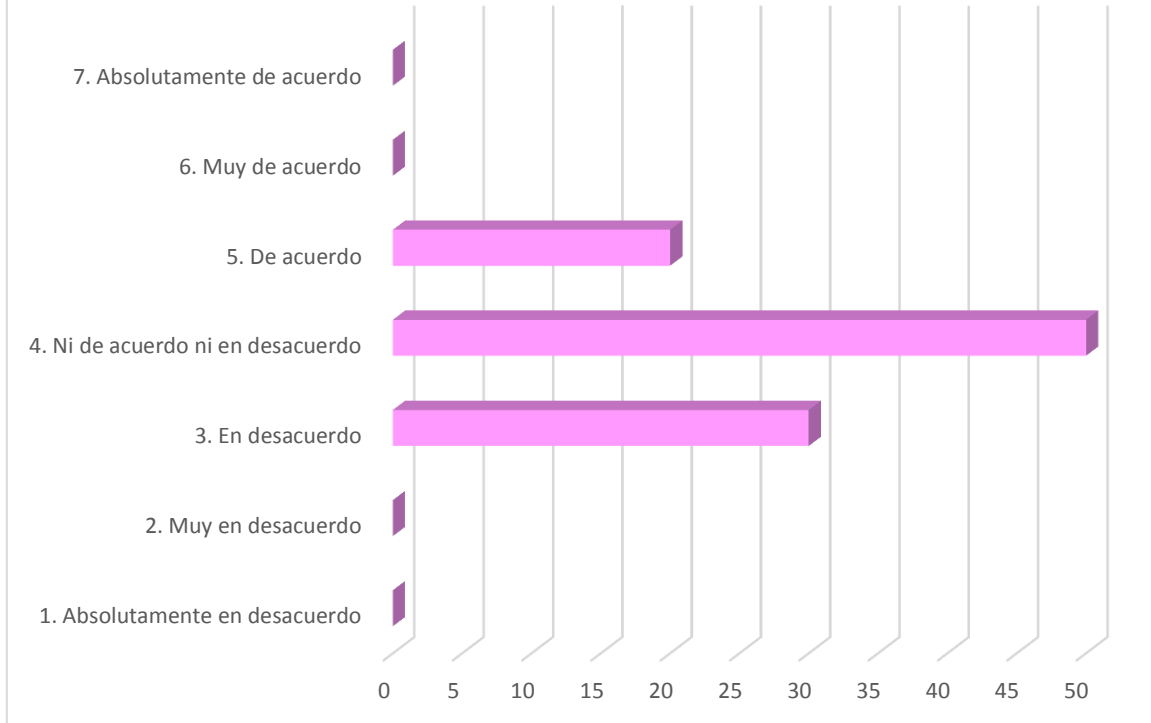


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado el 90% de los encuestados está de acuerdo y muy de acuerdo en el comportamiento del personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH en transmitir confianza a los usuarios, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva en relación al comportamiento del personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH al transmitir confianza a los usuarios. La alta proporción de encuestados que está de acuerdo sugiere que el personal ha logrado generar un ambiente de seguridad y confianza durante la atención médica.

### Gráfico 46 Percepción de transacciones

#### 14. Los pacientes del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se sienten seguros en sus transacciones con la institución.

