

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DESDE LA  
PERSPECTIVA DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE  
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT DE ANTIGUA  
GUATEMALA, 2019”**

Tesis

Presentada a la Honorable Junta Directiva  
de la Facultad de Ciencias Médicas de la  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**Catherine Marcela Vaquero Rivas  
Ana Cecilia Jurado Mariscal  
Fabianna Linares Pinetta**

**Médico y Cirujano**

Guatemala, julio de 2019

El infrascrito Decano y el Coordinador de la Coordinación de Trabajos de Graduación – COTRAG-, de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, hacen constar que los:

Bachilleres:

1. CATHERINE MARCELA VAQUERO RIVAS 200910316 1576586510501
2. ANA CECILIA JURADO MARISCAL 201010067 2059692320101
3. FABIANNA LINARES PINETTA 201010113 2093169690101

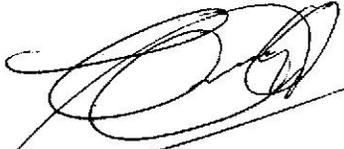
Cumplieron con los requisitos solicitados por esta Facultad, previo a optar al título de Médico y Cirujano en el grado de licenciatura, y habiendo presentado el trabajo de graduación titulado:

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA, 2019”

Trabajo asesorado por el Dr. Luis Ángel de León Soto y revisado por la Dra. Aída Guadalupe Barrera Pérez, quienes avalan y firman conformes. Por lo anterior, se emite, firman y sellan la presente:

### ORDEN DE IMPRESIÓN

En la Ciudad de Guatemala, el dieciséis de julio del dos mil diecinueve

  
DR. C. CÉSAR OSWALDO GARCÍA GARCÍA  
COORDINADOR

 **USAC**   
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Facultad de Ciencias Médicas  
Coordinación de Trabajos de Graduación  
COORDINADOR

  
DR. JORGE FERNANDO ORELLANA OLIVA  
DECANO

Vo.Bo.   
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
Dr. Jorge Fernando Orellana Oliva  
DECANO

El infrascrito Coordinador de la COTRAG de la Facultad de Ciencias Médicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, HACE CONSTAR que las estudiantes:

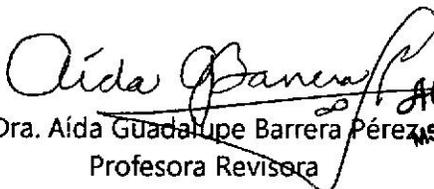
1. CATHERINE MARCELA VAQUERO RIVAS 200910316 1576586510501
2. ANA CECILIA JURADO MARISCAL 201010067 2059692320101
3. FABIANNA LINARES PINETTA 201010113 2093169690101

Presentaron el trabajo de graduación titulado:

"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA, 2019"

El cual ha sido revisado por la Dra. Aída Guadalupe Barrera Pérez y, al establecer que cumple con los requisitos establecidos por esta Coordinación, se le AUTORIZA continuar con los trámites correspondientes para someterse al Examen General Público. Dado en la Ciudad de Guatemala, a los dieciséis días de julio del año dos mil diecinueve.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Dra. Aída Guadalupe Barrera Pérez  
Profesora Revisora  
MSc en Alimentación y Nutrición  
Col. 11598

 **USAID**   
Coordinación de Institutos de Graduación  
COORDINADOR

  
Vo.Bo.  
Dr. C. César Oswaldo García García  
Coordinador

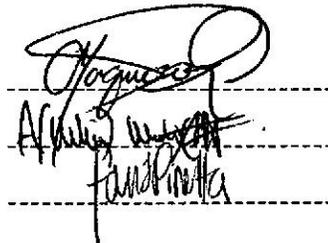
Guatemala, 16 de julio del 2019

Doctor  
César Oswaldo García García  
Coordinado de la COTRAG  
Facultad de Ciencias Médicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Dr. García:

Le informamos que nosotras:

1. CATHERINE MARCELA VAQUERO RIVAS
2. ANA CECILIA JURADO MARISCAL
3. FABIANNA LINARES PINETTA



Presentamos el trabajo de graduación titulado:

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PACIENTES ATENDIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA, 2019”

Del cual el asesor y el revisor se responsabilizan de la metodología, confiabilidad y validez de los datos, así como de los resultados obtenidos y de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones propuestas.

#### FIRMAS Y SELLOS PROFESIONALES

Asesor: Dr. Luis Ángel de León Soto

Revisor: Dra. Aída Guadalupe Barrera Pérez

Registro de Personal 20030843



Dr. Luis Ángel de León Soto  
Ginecólogo y Obstetra  
Colegiado No. 10327

Aída G. Barrera P.  
MSc en Alimentación y Nutrición  
Col. 11598

## **Agradecimientos**

A Dios, gracias por permitirme llegar hasta este momento. Éste día represento el esfuerzo de mi familia y el sueño que una vez tuvimos se ve plasmado en este instante. Mi eterna gratitud hacia mis señores padres Mauricio Vaquero y Ana Rivas de Vaquero, ustedes a quienes les debo tanto, quienes me han enseñado que la vida no es como la planeamos, pero con amor y perseverancia logramos construir algo mejor. Gracias por apoyarme en todo momento sin ustedes no lo hubiera logrado. A Beatriz, Cecilia y Eduardo Vaquero Rivas que han estado para mí cada vez que los necesito, en las buenas, en las malas y que de ustedes también he aprendido. Mi abuela Rosa de Vaquero que es parte fundamental de este logro, y mis abuelos que físicamente no se encuentran, pero sé que de alguna manera también están orgullosos por este logro. Mis tíos, tías y primos que hoy me acompañan y los que no pudieron estar presente en este momento, pero sí en toda mi formación. Las amistades que hice en el trayecto de esta tortuosa pero hermosa carrera. A mis compañeras y amigas de tesis Fabianna Linares y Cecilia Jurado muchas gracias, por tanto. Por último y no por eso menos importante a todos los y las pacientes que me permitieron aprender de ellos que han sido fundamentales en este trayecto, mi agradecimiento eterno.

Catherine Marcela Vaquero Rivas

## **Agradecimientos:**

A mis padres Georgina y Luis por darme la oportunidad acudir a estudios superiores. A mi hermano Javier, por ser el excelente compañero de vida. A mi familia Jurado y Castillo por ser los pilares de mi vida y por tanto amor. A quienes se encargaron que mi vida se rigiera bajo el lema que reza “así como una vela enciende a otra vela, sin menguar su fulgor, así nobleza engendra nobleza”, muy especialmente a Isabel Marroquín. Agradezco a todos los amigos que hice en la facultad, del colegio y de la Merced, que ejemplifican a la perfección el sentido de la amistad. A todas las personas que conocí en mis prácticas hospitalarias y muy especialmente a los pacientes que la vida hizo coincidir en mi camino, por enseñarme a ser compasiva, agradecida y humana. Por último, dedico este acto de graduación y toda mi carrera profesional, junto con la Virgen del Rosario, a mi abuela Carmen, por ser el perfecto ejemplo de vida, inteligencia, sabiduría, cultura y lectura.

¡A.M.D.G!

Ana Cecilia Jurado Mariscal

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por guiarme, darme fortaleza y sabiduría en cada momento de esta carrera. A mis padres Flavio Linares y Any Pinetta por su apoyo y amor incondicional. A mis hermanos Ivonne y Diego por los consejos, palabras de ánimo y por compartir conmigo esta carrera. A mis abuelos, tíos y primos por su compañía y amor en cada momento, cada uno de ustedes ha aportado grandes cosas a mi vida. Agradezco a mis amigos que hicieron de lo difícil sencillo, por brindarme hermandad, alegría y apoyo durante estos años. A esa persona que me ha llenado de paz y alegría, por su apoyo incondicional, amor y paciencia. Agradezco a Marcela Vaquero y mi mejor amiga Cecilia Jurado con quienes tengo el honor de compartir este éxito, nada hubiera sido lo mismo sin ustedes a mi lado. A mis profesores y doctores que me enseñaron que no se estudia, ni se aprende solo para un examen, sino para toda la vida. A mis pacientes con quienes forme lazos de amistad y compromiso, por su paciencia y determinación para salir adelante. A Isa Marroquín quien desde un inicio nos mostró su apoyo para lograr alcanzar esta meta y por su amistad incondicional, un abrazo al cielo. Lo logramos. A la Universidad de San Carlos mi alma mater por ser mi segundo hogar y permitirme culminar una meta más.

Fabianna Linares Pinetta

## **Agradecimientos especiales**

A la tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala nuestra Alma Mater, a la Facultad de Ciencias Médicas nuestra casa de estudios por sus enseñanzas en nuestra formación como profesionales.

Al Hospital Pedro de Bethancourt por abrirnos sus puertas y hacernos sentir parte de la institución.

Al Departamento de Ginecología y Obstetricia por permitirnos realizar nuestro trabajo de tesis y por la disponibilidad y accesibilidad.

A nuestro asesor Dr. Luís Ángel de León Soto por habernos dedicado su tiempo e impulsado y acompañado en este largo proceso.

A nuestra revisora Dra. Aída Guadalupe Barrera Pérez por su incalculable ayuda paciencia y compartir con nosotros.

A Licda. Georgina Mariscal por su apoyo, dedicación, tiempo, paciencia e invaluable contribución en este camino, de igual manera nuestro profundo agradecimiento a Dr. Alejandro Mena por su valioso aporte y su disponibilidad a pesar de la distancia y al Ing. Flavio Linares por su colaboración.

*De la responsabilidad del trabajo de graduación:*

El autor o autores es o son los únicos responsables de la originalidad, validez científica, de los conceptos y de las opiniones expresadas en el contenido del trabajo de graduación. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Coordinación de Trabajos de Graduación, la Facultad de Ciencias Médicas y para la Universidad de San Carlos de Guatemala. Si se llegara a determinar y comprobar que se incurrió en el delito de plagio u otro tipo de fraude, el trabajo de graduación será anulado y el autor o autores deberá o deberán someterse a las medidas legales y disciplinarias correspondientes, tanto de la Facultad, de la Universidad y otras instancias competentes.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala, durante mayo y junio de 2019. **POBLACIÓN Y MÉTODOS:** Se calculó una muestra de 332 pacientes, se obtuvo consentimiento informado y se aplicó la escala SERVQUAL para evaluar la satisfacción del usuario. Los datos se evaluaron con estadística descriptiva con el programa Excel 2010 del paquete Microsoft Office ®. **RESULTADOS:** Se observó que la población mayoritaria está comprendida entre los 18 y 22 años 28% (93). En cuanto a la escolaridad, la mayoría tiene estudios hasta nivel primario 33% (109); como ocupación son amas de casa 89% (296) y residen en Sacatepéquez 68% (225) y Guatemala 20% (66), únicamente el 1% (3) ha residido fuera de Guatemala por un período mayor a 3 meses. La mayoría de pacientes entrevistadas fueron primigestas 38% (126) y más del 51% (168) de la muestra ha sido atendida en servicios de salud públicos. **CONCLUSIONES:** La calidad de la atención en salud es percibida como satisfactoria en los servicios de emergencia, encamamiento y consulta externa. La percepción de la calidad de atención en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y calidad de los elementos tangibles fue altamente satisfactoria para las usuarias del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala.