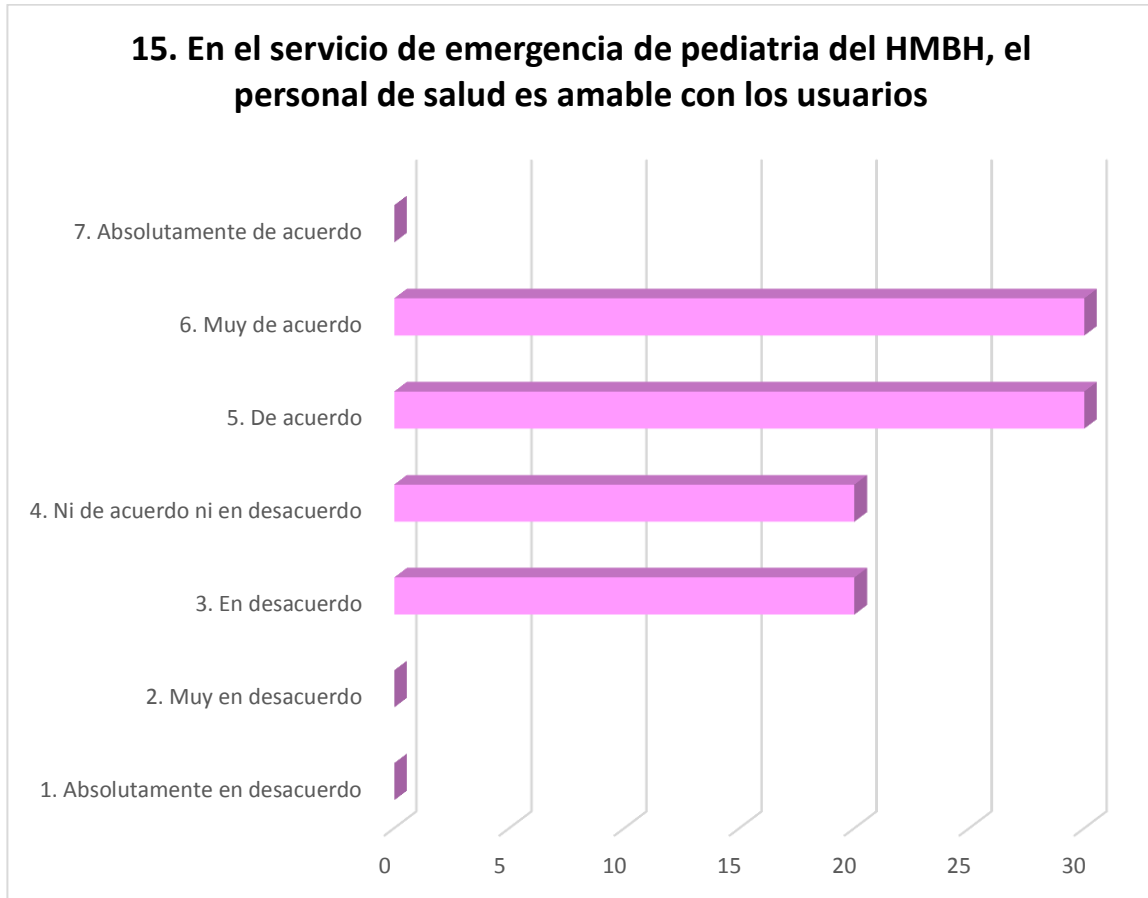


Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran, 20% de los encuestados están de acuerdo los pacientes del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se sienten seguros en sus transacciones con la institución, el 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% en desacuerdo.

Entendiendo por transacciones tales como almacenar, procesar y reinterpretar datos médico-administrativos.

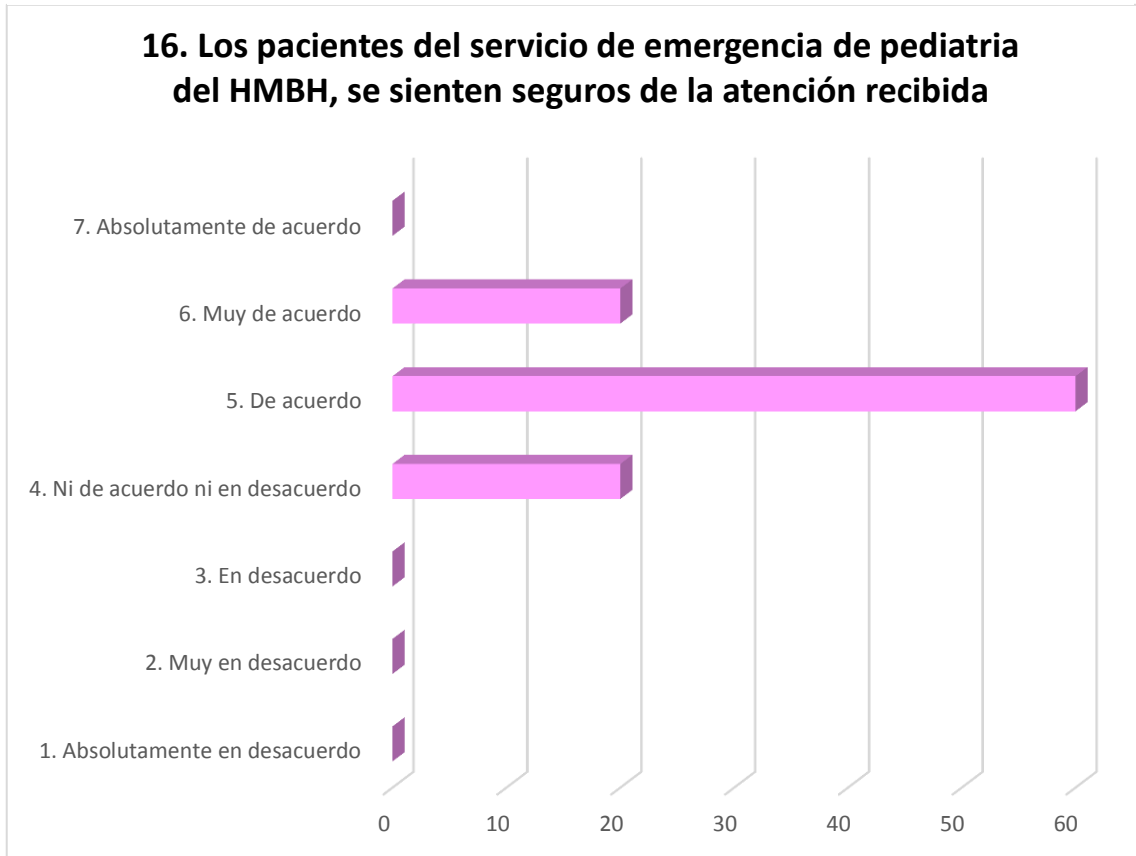
**Gráfico 57 Percepción de amabilidad**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 60% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HNBH, son amables con los usuarios, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo. Existe entre los entrevistados una percepción predominantemente positiva en relación a la amabilidad del personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH.

### Gráfico 18 Percepción de seguridad

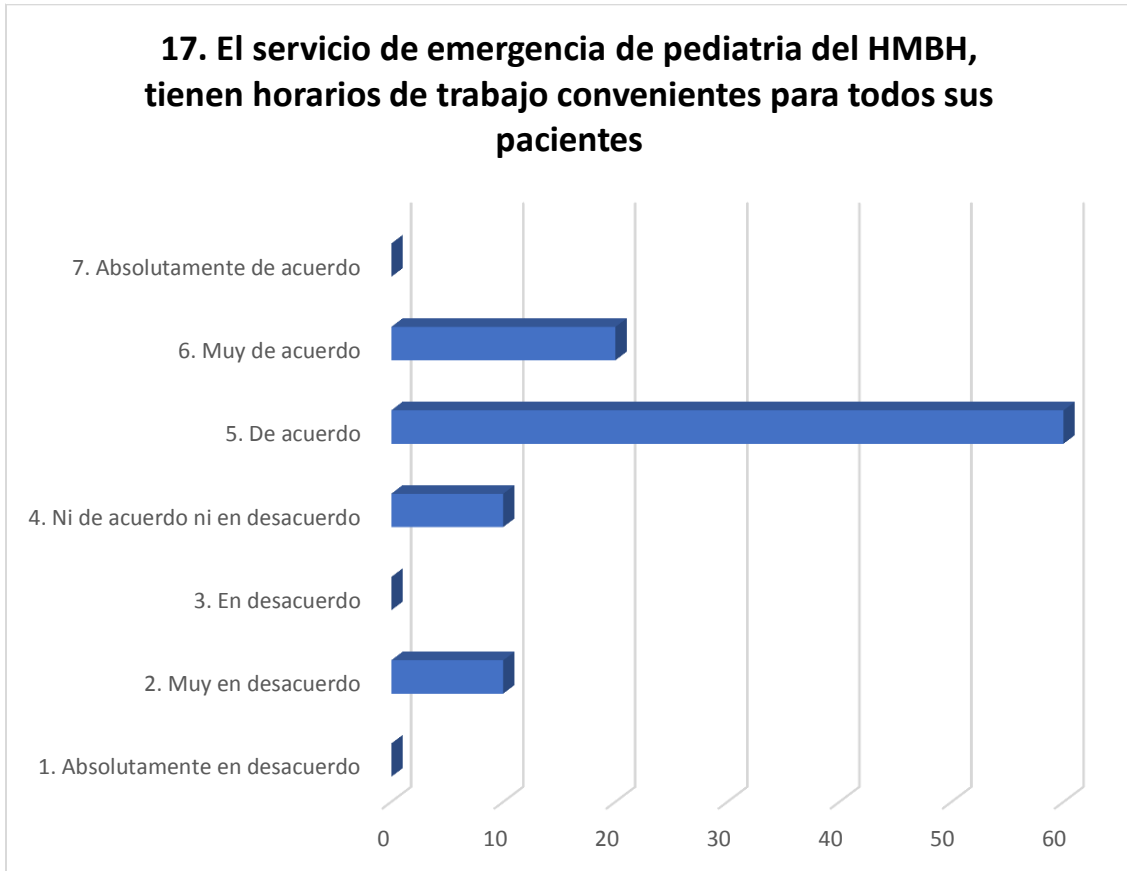


Fuente: Elaboración propia

El 80% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo, los pacientes del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se sienten seguros de la atención recibida, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Existe una percepción mayoritariamente positiva en relación a la sensación de seguridad de los pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH.

**Interpretación de resultados:** Se procedió a realizar un análisis sobre la dimensión de seguridad, se muestra satisfacción de los usuarios que visitan el servicio de emergencia de pediatría.