**Palabras clave:** Atención, calidad, servicios de salud.

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>2. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	11
2.1 Marco de antecedentes.....	11
2.2 Marco referencial.....	15
2.2.1 Percepción.....	15
2.2.2 Calidad.....	16
2.2.3 Fiabilidad.....	16
2.2.4 Seguridad.....	16
2.2.5 Capacidad de respuesta.....	17
2.2.6 Empatía.....	17
2.2.7 Ginecología.....	17
2.2.8 Obstetricia.....	18
2.3 Marco teórico.....	18
2.4 Marco conceptual.....	20
2.5 Marco demográfico.....	25
2.6 Marco geográfico.....	25
2.7 Marco institucional.....	26
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	27
3.1. Objetivo general.....	27
3.2. Objetivos específicos.....	27
<b>4. POBLACIÓN Y MÉTODOS</b> .....	29
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
4.2. Unidad de análisis e información.....	29
4.3. Población y muestra.....	29
4.3.1. Población.....	29
4.3.2. Muestra.....	29
4.3.3. Tipo de muestreo.....	30
4.4. Selección de los sujetos de estudio.....	31
4.4.1. Criterios de inclusión.....	31
4.4.2. Criterios de exclusión.....	31
4.5. Definición y operacionalización de variables.....	32
4.5.1 Variables.....	32

4.6.	Recolección de datos .....	36
4.6.1.	Técnicas.....	36
4.6.2.	Procesos .....	36
4.6.3.	Instrumentos.....	36
4.7.	Procesamiento y análisis de datos.....	37
4.7.1.	Procesamiento de datos.....	37
4.7.2.	Análisis de datos .....	41
4.8.	Alcances y límites de la investigación.....	42
4.8.1.	Obstáculos.....	42
4.8.2.	Alcances.....	42
4.9.	Aspectos éticos de la investigación.....	42
4.9.1.	Principios éticos generales.....	42
4.9.2.	Categorías de riesgo.....	43
4.9.3.	Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos.....	43
<b>5.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>47</b>
<b>6.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>53</b>
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>57</b>
<b>8.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>59</b>
<b>9.</b>	<b>APORTES</b> .....	<b>61</b>
<b>10.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>63</b>
<b>11.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 4. 1</b> Muestra proporcional por servicio. ....	30
<b>Tabla 4. 2</b> Lista de códigos para instrumento de recolección de datos para el servicio de encamamiento .....	38
<b>Tabla 4. 3</b> Lista de códigos para instrumento de recolección de datos para el servicio de emergencia.....	39
<b>Tabla 4. 4</b> Lista de códigos para instrumento de recolección de datos para el servicio de consulta externa. ....	40
<b>Tabla 5.1 a.</b> Datos demográficos .....	48
<b>Tabla 5.1 b.</b> Datos demográficos. ....	49
<b>Tabla 5.2.</b> Nivel de satisfacción.....	50
<b>Tabla 5.3.</b> Comparación de la percepción satisfactoria según número de gestas y atención previa en otra institución.....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Grafica 5. 1</b> Percepción de la calidad general por servicio. ....	51
---	----

# 1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor relevancia en salud pública siendo considerada desde años atrás uno de los ejes de evaluación de servicios de salud; existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. Las instituciones que brindan servicios de salud enfrentan diversos desafíos, presiones y amenazas, para lograr mantener y desarrollar una mejor calidad en los servicios otorgados en diferentes situaciones<sup>1,2</sup>

La calidad de un servicio puede percibirse desde varios puntos de vista; uno es el percibido por los que trabajan en el servicio y otro es el que perciben los usuarios del mismo. Evaluar la calidad de atención percibida por pacientes que reciben un determinado servicio permite obtener un conjunto de conceptos actitudes asociados en relación a la atención recibida adquiriendo información que beneficia no solo a la entidad prestadora del servicio de salud sino a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas<sup>3</sup>.

La escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman fue diseñada para medir la satisfacción de los servicios prestados por una empresa desde el punto de vista de los usuarios de la misma<sup>4</sup>.

En el caso de Guatemala, no se cuenta con el registro de estudios en los cuales se haya utilizado la escala multidimensional SERVQUAL modificada para algún servicio de salud, sin embargo, sí se encuentran estudios en otros países que utilizan la escala para evaluar la calidad de servicio, como ejemplo, la Dirección General de Salud de las Personas de Perú en 2012 asumió la metodología haciéndole algunas modificaciones al modelo, adaptándolo a los servicios de salud y a la población. Este instrumento ha sido utilizado en el Perú continuamente en servicios de salud.<sup>4</sup>

Es importante mencionar que en los hospitales de la red nacional no se cuenta con información acerca de la evaluación de la calidad de atención brindada a los pacientes, ya que para las autoridades es importante saber cómo se encuentra la calidad de atención

desde la perspectiva de las pacientes, por la reciente apertura de una nueva ala y la remodelación del servicio de labor y partos del Hospital Pedro de Bethancourt; por ello se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas en el departamento de Ginecología y Obstetricia?

Para responder, se realizó la presente investigación en el Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala, El presente estudio se llevó a cabo con 332 pacientes de sexo femenino, mayores de 18 años quienes acudieron a los servicios de emergencia, consulta externa y encamamiento del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Betancourt de La Antigua Guatemala, durante los meses de mayo y junio de 2019. La investigación buscó evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas, a través de la aplicación de una guía específica para cada servicio, basada en la encuesta SERVQUAL.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Marco de antecedentes

En 2012, Cabello, E., llevó a cabo una investigación con el objetivo de validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público de Perú. Realizó un estudio descriptivo transversal, basado en la encuesta SERVQUAL, las variables de la misma incorporaron actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios y fue validada por cinco expertos quienes utilizaron un análisis factorial, la consistencia interna se obtuvo por el coeficiente alfa de Cronbach<sup>1</sup> y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 323 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia. El estudio demostró que la encuesta posee propiedades psicométricas que la convierten en instrumento válido, confiable y aplicable, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos; y que es capaz de identificar las principales causas de insatisfacción, para que con los resultados se emprendan proyectos de mejora<sup>5</sup>.

En el año 2013, Recio, R., Et. Al., en San Luis Potosí, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio, la satisfacción y las expectativas de los usuarios de los servicios médicos hospitalarios en el sector privado de Rioverde. Fue una investigación descriptiva, cuantitativa, correlacional y transversal. Se incluyeron personas mayores de 18 años que han acudido o que en ese momento acudían al servicio médico de ambas clínicas y a quienes se les realizó una encuesta basada en la escala SERVQUAL. Se encontró que en la primer clínica (Clínica Santa Catarina) la satisfacción de los usuarios se vio superada por las expectativas en las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL a diferencia del Centro Médico en donde la diferencia entre expectativa con una media aproximada de 4 y satisfacción presenta una media de aproximada de 3, en las cinco dimensiones de la escala<sup>6</sup>.

La Unidad de Gestión de la Calidad, unidad que forma parte del Ministerio de Salud de Perú realizó en el año 2013 el “Estudio de Satisfacción de Usuario Externo en el Hospital

---

<sup>1</sup> Coeficiente Alfa de Cronbach sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Es una media de correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

San Juan de Lurigancho”, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, con la finalidad que conforme a los resultados obtenidos se puedan identificar procesos críticos y poder dar inicio a acciones de mejora en la calidad de la atención a los usuarios del mencionado Hospital. La muestra estuvo conformada por usuarios atendidos en el año 2012 de la consulta externa y emergencia; para la realización del estudio en los pacientes hospitalizados se realizó un estimado basándose en los egresos de los meses febrero y marzo del año 2013, considerando que la población sería la misma a la del año 2012. El estudio concluyó que la dimensión de la escala SERVQUAL modificada poseía mayor insatisfacción en el servicio de consulta externa; seguida de aspectos tangibles del mismo servicio. En el caso de la emergencia, se encontró que poseía un resultado insatisfactorio en las dimensiones de fiabilidad y empatía. En la evaluación por dimensiones del servicio que se brindó a pacientes hospitalizados, las dimensiones de Capacidad de Respuesta y empatía obtuvieron evaluaciones insatisfactorias. Se pudo observar el porcentaje mayor en la satisfacción en la dimensión de fiabilidad en el servicio de hospitalización con un 45%, al compararlo con consulta externa 34,4% y la emergencia con 21.3%.<sup>6</sup>

En un estudio en Maracaibo, Venezuela, por Vargas V., Vallecillos, J., y Hernández, C., realizado en el año 2013, en la consulta externa de medicina interna de un hospital, con el fin de proporcionar parámetros de medición de la calidad del servicio de salud desde la perspectiva de los usuarios, la investigación poseía dos dimensiones: percepción y expectativa. Ellos resaltaban en el estudio que la calidad de atención a salud está relacionada con variables que podían ser modificables. Los usuarios fueron los atendidos en la red de salud de la ciudad y seleccionados de manera aleatoria. Uno de los resultados de este estudio muestra la importancia del monitoreo a través de indicadores de gestión de calidad de un determinado servicio de salud. Concluyó en la importancia de establecer un sistema que brinde atención a los usuarios que incluya planificación, control, seguridad y evaluación<sup>7</sup>.

La Oficina de Gestión de la Calidad de Salud del Ministerio de Salud de Perú, en 2014, presentó un plan para la aplicación de la encuesta SERVQUAL para el primer período del año 2014; esta encuesta se aplicó desde el 2010 y desde entonces ha medido las percepciones y expectativas del usuario por los servicios y productos recibidos de las instituciones de salud. Dicho plan se realiza con el objetivo de conocer el grado de

satisfacción del usuario externo del Hospital María Auxiliadora de Perú. La población constituida por usuarios externos, en este caso pacientes, de la consulta externa y pacientes hospitalizados. Se concluyó que los usuarios de la emergencia mostraban un 71.09% de insatisfacción. La dimensión con mayor insatisfacción es la capacidad de respuesta con 78.80%. Servicios como laboratorio y farmacia muestran mayor nivel de insatisfacción, 81.30 y 91.54% respectivamente, debido al desabastecimiento de los mismos<sup>8</sup>.