**Gráfico 19 Percepción de horarios**



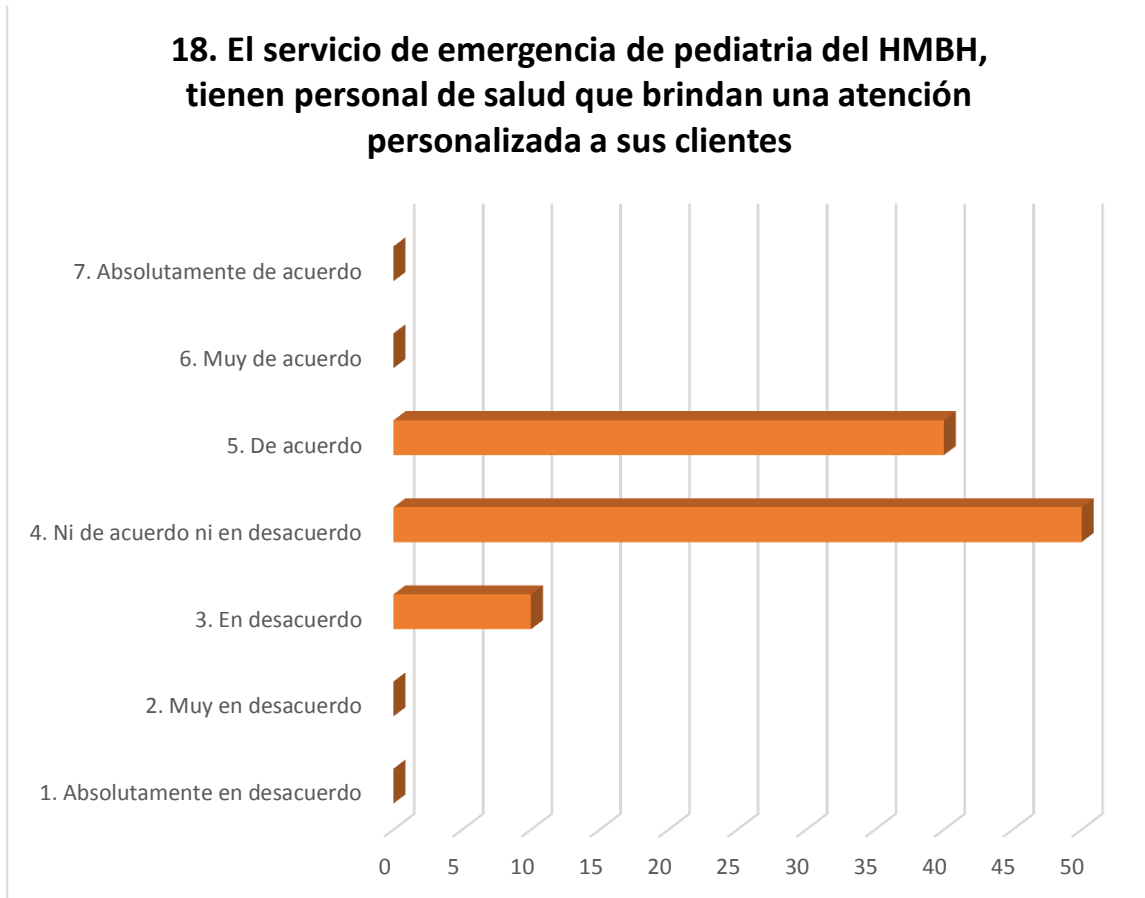
Fuente: Elaboración propia

Cuando se hace referencia a la conveniencia de los horarios para todos los pacientes, los resultados demostraron que el 80% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% muy en desacuerdo.

Los resultados demuestran una gran cantidad de personas se benefician y están satisfechos por concepto de horario de atención.



**Gráfico 20 Percepción de atención**

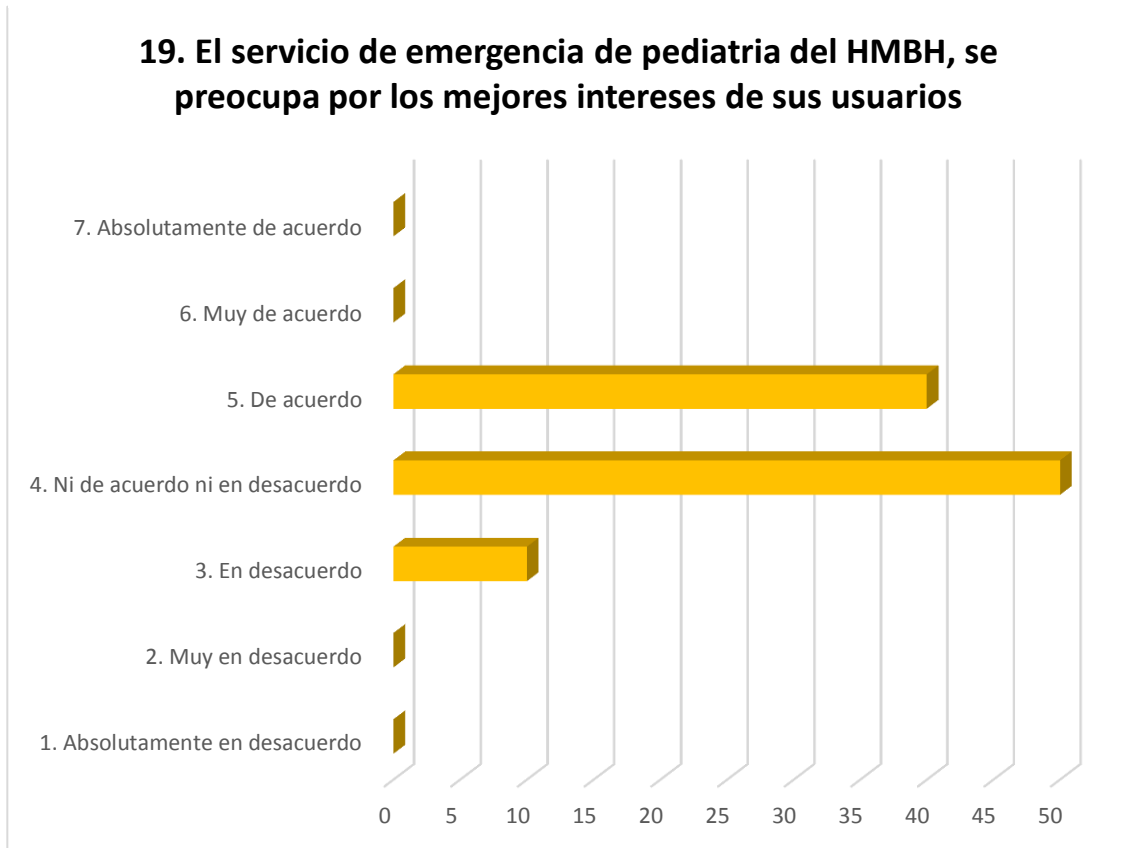


Fuente: Elaboración propia

Se conoció que el 40% de los encuestados están de acuerdo, el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, tienen personal de salud que brinda una atención personalizada a sus clientes, 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% en desacuerdo. Existe una percepción variada en relación a si el servicio de emergencia de pediatría del HMBH tiene personal de salud que brinda atención personalizada a sus clientes. Aunque una proporción moderada está de acuerdo con esta afirmación, también existen opiniones neutrales y contrarias. Es necesario considerar la importancia de la adaptación de la

atención a las necesidades individuales de los pacientes y para mejorar la percepción de atención personalizada en el servicio de emergencia.

**Gráfico 21 Percepción de intereses del usuario**

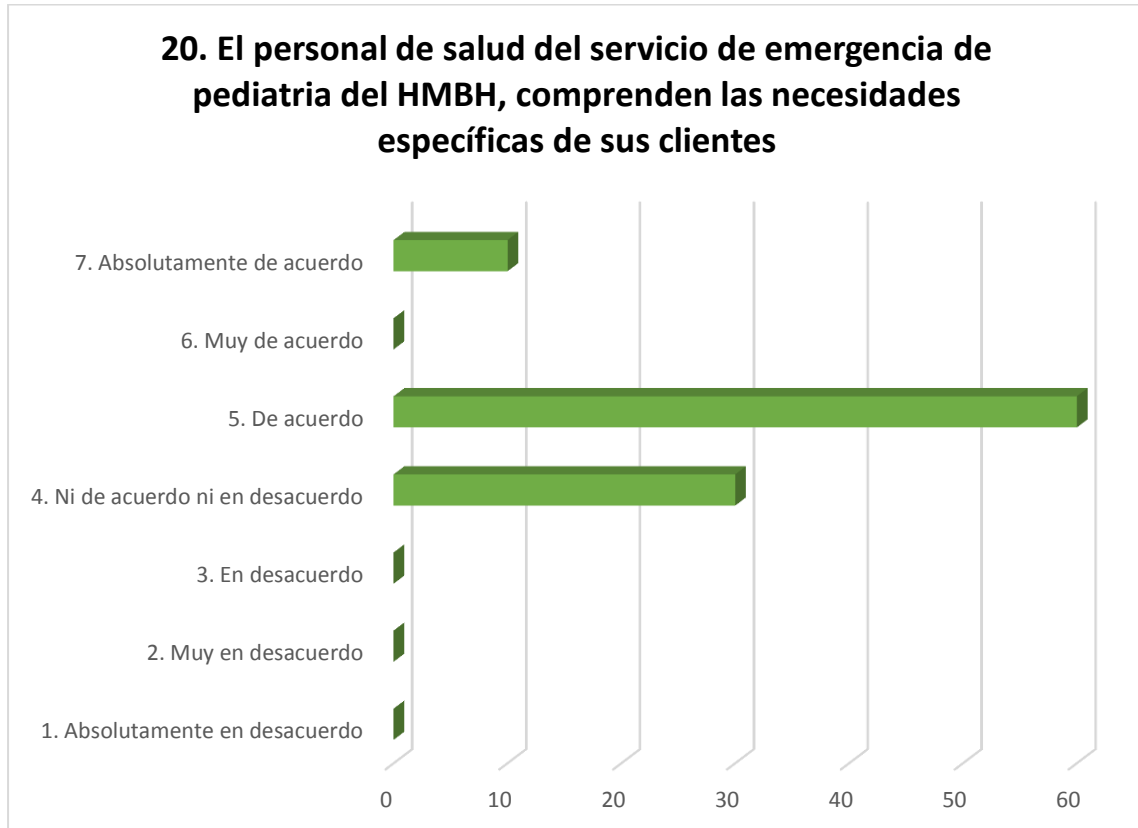


Fuente: Elaboración propia

Mostró el 40% de los encuestados están de acuerdo con el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios, el 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo. Existe una percepción diversa en relación a si el servicio de emergencia de pediatría del HMBH se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios. Aunque una proporción significativa está de acuerdo con esta afirmación, también existen opiniones neutrales y contrarias. Esta información es útil para considerar la importancia de brindar atención centrada en el bienestar de los

usuarios y para mejorar la percepción de interés por parte del servicio de emergencia.

**Gráfico 22 Percepción de comprensión**



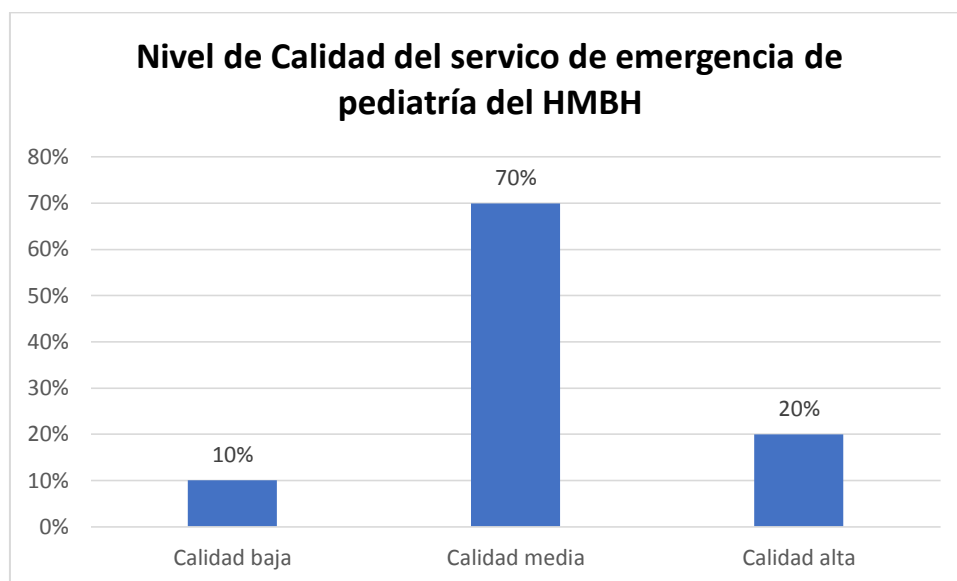
Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran 70% de los encuestados están de acuerdo y absolutamente de acuerdo con el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, comprenden las necesidades específicas de sus clientes, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Existe una percepción mayoritariamente positiva. La alta proporción de encuestados que está de acuerdo o absolutamente de acuerdo sugiere que el personal ha logrado adaptar su atención a las necesidades individuales de los pacientes, lo que

puede ser un indicador positivo de la calidad del servicio y la orientación hacia la atención personalizada.

**Interpretación de resultados:** Se procedió a realizar un análisis sobre la dimensión calidez y empatía, se muestra satisfacción de los usuarios que visitan el servicio de emergencia de pediatría.