Castillo, I., et. Al., en el año 2014 realizaron en Cartagena, Colombia, un estudio sobre la satisfacción de las usuarias del control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública, con el objetivo de determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal. Se realizó un estudio analítico, tomando como muestra 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. A diferencia de los otros estudios anteriormente mencionados, en este caso se utilizó la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de los Servicios Ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud” (esta encuesta toma como variables la percepción del usuario al cumplimiento de derechos y deberes, proceso de registro e ingreso, evaluación de necesidades de ingreso, planeación y ejecución del cuidado y tratamiento, egreso y seguimiento por parte médica, el ambiente físico de la institución y el nivel de satisfacción global), dicha encuesta fue validada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud de Colombia. Se obtuvo como resultado que el 84% de pacientes manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron. Se llegó a la conclusión en este estudio que la buena percepción de las usuarias, en lo relacionado a la interacción y empatía del prestador del servicio de salud, es un factor que determina el grado de satisfacción, en este caso bueno y que favorezca a que la usuaria continúe recibiendo control prenatal. Existen factores que pueden influir el grado de satisfacción de las usuarias como es el caso del buen trato por parte de enfermería y de proceder de un área urbana<sup>9</sup>.

En 2014, De La Hoz, en Medellín, Colombia, se realizó una propuesta de la aplicación de la escala SERVQUAL para el sector salud de dicha ciudad con el objetivo de proporcionarle a las empresas de la red de salud una herramienta para la evaluación y estudio de las necesidades que los usuarios de los servicios médicos tuvieran. Para ello se realizó una revisión bibliográfica de libros, revistas, artículos sobre la escala SERVQUAL que se modificó acorde a las características de los pacientes que consultan en la región y

así proponer un modelo que potencializara las áreas con carencias para luego emprender acciones de mejora. La escala permitió conocer, por medio de sus cinco dimensiones, confiabilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, a las empresas del sector salud, especializadas en medicina y odontología, acerca de la calidad de los servicios de salud que las mismas prestaban y también de esta forma conocer y analizar el desempeño de la empresa, la satisfacción del paciente y a un largo plazo, para luego compararla con otras instituciones a nivel nacional e internacional e incluyó confrontar con evaluaciones internas de otros años<sup>10</sup>.

En Malasia en el año 2017 se realizó un estudio por Ahmad, Z., Mohd, D., y Anees, H., con el objetivo de comparar la diferencia entre los resultados de la escala SERVQUAL entre percepción y expectativa de la clínica 1 Malaysia Clinic (1MC), la cual funciona desde el año 2010 en atención primaria de la salud. Fue un estudio transversal que incluía a todas las clínicas 1MC de Kota Bharu, distrito de Malasia; se utilizó la escala SERVQUAL previamente validada por el Ministerio de Salud de dicho país. La muestra fue proporcionada por un aproximado de los pacientes que acudían a cada clínica y luego seleccionados de manera aleatoria siendo un total de 396 pacientes. El grado de satisfacción fue determinado por el intervalo entre el resultado de la expectativa y percepción de cada dimensión de la escala SERVQUAL. Entre las características de los pacientes se encontró que la mayoría pertenecían a un grupo socioeconómico bajo y que menos de la mitad de los mismos se encontraban satisfechos con la atención recibida. De las cinco dimensiones que la escala mide, en este caso la dimensión de elementos tangibles es la que posee peor valoración, medido con el intervalo SQ con un valor de -0.25, mientras que las otras cuatro dimensiones están arriba de -0.18. El estudio fue útil para la cadena de clínicas 1MC ya que les ayudó a considerar su trabajo exitoso de acuerdo a su objetivo de proveer y ofrecer servicios médicos a pacientes de áreas urbanas que poseen menor ingreso económico, esto fue comprobado al momento de observar que la mayoría de pacientes que poseían un menor ingreso económico estaban satisfechos con los servicios. De igual forma pudieron observar que debían realizar acciones para que la evaluación de cada dimensión experimentara un aumento en los siguientes años<sup>11</sup>.

Un metanálisis publicado en el 2018 por Rezaei S., et. Al., sobre estudios realizados entre 2000 y 2016 en hospitales iraníes, fue elaborado con el fin de explorar la calidad de servicio ofrecido por los hospitales de Irán mediante una revisión sistemática y el posterior

metaanálisis de los estudios considerados. Para esta investigación se utilizó información contenida en servidores internacionales como PubMed, Scopus, ISI, así como iraníes como SID, Iranmedex y Magiran, orientando la búsqueda a estudios relacionados con SERVQUAL, utilizando palabras como: hospital service quality, healthcare service quality y SERVQUAL model<sup>11</sup>. Se encontraron 13 estudios con un total de 4,217 pacientes. Los artículos reflejaban valores negativos entre percepciones y expectativas del paciente en las cinco dimensiones de SERVQUAL, la puntuación más alta y más baja de la percepción de los pacientes estaba relacionada con las dimensiones de capacidad de respuesta 4.06 y fiabilidad 3.81, en expectativas la puntuación más alta y más baja fue con las dimensiones tangibilidad 4.76 y acceso 4.52, respectivamente. Este estudio logró establecer que las expectativas de los pacientes eran mayores que las percepciones acerca de los servicios recibidos por los hospitales de Irán; de este modo pudieron sugerirle a los hospitales enfocar su atención en mejorar la calidad de atención brindada<sup>12</sup>.

## **2.2 Marco referencial**

### **2.2.1 Percepción**

Por definición, la Real Academia de la Lengua Española, dice que percepción es la “acción y efecto de percibir; la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos; es conocimiento, idea”<sup>13</sup>. La percepción, según Peña, Cañoto y Santalla se refiere a la organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos a través del funcionamiento de los sentidos y el cerebro<sup>14</sup>. Se encuentra siempre acompañada de la sensación, proceso por el cual los órganos de los sentidos responden ante los estímulos de alrededor. Podría explicarse que la percepción es la experiencia consciente de los objetos y la relación de los mismos. En el año 2010 Goldstein menciona que es la operación de los sentidos, experiencias y conductas en el ser humano<sup>15</sup>. Los procesos perceptuales resultan de la interacción entre el estímulo y la experiencia del ser humanos como escuchar, ver, reconocer, sentir, entre otros. Para Eilan, Lerman y Roessler, la percepción es una experiencia, que consiste en la posibilidad de ingresar al mundo de manera objetiva, darse cuenta inmediata de lo que pasa alrededor de la persona y es una fuente directa para adquirir conocimientos<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> Traducción al español: Calidad del Servicio hospitalario, calidad del servicio de la salud y modelo SERVQUAL.

### 2.2.2 Calidad

La Real Academia de la Lengua Española, define el término calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; superioridad; valor y que goza de una estimación general<sup>13</sup>. Relacionando este término con el estudio que se pretende hacer, se encuentra la mención de Sollanegas y Fanega, quienes se refieren a una percepción de calidad a las experiencias que las personas tienen de un producto o servicio<sup>17</sup>. Describen la importancia de la percepción de los usuarios de un servicio con el fin de contribuir a que las organizaciones tomen en cuenta estas opiniones sobre el desempeño de la misma.

### 2.2.3 Fiabilidad

Según la Real Academia Española, la fiabilidad puede definirse como la probabilidad del buen funcionamiento de algo<sup>13</sup>. Prieto y Delgado definen fiable como una cosa o persona de la que se puede fiar<sup>18</sup>. En muchas definiciones puede estar bajo el término de confiable, que podría tomarse como un sinónimo. También se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando un proceso de medición se repite. Esta definición coincide con el concepto que Carmines y Zeller mencionan en su artículo, refiriéndose a la fiabilidad como la característica en la cual se puede depositar confianza porque dispone de variables en las que se encuentra la verdad y no el engaño.

### 2.2.4 Seguridad

La seguridad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y de todos los niveles asistenciales. En el año 2013 Moreno menciona que el término seguridad puede tener distintos usos, en este caso el que posee más importancia es en donde se comprende como la propiedad de algo (una institución por ejemplo) en donde no se perciben peligros, daños ni riesgos<sup>19</sup>. Ruelas explica la seguridad en tres eras a través del tiempo, la primera “Era de la Infalibilidad Absoluta” en donde se concibe la imagen del médico como una imagen incuestionable y casi mítica del médico que cura todo, lo curable y en donde ni el médico ni el paciente tienden a equivocarse<sup>20</sup>. La segunda era “Era de la Infalibilidad Relativa” en donde se reconoce que pueden existir errores tanto prevenibles como no prevenibles. En esta era la seguridad de los pacientes no es un tema que aflore como parte del léxico ni era mayor preocupación del sistema de salud. Es hasta el siglo XXI en donde se introduce la seguridad como una prioridad tanto del paciente como del médico y el sistema de salud, llamada la “Era de la falibilidad expuesta”. Actualmente el autor incluye

en la definición de seguridad los diversos conceptos que permitan sustentar acciones para prevenir efectos adversos.

#### 2.2.5 Capacidad de respuesta

Según la enciclopedia virtual de Eumed, se considera como la probabilidad media de producir frente a una demanda, una respuesta aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable<sup>21</sup>. La Organización Mundial de la Salud resalta la importancia de fortalecer esta variable en el sistema de salud con el fin de minimizar la pérdida de vidas, la invalidez permanente y el impacto socio-económico sobre la salud<sup>22</sup>. En el caso de la atención a nivel hospitalario, es importante trazar planes con el fin que obtengan un plan organizado para responder a las demandas de los pacientes, no sólo en las emergencias sino en todos los departamentos y servicios del hospital, con el fin de mejorar la atención.

#### 2.2.6 Empatía

Para Garaigordobil y García, la empatía se debe definir desde un enfoque multidimensional, y es la capacidad de una persona para dar respuesta a los demás teniendo en cuenta los aspectos cognitivos como afectivos, y destacando la importancia de la capacidad de la persona para discriminar entre el propio “yo” y el de los demás. Incluye respuestas emocionales, respuestas vicarias o la capacidad de diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad para tomar una perspectiva cognitiva como cognitiva<sup>23</sup>. Sanchez-Queija en 2014 menciona en un artículo que la empatía se refiere a la reacción emocional elicitada y congruente del estado emocional del otro y que es idéntica o muy similar a lo que la otra persona está sintiendo o podría tener expectativas de sentir<sup>24</sup>. Resalta la importancia de agregar a esta definición los siguientes tres conceptos el primero adopción de perspectiva, que es la tendencia a adoptar el punto de vista cognitivo del otro. El segundo concepto, la simpatía que es preocuparse o sentir interés por el otro. Por último el malestar personal, que alude a la tendencia a sentirse intranquilo o incómodo en espacios interpersonales tensos y que implican a otros y sus necesidades.