**Gráfico 23 Percepción del nivel de Calidad del servicio de emergencia de pediatría del HMBH**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría del HMBM, basados en una muestra de 200 respuestas, muestran que la mayoría de los encuestados, el 70%, calificaron la calidad de atención como media. Esto equivale a 140 personas que consideraron que el servicio ofrecido no destaca por ser ni excepcionalmente bueno ni deficiente, ubicándose en un nivel intermedio de satisfacción.

Por otro lado, un 20% de los encuestados, es decir, 40 personas, percibieron que la atención en el servicio de emergencia pediátrica era de alta calidad, lo que refleja un grupo significativo de padres de familia que tuvo una experiencia positiva y satisfactoria. Finalmente, un 10% de los encuestados,

correspondiente a 20 personas, evaluaron la calidad de atención como baja, indicando que, para una minoría, el servicio no cumplió con sus expectativas o necesidades. La mayoría de las percepciones sobre la calidad de atención se concentran en un nivel medio, con una proporción menor de usuarios que reportan experiencias extremas, ya sean muy positivas o negativas.

## **8.1 Discusión**

En el presente trabajo de investigación, realizando la revisión bibliográfica, se puede evidenciar, que lo en cuanto a los estudios de percepción de calidad de atención, satisfacción del usuario externo, tiene por objeto determinar el grado o nivel de satisfacción de los establecimientos o servicios de salud.

El instrumento de medición utilizado es el SERVQUAL, el cual mediante las 5 dimensiones que utiliza (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, calidez o empatía)., se logra realizar la evaluación de la percepción de calidad de atención.

Mediante la aplicación del SERVQUAL, han mostrado insatisfacción en base a la dimensión de tangibilidad, se comprobó que el 20% de los encuestados están de acuerdo en que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH goza de equipos de apariencia moderna, con instalaciones físicas atractivas, 80% estuvo de acuerdo con los colaboradores tienen apariencia impecable, 10% están de acuerdo con los materiales relacionados con el servicio (folletos, etc.) utilizados son visualmente atractivos.

La segunda dimensión demostró de acuerdo a las respectivas mediciones en la dimensión de fiabilidad un nivel mayor de insatisfacción con respecto a los niveles de calidad del servicio, lo cumplió en un 50%, otorgando de buena manera el servicio la primera vez, culmina el servicio en el tiempo estipulado en un 40%, insiste en mantener registros que no tengas errores en un 20%.

En el análisis de la dimensión de capacidad de respuesta se muestra satisfacción de los usuarios, el personal de salud comunica a los usuarios la finalización del servicio y ofrece un servicio rápido a los usuarios en un 60%, El 70% del personal de salud tiene disposición de ayudar a los usuarios. El 40% están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.

La dimensión de seguridad, muestra satisfacción de los usuarios que visitan el servicio de emergencia de pediatría se obtuvieron los siguientes resultados el 90% de los encuestados el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH transmite confianza a los usuarios, el 20% se sienten seguros en sus transacciones con la institución, entendiendo por transacciones tales como almacenar, procesar y reinterpretar datos médico-administrativos, el 60% refiere ser amables, el 80% se sienten seguros de la atención recibida.

Sobre la dimensión calidez o empatía muestra percepciones favorables para los usuarios que visitaron el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el 80% de los encuestados se benefician del horario de atención, el 40% afirma recibir atención personalizada, el 40% se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios, 70% comprenden las necesidades específicas de sus clientes. Se procedió a realizar un análisis

## **IX CONCLUSIONES**

La investigación realizada ha permitido alcanzar una apreciación integral y crítica de la calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría en el Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH. Esta evaluación se ha ejecutado en conformidad con los estándares establecidos y ha proporcionado una visión fundamentada de la eficiencia y eficacia del servicio en cuestión. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen institucional dentro del mercado.

La percepción de los usuarios sobre la apariencia y operatividad de los equipos médicos en el servicio de emergencia de pediatría del HMBH presenta variabilidad. Se ha observado tanto conformidad como discrepancia entre los usuarios respecto a la modernidad y funcionamiento de los equipos. Esta discrepancia resalta la necesidad de atender aspectos visuales y técnicos para optimizar la impresión de los usuarios.

Se ha constatado que la confiabilidad y seguridad en los procedimientos médicos realizados en el servicio de emergencia de pediatría es motivo de percepción positiva y confianza por parte de los usuarios. La mayoría de los usuarios han expresado su acuerdo, indicando que la percepción de confiabilidad se encuentra en línea con los estándares esperados.

El servicio de emergencia de pediatría del HMBH exhibe una capacidad considerable para brindar atención ágil en situaciones críticas. Aunque las opiniones varían, una proporción relevante de usuarios ha demostrado su acuerdo, sugiriendo que se está logrando una atención efectiva y oportuna en momentos cruciales.

Se ha constatado que el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría demuestra una empatía perceptible hacia los pacientes y sus familias. La preponderancia de percepciones positivas refleja un ambiente en el que el personal se esfuerza por establecer un trato humano y comprensivo con los pacientes, contribuyendo a una experiencia más satisfactoria.

Estos resultados que sustentan la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH. Los hallazgos obtenidos, ajustados a los parámetros establecidos presentan oportunidades para la optimización de la calidad de atención, abordando aspectos como la modernización de equipos, la reafirmación de la confiabilidad en procedimientos, la agilidad en la atención y la promoción de la empatía por parte del personal de salud. Estas conclusiones servirán como guía para emprender medidas concretas que mejoren la calidad percibida en el servicio y aseguren la excelencia en la atención médica brindada en el servicio de emergencia de pediatría.