#### 2.2.7 Ginecología

El Hospital Clínico de la Universidad de Chile entiende la ginecología como la subespecialidad médica y quirúrgica que trata las enfermedades del sistema reproductor femenino en referente al útero, vagina y ovarios, así como el sistema endocrino referente a dicho sistema<sup>25</sup>. Para la Enciclopedia Virtual del Gobierno de Cuba, ginecología significa

literalmente ciencia de la mujer y en el mundo de la medicina hace referencia a la especialidad médica y quirúrgica las enfermedades del sistema reproductor femenino. Esta última definición es igual o similar a la definición del Hospital Clínico de la Universidad de Chile, con la diferencia que en este caso incluye la parte quirúrgica de la rama en la definición.

#### 2.2.8 Obstetricia

La palabra Obstetricia deriva del latín *obstare* que significa estar a la espera. En el manual de Ginecología y Obstetricia de la Universidad Católica de Chile definen a esta rama de la medicina como la especialidad que tiene el propósito de atender las necesidades de salud integral de la mujer a lo largo del embarazo, parto y puerperio<sup>25</sup>. Carvajal y Ralph de la misma universidad anteriormente citada, la definen como la parte de la medicina que trata la gestación, el parto y el puerperio y es por esto que recalcan la importancia de la realización de una semiología y anamnesis de calidad con el fin de detectar o prevenir distintas alteraciones maternoinfantiles<sup>26</sup>. En algunos países esta especialidad puede ser llamada también matronería, por lo que el especialista puede llamarse matrn o matrona<sup>27</sup>.

### 2.3 Marco teórico

Dentro de las bases teóricas, se encuentra en primer lugar, la relacionada con la calidad. El término calidad tiene su origen griego *Kalós*, que tiene como significado conjuntamente bueno y bello, que luego fue trasladado al latín como *Qualitas*, que se define como el conjunto de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa<sup>28</sup>. En la actualidad podemos definir calidad como “la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores.”<sup>29</sup> Es un concepto meramente subjetivo ya que cada individuo tiene su propia valoración o un juicio sobre el servicio o el producto que está evaluando.

El diccionario de la Real academia Española define el término calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.<sup>13</sup> La calidad no es el conjunto de propiedades de un producto, sino que se le concibe, como la capacidad del producto o de un servicio para conseguir el objetivo deseado o por el cual fue adquirido. También se consideraría como una cualidad mejorable, que un producto o servicio posee para ser de utilidad a quien se sirve de él. En resumen, la calidad es cuando

las características por las cuales fue adquirido, el producto o el servicio, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios.

El término "calidad" ha sido utilizado en todos los ámbitos sociales y políticos así como en el área de salud, juzgándolo como un servicio a la atención médica. Aguirre<sup>30</sup> define la calidad de la atención médica como "otorgar atención médica conforme a las normas de calidad, conocimientos de la medicina y tecnología vigentes, con oportunidad, amabilidad, trato personalizado, comunicación permanente entre los participantes en el acto médico o paramédico y un ambiente confortable, que permita mejorar el nivel de salud y satisfacción del usuario y del trabajador, y que contribuya a mejorar su calidad de vida".<sup>16</sup>

La calidad en la atención médica al usuario consiste en otorgar con equidad, oportunidad, humanismo, con el uso de la tecnología apropiada con resultados congruentes con el objetivo de brindar atención y satisfacer la necesidad de salud llenando las expectativas del usuario, beneficiando así al prestador del servicio e institución donde se otorga dicha atención.<sup>16</sup>

Según la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo del Perú, "la evaluación es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud".<sup>4</sup> Evaluar la calidad de atención de los servicios de salud, indica que se quiere conocer mejor los servicios prestados, para poder comprender y satisfacer las necesidades de sus usuarios. La prestación de los servicios de salud se dirige a la satisfacción de los usuarios, esto significa que todos los servicios de un sistema de salud se enfocan en alcanzar, las expectativas y necesidades de los usuarios. Un requisito indispensable de calidad en la atención en salud, es el respeto a los principios éticos, otorgando una atención con respeto a la opinión, pudor y privacidad que requiere el usuario, con apego al secreto profesional; así como, mantener una comunicación con el usuario, es decir, a través de la información a los usuarios y familiares, escuchar los problemas que generan angustia y brindarle apoyo para su solución, prevenir su insatisfacción y la generación de quejas y demandas.

El problema en el que se encuentran los servicios de salud públicos por la demanda alta de consultas diarias y por la escasez de recurso humano, continuamente se limita a

atender el problema principal, en la práctica diaria deja de ofertar los demás servicios, limitando con ello la oportunidad del paciente de obtener una ayuda integral.<sup>31</sup>

Para poder evaluar la calidad de la atención se deben delimitar los criterios, indicadores y estándares, ya que éstos deben adaptarse y formularse de acuerdo a la situación particular que se va a evaluar y los objetivos que se persiguen, el gran reto de los sistemas de salud es establecer una metodología de evaluación apropiada y adaptada a las necesidades de sus usuarios.<sup>32</sup>

## 2.4 Marco conceptual

- **Aspectos tangibles:** situaciones palpables, perceptibles, concretas, reales.<sup>33</sup>
- **Atención en salud:** Asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. Es el núcleo del sistema de salud del país y forma parte integral del desarrollo socioeconómico general de la comunidad.<sup>34</sup>
- **Calidad de atención en salud:** grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.<sup>35</sup>
- **Capacidad de respuesta:** la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.<sup>21</sup>
- **Consulta externa alto riesgo:** Área o servicio de atención de salud de paciente de forma ambulatoria en un local adaptado para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de una mujer embarazada que ha desarrollado durante el propio embarazo o aquellas mujeres que tienen un riesgo potencial de desarrollar alteraciones dentro del curso de la gestación, con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física.<sup>36</sup>

- **Consulta externa de ginecología:** Área o servicio de atención de salud de paciente de forma ambulatoria en un local adaptado para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de una mujer con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física; y el tratamiento de las enfermedades diagnosticadas de la mujer.<sup>37</sup>
- **Consulta externa de obstetricia:** Área o servicio de atención de salud de paciente de forma ambulatoria en un local adaptado para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de una mujer con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física. Así como donde se efectúa el control de la gestación y el seguimiento del postparto junto con orientación en planificación familiar.<sup>17</sup>
- **Consulta externa:** Aquellos actos médicos realizados de forma ambulatoria en un local adaptado para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física.<sup>38</sup>
- **Edad:** tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales. Duración de algunas cosas y entidades abstractas. Cada uno de los periodos en que se considera la vida humana. Cada uno de los grandes periodos en que, tradicionalmente y según distintos puntos de vista, se considera dividida la historia. Espacio de años que han corrido de un tiempo a otro.<sup>13</sup>
- **Embarazo de alto riesgo:** Embarazo en el que la mujer presenta una patología previa, que se ha desarrollado durante el propio embarazo o aquellas mujeres que tienen un riesgo potencial de desarrollar alteraciones dentro del curso de la gestación y en el que el riesgo de enfermedad o muerte antes o después del parto es mayor de lo habitual tanto para la madre como para el bebé. Se encuentra clasificado en categorías:

ARO I: condiciones que no tengan carácter de patología que pudieran llegar a modificar la evolución del embarazo como por ejemplo una talla menor a 1.40 metros, embarazo adolescente o de edad mayor a 35 o 40 años, desplazamientos ambulatorios que conlleven un gran trayecto, trabajos físicos o multiparidad.

- ARO II: pacientes con todas las patologías previas, así como obesidad, diabetes mellitus, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico, epilepsia e hipertensión arterial.
  - ARO III: embarazos con todas aquellas enfermedades que se pueden desarrollar durante el embarazo como eritroblastosis, preeclampsia, diabetes gestacional, etc.<sup>39</sup>
- **Emergencia de ginecología y obstetricia:** Unidad encargada de ofrecer todas las facilidades necesarias para la prestación del cuidado inicial a los pacientes con una serie de enfermedades y lesiones que pueden requerir atención inmediata por ser potencialmente mortales, así como aquellas, que aun no siendo potencialmente mortales en el momento, de no atenderse, pueden convertirse en un compromiso de la salud que afecte la integridad del paciente.<sup>40</sup>
  - **Empatía:** sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.<sup>13</sup>
  - **Encamamiento:** Lugar en hospital o sanatorio en donde los pacientes se encuentran ingresados y permanecen principalmente en cama debido a una enfermedad.<sup>41</sup>
  - **Encamamiento de ginecología:** Área o servicio de atención de salud de paciente femenina donde la paciente es atendida por personal médico y paramédico entrenado en el tratamiento de enfermedades relacionadas con el sistema reproductor femenino.<sup>42</sup>
  - **Encamamiento post cesárea segmentaria transperitoneal:** Área o servicio de atención de salud de paciente femenina donde la paciente es atendida por personal médico y paramédico entrenado antes y después del suceso parir (dar a luz) el cual marca el final de un embarazo y el nacimiento de la criatura que se engendraba en el útero de la madre por medio de un procedimiento quirúrgico.<sup>43</sup>
  - **Encamamiento post parto eutócico simple:** Área o servicio de atención de salud de paciente femenina donde la paciente es atendida por personal médico

y paramédico entrenado antes y después del suceso parir (dar a luz) el cual marca el final de un embarazo y el nacimiento por vía vaginal de la criatura que se engendraba en el útero de la madre.<sup>23</sup>

- **Encamamiento séptico:** Área o servicio de atención de salud de paciente femenina embarazada, donde la paciente es atendida por personal médico y paramédico entrenado en el tratamiento de infección, bacteriemia, Síndrome de respuesta inflamatoria sistémica y sus complicaciones.<sup>44</sup>
  
- **Enfermería:** Local o dependencia para enfermos o heridos. Profesión y titulación de la persona que se dedica al cuidado y atención de enfermos y heridos, así como a otras tareas sanitarias, siguiendo pautas clínicas. Conjunto de estudios requeridos para conseguir la titulación de enfermería.<sup>13</sup>
  
- **Escolaridad:** conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente.<sup>13</sup>
  
- **Establecimiento de salud:** institución o lugar en el cual se imparten los servicios y la atención de salud más básica y principal. Los centros o establecimientos de salud son una versión reducida o simplificada de los hospitales y de los sanatorios ya que, si bien cuentan con los elementos y recursos básicos para las curaciones, no disponen de grandes tecnologías ni de espacios complejos que si existen en los hospitales. Su objetivo principal es brindar la atención más primaria y urgente ante situaciones de salud que deben ser tratadas.<sup>13</sup>
  
- **Evaluación:** acción y efecto de evaluar.<sup>13</sup>
  
- **Evaluar:** señalar el valor de algo. Estimar, apreciar, calcular el valor de algo. Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos.<sup>13</sup>
  
- **Hospital:** del latín *hospitalis* “relativo al huésped”. Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y la docencia.<sup>13</sup>
  
- **Labor y partos:** Área o servicio de atención de salud de paciente femenina embarazada, donde la paciente es atendida por personal médico y paramédico

entrenado en atención y complicaciones del parto, antes, durante y puerperio inmediato del mismo.<sup>13</sup>

- **Migración:** viaje periódico de las aves, peces u otros animales migratorios. Desplazamiento geográfico de individuos o grupos, generalmente por causas económicas o sociales.<sup>13</sup>
  
- **Ocupación:** acción y efecto de ocupar u ocuparse. Trabajo o cuidado que impide emplear el tiempo en otra cosa. Trabajo o empleo, oficio. Actividad, entretenimiento. Modo natural y originario de adquirir la propiedad de ciertas cosas que carecen de dueño. Anticipación o prevención de un argumento.<sup>13</sup>
  
- **Paciente:** Persona que padece física y corporalmente y especialmente quien se halla bajo atención médica. Persona que es o va a ser reconocida médicamente.<sup>13</sup>
  
- **Percepción:** Acción y efecto de percibir. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha de nuestros sentidos. Conocimiento, idea.<sup>13</sup>
  
- **Procedencia:** origen, principio de donde nace o se deriva algo. Punto de partida. Conformidad con la moral, la razón o el derecho. Fundamento legal y oportunidad de una demanda, petición o recurso.<sup>13</sup>
  
- **SERVQUAL:** Escala multidimensional diseñada para medir la satisfacción de los servicios prestados por una empresa desde el punto de vista de los usuarios de la misma.<sup>32</sup>

## **2.5 Marco demográfico**

Según el censo de población realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>45</sup> en el año 2013, el número de habitantes del departamento fue de 329,947, representando el 2.1% de la población total, donde el 49.2% son de sexo masculino y 50.8% de sexo femenino. A nivel nacional un 40% se identificó como población indígena, donde el 36.4% pertenecía al departamento de Sacatepéquez. En el 2013 la edad media del departamento de Sacatepéquez fue de 20 años de edad, siendo este mayor al promedio Nacional que es de 17 años de edad. Durante el año 2013 se registraron 7,004 nacimientos en el departamento de Sacatepéquez dando un aporte de 1.8% a nivel nacional. Se reporta que el municipio de Antigua Guatemala reporta la mayor cantidad de nacimientos ocurridos en el departamento de Sacatepéquez.

Para el año 2013 la tasa global de fecundidad del departamento fue de 2.5, donde se registran 215 nacimientos por cada mil habitantes siendo este menor a la tasa global de fecundidad a nivel nacional que reporta un 3.1%, del total de nacimientos el 16.1% corresponde a madres menores de 20 años de edad.

## **2.6 Marco geográfico**

El departamento Sacatepéquez forma parte de la Región V de la República de Guatemala (Sacatepéquez, Escuintla y Chimaltenango)<sup>46</sup>. Sacatepéquez, ha sido impactado por diferentes fenómenos naturales y antropocéntricos a lo largo de la historia del país; el territorio es un área vulnerable a los desastres naturales, principalmente originados por las erosiones derivadas por el arrastre de sedimentos provenientes de laderas y el mal manejo de los suelos en las partes más altas, provocando el rebalse de ríos e inundaciones, riesgo de incendios forestales, actividad sísmica importante y los fenómenos vulcanológicos recientes han impactado de manera frecuente el desarrollo de ciertas comunidades del departamento. Por su ubicación en la Aldea San Felipe de Jesús, el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, se ve afectado por dichos fenómenos ya que se encuentra ubicado sobre un relleno del cual no se conocen con seguridad los antecedentes de construcción. El hospital está ubicado entre dos cuencas, las cuales carecen de plan de manejo integral, un sistema de drenaje con baja capacidad de evacuación de las aguas pluviales y un deficiente sistema de drenaje, adicionalmente, se tiene alta densidad poblacional que va en aumento de manera desorganizada a sus alrededores.

## **2.7 Marco institucional**

El Hospital Nacional Pedro de Bethancourt se encuentra ubicado en la Aldea San Felipe de Jesús perteneciente al municipio de Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez. Se encuentra separado según las ramas de la medicina que ofrece atención en las cuales están: medicina interna, cirugía, traumatología, pediatría y el departamento de ginecología y obstetricia que se divide en las unidades de emergencia, labor y partos, consulta externa de ginecología, consulta externa de obstétrica, clínica de alto riesgo, encamamiento post parto y encamamiento séptico.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. Objetivo general**

Evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala, durante mayo y junio de 2019.

### **3.2. Objetivos específicos**

- 3.2.1 Caracterizar epidemiológicamente a la población que acude al departamento de Ginecología y Obstetricia.
- 3.2.1 Describir las características de la atención en salud de acuerdo a las dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, calidad de los elementos tangibles y empatía del personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia.
- 3.2.3 Calcular la diferencia de proporciones en la evaluación de la calidad de atención en salud desde la perspectiva de las pacientes, según gestas, migración y atención previa en otras instituciones.



## 4. POBLACIÓN Y MÉTODOS

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

Estudio cuantitativo; diseño descriptivo transversal.

### 4.2. Unidad de análisis e información

Pacientes que asistieron al Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt, durante los meses de mayo y junio del 2019.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

- Población diana: todas las pacientes que asistieron a consulta o tratamiento al Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt.
- Población a estudio: todas las pacientes que asistieron a consulta o tratamiento al Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt, mayores de 18 años y menores de 60 que visitaron el hospital durante mayo y junio del 2019.

#### 4.3.2. Muestra

A través de los datos recabados en el Departamento de Registro del Hospital Pedro de Bethancourt, se conoció el número de pacientes atendidas por mes en el Departamento de Ginecología y obstetricia durante el mes de agosto de 2018. Estos datos fueron utilizados para el cálculo de la muestra, utilizando la siguiente fórmula para una población finita\*\*

$$Muestra = \frac{\frac{z^2 * p (1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p (1 - p)}{e^2 N}\right)}$$

$$Muestra = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5 (1 - 0.5)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 * 0.5 (1 - 0.5)}{0.05^2 * 2440}\right)}$$

Donde:

n = tamaño de la población = 2440

z = puntuación Z = 1.96

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) = 0.05

p = proporción de los participantes con características que la muestra necesita = 0.5

Se realizó el cálculo de muestra utilizando el programa EPI Info™ y con una población de 2,440 pacientes, con un nivel de confianza de 95, con una proporción de 0.5 y un margen de error de 0.05, se obtuvo una muestra de 332 pacientes, la cual se distribuyó proporcionalmente, de la siguiente forma:

**Tabla 4. 1** Muestra proporcional por servicio.

<b>Servicios</b>	<b>Población atendida en agosto 2018</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Consulta externa	1400	57.38	191
Emergencia	500	20.49	68
Encamamiento	540	22.13	73
Total	2440	100	332

Fuente: Datos estadísticos Hospital Pedro de Bethancourt

#### 4.3.3. Tipo de muestreo

Se utilizó el tipo de muestreo por conveniencia. En este tipo de muestro las participantes fueron seleccionadas de acuerdo a la accesibilidad y proximidad al momento en que se realizó la recolección de datos.

#### **4.4. Selección de los sujetos de estudio**

##### 4.4.1. Criterios de inclusión

- Paciente mujer entre 18 y 60 años que asistió a cualquiera de los servicios del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt durante los meses de mayo y junio de 2019 y que estuvo anuente a participar en el estudio.
- Pacientes que se encontraron a la espera de resolución de embarazo por vía alta, cesárea segmentaria transperitoneal a realizarse de manera electiva.
- Pacientes que se encontraron en la emergencia y no ameritaron ingreso hospitalario (infecciones del tracto urinario no complicada, infecciones vaginales no complicadas,, etc)

##### 4.4.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que se encontraron en sala de parto.
- Paciente con alteración del estado de conciencia.
- Pacientes que no aceptaron participar en el estudio.
- Pacientes que se encontraron en el servicio por trabajo de parto, hemorragia o aborto en curso.
- Pacientes a quienes se les realizó una aspiración mecánica endouterina (AMEU), legrado uterino instrumental (LIU) y resolución de embarazo por indicación de óbito fetal.

## 4.5. Definición y operacionalización de variables

### 4.5.1 Variables

Macrovariable	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición	Criterios de clasificación/ Unidad de medida
<b>Sociodemográficas</b>	Edad	Tiempo que una persona ha vivido a partir del momento en que nació <sup>13</sup>	Años de vida que tiene el paciente a momento de la aplicación de la escala	Numérica	Razón	Años
	Escolaridad	Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente <sup>13</sup>	Último grado académico cursado por el paciente, reportado al momento de la aplicación de la escala	Categórica	Nominal	Ninguna Primaria Básica Diversificada Universitaria
	Ocupación	Trabajo o cuidado que impide emplear el tiempo en otra cosa. <sup>13</sup>	Ocupación referida al momento de la aplicación de la escala	Categórica	Nominal	Ocupación Ama de casa Empleada domestica Comerciantes Maestra Secretaria Otros.