## **X. RECOMENDACIONES**

Al hospital:

- Basándose en los resultados y hallazgos obtenidos, se recomienda al hospital implementar un plan de acción integral orientado a abordar los aspectos identificados para mejora.
- Proporcionar formación continua al personal de salud en áreas clave como la empatía, comunicación efectiva y atención rápida. Esto contribuirá a la construcción de una cultura de atención centrada en el paciente.
- Establecer una plataforma de retroalimentación accesible para los usuarios, donde puedan expresar sus opiniones, sugerencias y experiencias. Esta información será esencial para la toma de decisiones informadas y la mejora continua.



A otros investigadores:

- Se sugiere considerar la ampliación de la muestra, incluyendo a una población más diversa de usuarios que utilicen el servicio de emergencia de pediatría. Esto permitirá obtener resultados más representativos y generalizables.
- Investigar en profundidad los factores contextuales y culturales que podrían influir en la percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia. Estos elementos pueden proporcionar un contexto más completo para interpretar las respuestas de los usuarios.
- Realizar comparaciones con estándares internacionales de calidad en servicios de emergencia pediátrica, lo que permitirá situar los resultados en un contexto global y obtener perspectivas adicionales para la mejora continua.

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Correia L, Miranda G. Calidad de satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: Análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 2010; 16(2).
2. Bedoya-Marrugo E, Arias-Montero , Vilorio-Chaparro E. Percepción de la calidad en los servicios de salud en Colombia, bajo los instrumentos Servqual y Servperf a junio 2020. *Journal of Industrial Neo-Technologies*. 2020.
3. Organización Mundial de la Salud. WHO.ORG. [Online].; 2022 [cited 2023 Agosto 18]. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
4. Becker K. unhealth.org. [Online].; 2020 [cited 2023 Agosto 18 [Evaluacion de las necesidades de Salud]. Available from: [https://unhealth.org/about/\\_files/chna-report-final-spanish\\_web.pdf](https://unhealth.org/about/_files/chna-report-final-spanish_web.pdf).
5. Montero Y, Veliz P, Jorna A. Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdoba y Rubio. *Revista Cubana de Terapia Intensiva y Urgencias*. 2020; 19(2): p. 172-82.
6. Villca N, Vásquez S, Alvarado R, Paz E. Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias del hospital del niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría". *Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría*. 2011; 50(1).
7. Organización Panamericana de la Salud. SESIÓN DEL COMITÉ REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMÉRICAS. CONSEJO DIRECTIVO. Washington, D.C.: OPS; 2019.

8. Tello , Barbazza , Waddell. Review of 128 quality of care mechanisms: A framework and mapping for health system stewards. Health Polici. 2020 Junio; 124(1).
9. Goula , Stamouli M, Alexandridou , Vorreakou , Galanakis. Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. International journal of enviromental research and public health. 2021 abril; 18(7).
10. Organización Mundial de la Salud. WHO. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 22. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
11. Torres Y, Rodriguez Y, Perez E. How to improve the quality of healthcare services and patient safety by adopting strategies from the aviation sector? Journal Healthcare Quality Research. 2022 Junio; 37(3): p. 182-190.
12. George Q, Gamez T, Gonzales T, Labori R, Guebara S. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud). 2021; 17(35).
13. Arroyo M, Díaz , Vitola. Repositorio CUN. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 30 [Monografía de Grado]. Available from: <https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/4048>.
14. Galvis. Repositorio Universidad Javeriana. [Online].; 2020 [cited 2023 Agosto 30 [Tesis de Grado]. Available from: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/50243>.
15. Castañeda M. Atención centrada en el paciente y práctica interprofesional colaborativa. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2019; 27(1).

16. Romo , Chávez R, Reyes , Aguilera F, Rivas. Mejora de la calidad y seguridad del paciente en el sistema crítico de prevención y control de infecciones en el Hospital Ángeles Chihuahua. Acta médica Grupo Ángeles. 2021 Mayo; 17(1).
17. Chá. Historia clínica electrónica: herramienta para la continuidad de asistencia. Revista Médica del Uruguay. 2019 Septiembre; 35(3).
18. Mazón , Uset F. Índice de calidad de la asistencia médica según la percepción de estudiantes universitarios, Santo Domingo 2019. Avances. 2019 Octubre; 21(4).
19. Nephila Health Partnership, S.L. Plataforma de Organizaciones de Pacientes. [Online].; 2021 [cited 2023 Agosto 21. Available from: [https://www.plataformadepacientes.org/sites/default/files/modelo\\_de\\_acp\\_con\\_enfermedad\\_y\\_dolor\\_cronicos\\_vf.pdf](https://www.plataformadepacientes.org/sites/default/files/modelo_de_acp_con_enfermedad_y_dolor_cronicos_vf.pdf).
20. García-Galicia , Zambrano-Díaz , Parker-Bosquez , Montiel-Jarquín , Juárez-Santiesteban. Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias. Revista Medica IMSS. 2021 Septiembre 09; 59(6): p. 528-37.
21. Tipiani O. Repositorio USMP. [Online].; 2022 [cited 2023 Agosto 22 [Tesis de Maestria]. Available from: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11100/r\\_tipiani\\_or.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11100/r_tipiani_or.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
22. Jonkisz A, Karniej , Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. International Journal Environ. 2021; 18(20).
23. Boada-Niño , Barbosa-López , Cobo-Mejía. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el