	Procedencia	Origen, principio de donde nace o se deriva algo. <sup>13</sup>	Lugar de nacimiento reportado al momento de la aplicación de la escala	Categórica	Nominal	Municipios de Sacatepéquez u otros lugares
	Migrante	Migrante es aquella persona que decide salir de su lugar de origen para trasladarse a otro, ya sea comunidad, estado o país por un intervalo de tiempo considerado <sup>47</sup>	Si ha vivido en otro país fuera de Guatemala por un intervalo de tiempo mayor a un mes con intención de permanencia.	Categórica	Nominal	Sí No
	Número de gestas	El número de veces en el que ha sustentado un feto dentro de su vientre, independientemente si ha nacido vivo o no.	La cantidad de veces que una mujer ha estado embarazada o si nunca lo ha estado.	Categórica	Nominal	Nuligesta Primigesta Secundigesta Trigesta Múltipara
	Atención del embarazo anterior	De ser secundigesta, trigesta o múltipara, en qué institución o persona atendió su parto o partos previo al actual.	Persona o lugar en el que ha resuelto embarazos anteriores.	Categórica	Nominal	Hospital público Hospital privado IGSS Comadrona

Evaluación de la percepción de la calidad del servicio <sup>4</sup>	Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido <sup>19</sup>	Evaluación del puntaje obtenido de las respuestas a preguntas del 1 a 5. Se tomará como resultado <u>satisfactorio</u> respuestas con los numerales 5, 6, 7 e <u>insatisfactorio</u> las respuestas con los numerales 1, 2, 3.	Numérica	Porcentual	Satisfactorio Insatisfactorio
	Capacidad de respuesta	La probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y aun costo aceptable. <sup>19</sup>	Evaluación del puntaje obtenido de las respuestas a preguntas del 06 al 09.  Se tomará como resultado <u>satisfactorio</u> respuestas con los numerales 5, 6, 7 e <u>insatisfactorio</u> las respuestas con los numerales 1, 2, 3.	Numérica	Porcentual	Satisfactorio Insatisfactorio
	Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Evaluación del puntaje obtenido de las respuestas a preguntas del 10 al 13. Se tomará como resultado <u>satisfactorio</u> respuestas con los numerales 5, 6, 7 e <u>insatisfactorio</u> las	Numérica	Porcentual	Satisfactorio Insatisfactorio

			respuestas con los numerales 1, 2, 3.			
	Empatía	Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.	Evaluación del puntaje obtenido de las respuestas a preguntas del 14 al 18.  Se tomará como resultado <u>satisfactorio</u> respuestas con los numerales 5, 6, 7 e <u>insatisfactorio</u> las respuestas con los numerales 1, 2, 3	Numérica	Porcentual	Satisfactorio Insatisfactorio
	Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	El puntaje obtenido de las respuestas a preguntas del 19 al 22. Se tomará como resultado <u>satisfactorio</u> respuestas con los numerales 5, 6, 7 e <u>insatisfactorio</u> las respuestas con los numerales 1, 2, 3.	Numérica	Porcentual	Satisfactorio Insatisfactorio

## 4.6. Recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas

Se utilizó una entrevista ya estructurada aplicando la escala de percepción de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario.

### 4.6.2. Procesos

Para el proceso de recolección de datos se realizaron los siguientes pasos:

- Paso 1: Se obtuvo la aprobación del estudio en el Hospital Pedro de Bethancourt, el aval del comité de ética y la aprobación para realizar el trabajo de campo por COTRAG.
- Paso 2: Entrevista y aplicación de instrumento a pacientes con consentimiento, libre, previo e informado que fueron atendidas en el Departamento de Ginecología y Obstetricia de 8:00 a 15:00 horas durante los meses de mayo y junio de 2019. Las encuestas fueron registradas digitalmente por medio de una Tablet o un Smartphone utilizando la aplicación de Google Forms®. Fueron realizadas por 3 personas divididas una en cada servicio: emergencia, encamamiento y consulta externa, en el horario anteriormente mencionado, se realizó el mayor número de encuestas por día en una clínica asignada para el efecto.

### 4.6.3. Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la escala de percepción de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, del ministerio de salud en Lima, Perú en el 2012, (Ver anexo) adaptada a Google Forms® para la facilitación de la recolección de datos. La guía se basó en la encuesta SERVQUAL elaborada en 1998 por Parasuraman y fue adaptada y modificada para ser utilizada en contextos hospitalarios y de salud.

Para esta investigación, se utilizó únicamente la escala que mide la percepción del paciente y se añadió otra sección para recabar los datos sociodemográficos de la población a estudiar.

En la primera parte, se recolectaron datos sociodemográficos, compuestos por las siguientes características: edad, escolaridad, ocupación, procedencia, gestas, uso previo de hospital público, privado. IGSS, otros (ejemplo comadrona) y si ha sido migrante o no.

La segunda parte consistió en la escala de percepción de la atención. Consta de cinco áreas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

#### **4.7. Procesamiento y análisis de datos**

##### 4.7.1. Procesamiento de datos

- Paso 1: Se crearon tabla de códigos para las tres boletas utilizadas.
- Paso 2: Se creó una base de datos en el programa Microsoft Excel 2010.
- Paso 3: La base de datos se guardó de forma electrónica en Google Drive, disco duro de las tres computadoras de las investigadoras las cuales tienen clave de acceso.

**Tabla 4. 2** Lista de códigos para instrumento de recolección de datos para el servicio de encamamiento

VARIABLE	OPCIONES	CÓDIGO
Nivel de estudio	Ninguna	1
	Primaria	2
	Básicos	3
	Diversificado	4
	Estudios superiores	5
Ocupación	Ama de casa	1
	Maestra	2
	Comerciante	3
	Sacatepéquez	1
Procedencia	Escuintla	2
	Guatemala	3
	Chimaltenango	4
	Amatitlán	5
	Jutiapa	6
	Mazatenango	7
	Sololá	8
Migrante	Sí	1
	No	2
Como migrante, recibió atención médica	Sí	1
	No	2
Número de gestas	Primigesta	1
	Secundigesta	2
	Trigesta	3
	Multigesta	4
	Ninguna	5
Atención del embarazo anterior	Público	1
	Privado	2
	IGSS	3
	Comadrona	4

**Tabla 4. 3** Lista de códigos para instrumento de recolección de datos para el servicio de emergencia

VARIABLE	OPCIONES	CÓDIGO
Nivel de estudio	Ninguna	1
	Primaria	2
	Básicos	3
	Diversificado	4
	Estudios superiores	5
Ocupación	Ama de casa	1
	Maestra	2
	Comerciante	3
	Enfermera	4
	Estudiante	5
Procedencia	Perito contador	6
	Sacatepéquez	1
	Escuintla	2
	Guatemala	3
	Chimaltenango	4
Migrante	Totonicapán	5
	Sí	1
Como migrante, recibió atención médica	No	2
	Sí	1
Número de gestas	No	2
	Primigesta	1
	Secundigesta	2
	Trigesta	3
	Multigesta	4
Uso de hospital público en embarazo anterior	Ninguna	5
	Sí	1
	No	2

De no utilizar hospital público, en dónde atendió su embarazo	Privado	1
	IGSS	2
	Comadrona	3

**Tabla 4. 4** Lista de códigos para instrumento de recolección de datos para el servicio de consulta externa.

VARIABLE	OPCIONES	CÓDIGO
Nivel de estudio	Ninguna	1
	Primaria	2
	Básicos	3
	Diversificado	4
	Estudios superiores	5
Ocupación	Ama de casa	1
	Maestra	2
	Comerciante	3
	Agricultura	4
	Auxiliar enfermería	5
	Cocinera	6
	Estética canina	7
	Secretaria	8
	Hotelera	9
	Mesera	10
	Estudiante	11
Perito contador	12	
Procedencia	Maquila	13
	Sacatepéquez	1
	Escuintla	2
	Guatemala	3
	Chimaltenango	4
Migrante	Santa Rosa	5
	Sí	1
	No	2

Como migrante, recibió atención médica	Sí	1
	No	2
Número de gestas	Primigesta	1
	Secundigesta	2
	Trigesta	3
	Multigesta	4
	Ninguna	5
Uso de hospital público en embarazo anterior	Sí	1
	No	2
De no utilizar hospital público, en dónde atendió su embarazo	Privado	1
	IGSS	2
	Comadrona	3

---

#### 4.7.2. Análisis de datos

Objetivo 1: Para describir las características epidemiológicas de la población se elaboró una tabla univariada con frecuencias absolutas y relativas para las variables categóricas.

Objetivo 2: Para describir las características de la atención en salud de acuerdo a las dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, calidad de los elementos tangibles y empatía del personal, se realizó una tabla bivariada con frecuencias absolutas y relativas por los tres servicios evaluados.

Objetivo 3: De acuerdo a la complejidad del instrumento por la toma de diferentes dimensiones para la evaluación de atención en los servicios de consulta externa, encamamiento, emergencia y por la subjetividad del mismo debido a que se evaluó la percepción de las pacientes, no es posible realizar el cálculo de diferencia de proporciones. Por lo que se realiza el análisis comparativo de las percepciones entre el número de gestas y la atención previa. Debido a que la población migratoria representa el 1% de la muestra, no se considera relevante.

## **4.8. Alcances y límites de la investigación**

### 4.8.1. Obstáculos

Desinterés por parte de las pacientes para participar en el estudio.

### 4.8.2. Alcances

Al obtener los resultados de la investigación, se presentó a las autoridades del Hospital Pedro de Bethancourt el conocimiento obtenido el cual les permitió hacer mejoras en la atención a las pacientes en el servicio de Ginecología y Obstetricia, especialmente ahora que cuenta con quirófanos dedicados exclusivamente para el uso de ese departamento.

## **4.9. Aspectos éticos de la investigación**

### 4.9.1. Principios éticos generales

- **Beneficencia:** los resultados obtenidos y trasladados a la institución, fueron de provecho especialmente para las pacientes que utilizaron los servicios del Hospital, por ser beneficio indirecto. Las pacientes que participaron no tienen beneficio directo.
- **Justicia:** con los resultados obtenidos, se buscó proveer un mejor servicio en el cuidado de la salud según las necesidades de las futuras usuarias.
- **Confidencialidad:** La manera como se recolectaron los datos fue de forma anónima puesto que el nombre de la paciente no está incluido en el formato de la escala
- **Consentimiento informado:** El instrumento cuenta con consentimiento informado en el cual se explicó al paciente que su participación en el estudio es voluntaria; que no hay ningún reconocimiento económico para ninguna de las partes y se explicó que ningún dato personal será revelado

#### 4.9.2. Categorías de riesgo

Categoría I: Sin riesgo. No se realizó ninguna intervención o modificación intervencional con variables fisiológicas.

#### 4.9.3. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos.<sup>48</sup>

Pauta No.1 Valor social y científico, y respeto de los derechos: La investigación es realizada con base en las guías metodológicas y sometida a revisión continua por la Coordinación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, teniendo la certeza de la congruencia que tienen todos los elementos que conforman este protocolo de investigación. Las investigadoras serán las personas que recolectarán la información ya que durante su formación profesional han adquirido los conocimientos necesarios para la realización de entrevistas y ellas mismas ingresarán a la base, los datos obtenidos sin exponer la información personal de las participantes, protegiendo y respetando sus derechos y lo acordado según el consentimiento informado. Con los resultados de la investigación se busca mejorar la calidad de atención a las pacientes en los diferentes servicios del departamento de ginecología y obstetricia obteniendo la información con la boleta de recolección de datos, la cual está basada en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Perú y en el estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013.

Pauta No.3 Distribución equitativa de beneficios y cargas en la selección de individuos y grupos de participante en una investigación: Esta investigación no presenta selección equitativa y se reconoce la limitación de utilizar la muestra por conveniencia. Debido a que es una población cautiva podría ser sobreutilizada aunque también es una población dinámica por la naturaleza del departamento ya que el tipo de consulta pues en su mayoría las pacientes consultan por atención del parto y no por enfermedades crónicas como sucede en otros departamentos; por ejemplo, una paciente pocas veces regresa al servicio después de que resuelve su embarazo. En cuanto a las cargas, además del tiempo que requiere responder a la entrevista, el tema de investigación no es un tema sensible, pues no se tocan temas que puedan afectar el estado psíquico ni emocional de las pacientes; el beneficio de participar es indirecto, ya que los resultados pueden servir para mejorar el servicio del departamento de ginecología y obstetricia en el futuro

inmediato pero no sabemos si las participantes recibirán este beneficio pues depende de que vuelvan a consultar después de su embarazo actual.

Pauta No. 4 Beneficios individuales y riesgos de una investigación: La investigación asegura que los riesgos para los participantes sean mínimos y estos se equilibran apropiadamente a los beneficios que se ofrecen. No existe probabilidad que las participantes sufran daño físico, psicológico, social o de otro tipo ya que simplemente se realizará una encuesta dirigida de un tema que no toca áreas personales de las participantes; con la información solicitada no se expone a las participantes a una comparación de riesgo. Los posibles beneficios individuales no serán inmediatos sino futuros, pues con los datos obtenidos las autoridades pueden decidir hacer mejoras en la atención a las pacientes en los servicios evaluados del departamento de ginecología y obstetricia.

Pauta No. 9 Personas que tienen capacidad de dar consentimiento informado: En este estudio previo a solicitar la participación de las pacientes, se les dará un consentimiento informado que explica el propósito del estudio, los beneficios, que la paciente no corre ningún riesgo al participar o no hacerlo, y que dicha participación será una decisión libre y voluntaria. El consentimiento informado se documentará mediante la firma de la participante o su huella digital en ese caso se leerá frente un testigo. Para poder realizar el trabajo de campo primero el protocolo de investigación debió pasar revisión y aprobación por parte del Comité de Bioética del Hospital Pedro de Bethancourt y de la Facultad de Ciencias Médicas.

Pauta No. 12 Recolección, almacenamiento y uso de datos en una investigación relacionada con la salud: Pauta aplicable y muy importante debido a que trata la recolección, almacenamiento y usos de datos, los cuales en este caso serán procesados en una base de datos para su posterior almacenamiento y resguardo físico en la Coordinación de Trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala así como el análisis de los mismos. Por ello se explicará a las pacientes, que las encuestas serán sin identificación y que existirá una base de datos para este estudio, que no tendrá identificadores personales. De igual forma las investigadoras deberán expresar el compromiso con la paciente del resguardo de la confidencialidad mediante acciones que limiten el uso no justificado de los datos por

personas ajenas al estudio. La base de datos, por tratarse de un Hospital Nacional estará a disponibilidad de las autoridades del Hospital Pedro de Bethancourt y de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Pautas No. 15 Investigación con personas y grupos vulnerables; Pauta No. 18 Las mujeres como participantes en una investigación y Pauta No. 19 Las mujeres durante el embarazo y la lactancia como participantes en una investigación: La población y muestra de este estudio podría considerarse un grupo vulnerable al ser mujeres y embarazadas, sin embargo, como se expuso con anterioridad, el estudio no pone en riesgo la integridad física de la madre ni del feto, no se pondrá en peligro en ningún momento ni se expone a recibir ningún tipo de riesgo físico ni verbal debido a que el estudio no trata sobre un tema sensible ni entraña intervenciones físicas o farmacológicas.

Pauta No. 22 Uso de datos obtenidos en línea y de herramientas digitales en la investigación relacionadas con la salud: La forma de recolección de datos es de manera digital a través de tabletas y teléfonos inteligentes, sin embargo no se publicará ni se compartirá la información personal de las participantes en ningún sitio web y se resguardará con claves en el equipo electrónico de las investigadoras.

Pauta 24 Rendición pública de cuentas sobre la investigación relacionada con la salud: Al concluir la investigación los resultados obtenidos serán registrados y publicados por medio de un informe final, el cual será compartido con las autoridades correspondientes del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt y entregado en dos bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Previa autorización de los jefes del departamento, se creará un poster con los resultados de la investigación al cual podrán tener acceso las pacientes y los médicos del departamento de ginecología y obstetricia; además se redactará un artículo el cual será sometido para evaluación y posible publicación en una revista especializada en ginecología y obstetricia.

Pauta 25 Conflictos de intereses: Se redactará un acuerdo con los integrantes y el asesor de la investigación, para aclarar que los resultados que se obtengan serán los que se publiquen independientemente de que estos resulten favorables o desfavorables para el departamento donde se realizará el estudio.



## 5. RESULTADOS

La presente investigación se llevó a cabo con 332 pacientes de sexo femenino, mayores de 18 años que asistieron a los servicios de emergencia, consulta externa y encamamiento del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Pedro de Betancourt de La Antigua Guatemala, durante los meses de mayo y junio de 2019. La muestra total estuvo compuesta por 332 pacientes distribuidos así: 68 pacientes de emergencia; 73 de encamamiento, y 191 de consulta externa. Este estudio consistió en evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas. Se hizo una caracterización demográfica de la población que asiste a los servicios descritos, así como una descripción de la percepción de la calidad en cuanto a cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía, se llevó a cabo también una comparación de medias por número de gestas, por condición de haber sido migrante y por atención previa en otros servicios hospitalarios. Se aplicó una guía elaborada para cada servicio, basada en la encuesta SERVQUAL.

A continuación, se presentan los datos demográficos de la población evaluada.

**Tabla 5.1 a.** Datos demográficos

n= 332

Datos	Encamamiento		Emergencia		Consulta externa		Total	
	(n= 73)		n= 68		(n= 191)		f	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Edad</b>								
18 - 22	21	29	23	34	49	26	93	28
23 - 27	15	21	17	25	48	25	80	24
28 - 32	20	27	14	21	41	21	75	23
33 - 37	7	10	9	13	13	7	29	9
38 - 42	5	8	3	5	15	8	23	7
43 - 47	1	1	1	1	9	5	11	3
48 - 52	2	2	1	1	4	2	7	2
53 - 57	2	2	0	0	6	3	8	2
58 - 62	0	0	0	0	4	2	4	1.4
63 - 67	0	0	0	0	0	0	0	0
68 - 72	0	0	0	0	2	1	2	0.6
<b>Escolaridad</b>								
Ninguna	12	16	7	10	15	8	34	10
Primaria	21	29	25	37	63	33	109	33
Básicas	26	36	16	24	53	28	95	29
Diversificada	10	14	18	26	47	24	75	23
Superior	4	5	2	3	13	7	19	5
<b>Procedencia</b>								
Sacatepéquez	41	56	43	63.	141	74	225	68
Escuintla	2	3	2	3	4	2	8	3
Guatemala	18	27	15	22	33	17	66	20
Chimaltenango	8	11	7	11	11	6	26	7
Otros	4	3	1	1	2	1	7	2

**Tabla 5.1 b.** Datos demográficos.

n= 332

Datos	Encamamiento (n=73)		Emergencia (n=68)		Consulta externa (n=191)		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Ocupación</b>								
Ama de casa	70	96	63	93	163	85	296	89
Maestra	1	1	1	1	2	1	4	2
Comerciante	2	2	1	1	14	7	17	5
Otros	0	0	3	5	12	7	15	4
<b>Migrante</b>								
Sí	0	0	2	3	1	0.5	3	1
No	73	100	66	97	190	99	329	99
<b>Gestas</b>								
Primigesta	30	41	30	44	66	35	126	38
Secundigesta	25	34	18	26	51	27	94	28
Trigesta	6	8	7	11	33	17	46	13
Múltipara	12	17	12	18	41	21	65	20
Ninguna	0	0	1	1	0	0	1	1
<b>Atención del embarazo anterior</b>								
No aplica*	30	41	31	46	66	35	127	37
Privado	4	5	2	3	4	2	10	3
Público	35	48	27	39	106	55	168	51
IGSS	2	3	3	5	7	4	12	4
Comadrona	2	3	5	7	8	4	15	5

\* Pacientes primigestas o nulíparas a las que no aplica la pregunta

A continuación, se presentan los datos obtenidos en cada grupo evaluado a través de la encuesta que midió la percepción de la calidad del servicio en salud en los servicios de encamamiento, emergencia y consulta externa.

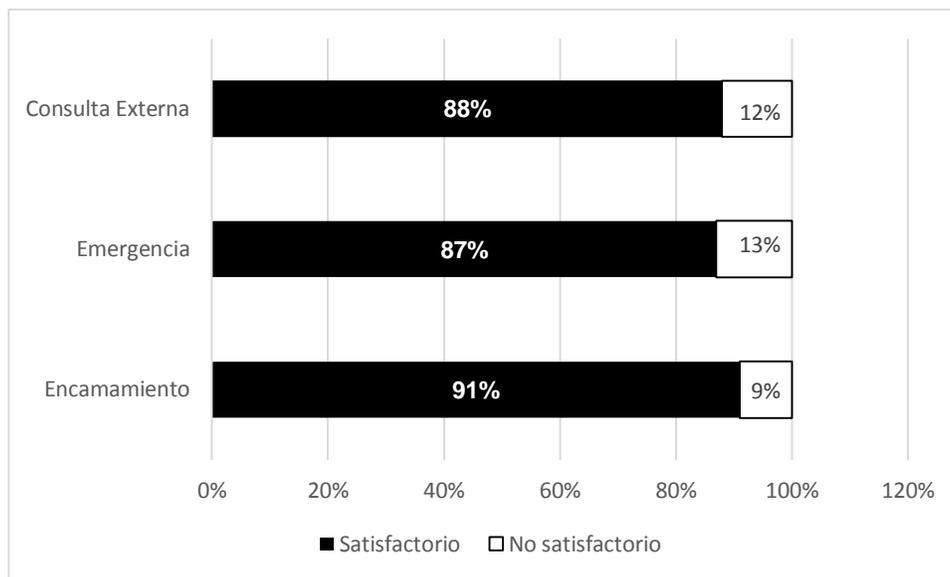
**Tabla 5.2.** Nivel de satisfacción

n= 332

Nivel de Satisfacción	Dimensiones de la calidad de atención									
	1*		2*		3*		4*		5*	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Encamamiento</b>										
Satisfactorio	69	94	55	76	71	98	69	95	67	92
No satisfactorio	4	6	18	24	2	2	4	5	6	8
<b>Emergencia</b>										
Satisfactorio	65	96	35	51	65	96	65	95	65	98
No satisfactorio	3	4	33	49	3	4	3	5	3	2
<b>Consulta externa</b>										
Satisfactorio	185	97	101	53	185	97	185	97	183	96
No satisfactorio	6	3	90	47	6	3	6	3	8	4

\*1 = Fiabilidad, 2 = Capacidad de respuesta, 3 = Seguridad, 4 = Empatía, 5 = Aspectos tangibles

**Grafica 5. 1** Percepción de la calidad general por servicio.



**Fuente:** Anexo 7.

Se realizó una comparación en la evaluación de la percepción de los servicios de salud según número de gestas y atención previa del embarazo anterior. Los resultados son los siguientes:

**Tabla 5.3.** Comparación de la percepción satisfactoria según número de gestas y atención previa en otra institución

Características	Satisfactorio		No satisfactorio	
	f	%	f	%
<b>Gestas</b>				
Primigesta	111	88	15	12
Secundigesta	85	90	9	10
Trigesta	40	88	6	12
Multigesta	58	91	6	9
Nuligesta	2	100		
<b>Atención previa</b>				
Privado	9	85	2	15
Público	150	90	19	10
IGSS	12	87	2	13
Comadrona	13	91	1	9

\*La población es de 126, ya que solo se toma en cuenta a las pacientes que aplican.