- modelo SERVQUAL. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. 2019; 6(1).
24. Cáceres L, Boto A, Cagnasia , Galvis , Rino. Estado actual de recursos generales y funcionamiento de Servicios Hospitalarios de Emergencias Pediátricas con gestión pública en Latinoamérica (Estudio RFSEPLA). Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2022; 22(2).
25. OPS. Organización Panamericana de Salud. [Online].; 2022 [cited 2023 Agosto 22]. Available from: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3364:2010-programas-garantia-calidad&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3364:2010-programas-garantia-calidad&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0).
26. Castaneda , Landaverde M. BVSaLud. [Online].; 2017 [cited 2023 Agosto 22 [Tesis de Grado]. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/02/1148038/224.pdf>.
27. Vega-Hurtado C. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. 2020; 58(2): p. 197-201.
28. Mercado F. Repositorio UWIENER. [Online].; 2022 [cited 2023 Agosto 23 [Tesis de Grado]. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6228>.
29. Tudela L. Repositorio Universitat Jaume I. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 22]. Available from: <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/203050>.
30. Cereijo , González , Pérez R, Mora. Adhesión terapéutica a los tratamientos médicos de urgencia de los atletas de la EIDE de Granma. Journal of negative no positive results. 2021 enero; 6(1).

31. Suárez , Robles , Serrano G, Serrano H, Armijo , Anchundía R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019 abril; 38(2).
32. Garía , Cumbal. Modelo de Gestión Hospitalario. Revista Ciencias Sociales. 2019; 1(41).
33. Ministerio de Salud y Deportes del Estado Plurinacional de Bolivia. MINSAL. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 22. Available from: [https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/redes\\_salud/CAP-12.pdf](https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/redes_salud/CAP-12.pdf).
34. Kruk M, Cage A, Arsenault C, Jordan K. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. The lancet. 2019; 6(11).
35. Pinar K, Jan V, Jan M, Paaske S. Composite measures of quality of health care: Evidence mapping of methodology and reporting. Plos One. 2022 Mayo; 17(5).

## **XII ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL MUNICIPAL BOLIVIANO HOLANDÉS, EL ALTO-BOLIVIA 2022**

Edad: 1 2 3 4 5

Sexo: 1 2 Padre/Madre/Tutor

Las puntuaciones significan: 1 absolutamente en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo, 3 en desacuerdo, 4 indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 5 de acuerdo, 6 muy de acuerdo y la puntuación de 7 absolutamente de acuerdo.

<b>CUESTIONARIO PERCEPCIÓN HOSPITAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>MUNICIPAL BOLIVIANO HOLANDÉS</b>							
El servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH goza de equipos de apariencia moderna.							
Las instalaciones físicas del servicio de emergencia de pediatría del HMBH tiene visualización atractiva.							
Los colaboradores del servicio de emergencia de pediatría del HMBH tienen apariencia impecable.							
Los materiales relacionados con el servicio (folletos, etc.) utilizados en emergencia de pediatría del HMBH, son visualmente atractivos.							
En los momentos en que el servicio de emergencia de pediatría del HMBH promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumplió.							
El servicio de emergencia de pediatría del HMBH brindan de una excelente manera el servicio la primera vez.							
El servicio de emergencia de pediatría del HMBH culmina el servicio en el tiempo estipulado.							
El servicio de emergencia de pediatría del HMBH insiste en mantener registros que no tengan errores.							

En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud comunica a los usuarios cuando finalizará la aplicación del servicio.							
En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud ofrece un servicio rápido a los usuarios.							
En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud tiene disposición de ayudar a los usuarios.							
En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud está demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.							
El comportamiento del personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH transmiten confianza a los usuarios.							
Los pacientes del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se sienten seguros en sus transacciones con la institución.							
En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud es amable con los usuarios.							
En el servicio de emergencia de pediatría del HMBH, el personal de salud tiene suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes.							
El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.							



<p>El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, tienen personal de salud que brindan una atención personalizada a sus clientes.</p>							
<p>El servicio de emergencia de pediatría del HMBH, se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.</p>							
<p>El personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del HMBH, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.</p>							

**Anexo 2.**

Carta de Autorización jefe de Servicio de Pediatría Hospital Municipal Boliviano Holandés.

### Anexo 3. Consentimiento Informado

#### Consentimiento Informado

**Consentimiento informado**

Al firmar este consentimiento, confirmo que he sido informado sobre el objetivo y propósito del estudio titulado

EVALUACION DE LA PERCEPCION DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL MUNICIPAL BOLIVIANO HOLANDES, EL ALTO-BOLIVIA 2022

Me han informado sobre quienes estan realizando este estudio, y sobre las características e importancia del mismo.

Al firmar este consentimiento, doy mi autorización para que se me aplique la encuesta, siempre y cuando se respete mi dignidad humana. Me han explicado los beneficios y riesgos de esta investigación. Si tuviera preguntas acerca de mis derechos como participante en la investigación, puedo llamar al Dr. Ramiro Tapia Marca, Por tanto, acepto participar y expreso que mi participación es totalmente voluntaria y que después de haber iniciado el trabajo de investigación, puedo rehusarme a responder cualquier pregunta, prueba o dar por terminada mi intervención en cualquier momento.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del participante

Fecha y Hora

Certifico que he observado la mayor parte de este procedimiento y ha sido realizado correctamente por el Entrevistador/Investigador a cargo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Entrevistador/Investigador  
Entrevistador/Investigador

Número de carnet del

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lugar

Fecha y Hora