## 6. DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo con 332 pacientes de sexo femenino, mayores de 18 años quienes acudieron a los servicios de emergencia, consulta externa y encamamiento del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Betancourt de La Antigua Guatemala, durante los meses de mayo y junio de 2019. La investigación buscó evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas, a través de la aplicación de una guía específica para cada servicio, basada en la encuesta SERVQUAL.

Las edades de las pacientes evaluadas oscilan entre los 18 a 72 años, observándose la población mayoritaria la comprendida entre los 18 a 22 años. En cuanto a la escolaridad, la mayoría tiene estudios hasta nivel primaria; como ocupación son amas de casa y residen especialmente en Sacatepéquez (68%) y Guatemala (20%). Únicamente el 1% ha residido fuera de Guatemala por un período mayor a 3 meses. La mayoría de personas entrevistadas, eran primigestas y es importante señalar que un 20% de la población son multigestas. Más del 50% de la muestra ha sido atendida en servicios públicos de salud.

La escala SERVQUAL es una escala multidimensional diseñada para medir la satisfacción de los servicios prestados por una empresa, no necesariamente un servicio de salud, desde el punto de vista o la percepción de los usuarios. Se divide en cinco dimensiones las cuales son: fiabilidad, que se refiere a la capacidad para cumplir exitosamente con un servicio establecido. Capacidad de respuesta definida como la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable dentro de un margen de tiempo aceptable. Seguridad que evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud. Empatía que es el sentimiento de identificación con alguien para compartir sentimientos. Y la quinta dimensión, aspectos tangibles en referencia a los aspectos físicos de una institución, que incluyen limpieza, comodidad, equipo.

En la emergencia fueron entrevistadas 68 pacientes. Los resultados en general, demuestran un nivel de satisfacción aceptable. Las dimensiones de Fiabilidad, seguridad y empatía fueron calificadas arriba de 96% de satisfacción, aunque el 33.82% de las participantes se muestran insatisfechas con respecto a la explicación que el médico le brindó acerca del tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos (ver Anexo 8). El 98% de las entrevistadas manifestó satisfacción hacia los aspectos tangibles. Únicamente el 51% manifestó satisfacción en la capacidad de respuesta. Además de un 19.12% (ver Anexo 9) consideran que los carteles, letreros y flechas no son adecuados para orientar a los pacientes.

Las pacientes entrevistadas en la consulta externa fueron en total 191. Los resultados muestran que la percepción de la calidad del servicio para este grupo es satisfactoria. En este servicio, la fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles están calificadas arriba de 96% de satisfacción, mientras que en la dimensión de capacidad de respuesta la califican con 53% de satisfacción. El 15.71% (ver anexo 10) opina que no se respetó el orden de llegada, el 9.42% (ver anexo 11) no comprendió la explicación que le brindó en médico sobre los procedimientos que se le realizarán y el 12.57% (ver anexo 12) percibe que no se cuenta con el suficiente personal en el servicio para informar y orientar a los pacientes.

Fueron entrevistadas 73 pacientes del encamamiento. En este servicio los resultados en cuanto a la percepción de la calidad en las cinco dimensiones se muestran satisfactorios. Sin embargo 16.44% de las participantes no están satisfechas con respecto al trato de enfermería y el personal de obstetricia (ver Anexo 13), así como el 28.77% tampoco se encuentra satisfecha con el personal de nutrición (ver Anexo 14) y el 34.25% de las participantes no está satisfecha con la limpieza de los servicios higiénicos (ver Anexo 15), en la recolección de datos las pacientes manifestaban que no es problema de personal sino de las mismas pacientes que no colaboran en mantener orden y limpieza de las instalaciones. De las cinco dimensiones, la capacidad de respuesta fue calificada con un 76% de satisfacción, mientras que las cuatro dimensiones restantes obtuvieron un resultado de percepción por arriba de 95%.

Las personas que conformaron la muestra manifestaron en general que perciben los servicios de salud como satisfactorios con resultados en fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles por arriba del 90%. En cuanto a la capacidad de respuesta la perciben siempre satisfactoria pero baja con puntajes entre 51% y 76%. En un estudio similar realizado por el Ministerio de Salud de Perú, se encuentran resultados similares a los obtenidos.<sup>5,7</sup>

Los resultados que se obtuvieron por servicio, demuestran que las pacientes atendidas en cada uno, perciben la calidad del servicio satisfactoria con porcentajes entre el 87% en la emergencia; 88% en consulta externa y 91% en el encamamiento. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Castillo et. al.<sup>8</sup> y están en discordancia con los obtenidos en un estudio realizado en Malasia.<sup>11</sup>

En las pacientes multigestas se observa mayor nivel de satisfacción (91%) comparado con el resto, sin embargo, todas poseen un alto porcentaje de satisfacción sobre la atención recibida. Según la atención del parto anterior, recibida en otro tipo de servicio, llama la atención

que el porcentaje de satisfacción mayor lo tienen aquellas mujeres atendidas por comadronas (91%), seguido del hospital público (90%).

Dentro de las limitaciones puede mencionarse que hubo cierta dificultad para que las pacientes entrevistadas comprendieran el sistema de puntuación de la guía. Probablemente, es más comprensible si el instrumento utiliza una escala de calificación cualitativa y no cuantitativa. Otra limitación encontrada fue que, en algunas áreas del Hospital, no hay buena señal de internet por lo que hubo que realizar algunas encuestas a mano.

La calidad de la atención en salud en general es percibida como satisfactoria por las pacientes atendidas en los servicios de emergencia, encamamiento y consulta externa del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital. Sin embargo se pudo constatar que el personal perteneciente a enfermería y nutrición eran los que principalmente obtuvieron datos no satisfactorios.

Dentro de los aportes puede mencionarse que se estableció cómo es percibida la calidad del servicio en tres áreas del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital, lo que servirá de base para concientizar a todos los involucrados en la atención de los pacientes para hacer mejoras, no solo en los servicios evaluados sino en los demás que no fueron objeto de estudio en esta oportunidad. Otro aporte importante es demostrar a través de este estudio, que sí es posible realizar mediciones de la calidad de los servicios de salud en hospitales nacionales en Guatemala, por lo que podría replicarse en otros servicios del mismo hospital y en otros hospitales nacionales y privados.



## 7. CONCLUSIONES

- 7.1 La calidad de la atención en salud en general es percibida como satisfactoria por las pacientes atendidas en los servicios de emergencia, encamamiento y consulta externa del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala, durante mayo y junio de 2019.
- 7.2 El rango de edad más común entre las personas que consultan los servicios evaluados se encuentra entre los 18 a 22 años; la mayoría tiene un nivel primario de escolaridad y su ocupación es ser amas de casa. Más de la mitad de las participantes reside en Sacatepéquez, seguido de Guatemala y Chimaltenango. Únicamente 3 personas de las 332, han residido fuera de Guatemala por más de tres meses. La mayor parte de las pacientes son primigestas y también han recibido atención anterior en servicios públicos de salud.
- 7.3 La percepción de la calidad de atención en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y calidad de los elementos tangibles fue altamente satisfactoria para las usuarias; la dimensión de capacidad de respuesta es satisfactoria pero en un menor porcentaje.
- 7.4 La evaluación de la calidad de atención fue mejor percibida entre las pacientes que fueron atendidas previamente por comadronas y las que son multigestas.



## **8. RECOMENDACIONES**

### **8.1 Al departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala**

- 8.1.1 Evaluar los otros servicios del Departamento para conocer cómo perciben la calidad de la atención las pacientes.
- 8.1.2 Establecer algunas acciones para optimizar la capacidad de respuesta, como dar orientación al personal para brindar la adecuada atención y orientación a las pacientes, ofrecer cursos de servicio al cliente, sensibilizar al personal de enfermería, nutrición, admisión, laboratorio y rayos X para atender con calidez y calidad a las pacientes.
- 8.1.3 Realizar evaluaciones periódicas no sólo en el departamento de Ginecología y Obstetricia sino en los demás departamentos con el fin de obtener información con la que se pueden realizar cambios que beneficien al Hospital Pedro de Bethancourt.

### **8.2 A la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

- 8.2.1 Incentivar la realización de estudios que evalúen la calidad de atención de los servicios de salud para proponer mejoras en la atención de los usuarios en otros departamentos del Hospital Pedro de Bethancourt y en otros hospitales nacionales.



## **9. APORTES**

- 9.1.1 El presente estudio brinda información sobre la percepción de la calidad en los servicios de salud por parte de las pacientes atendidas en tres servicios del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de La Antigua Guatemala.
- 9.1.2 El estudio responde a la necesidad de obtener información para ser utilizada en la mejora de los servicios hospitalarios.
- 9.1.3 Los resultados de la investigación pueden ser utilizados como referencia para estudios posteriores.
- 9.1.4 Los instrumentos utilizados en este estudio pueden servir para otras investigaciones con poblaciones similares.
- 9.1.5 Se buscará la publicación de un artículo en la Revista del Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala.



## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac med [en línea]. 2005 Jun [citado 19 Sep 2018]; 66 (2): 127-141. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es)
2. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enferm glob [en línea]. 2014 Oct [citado 19 Sep 2018]; 13 (36): 353-363. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es)
3. Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud: percepción de los usuarios [en línea]. Cali: Hospital Universitario del Valle; 2010 [citado 27 Ago 2018]. Disponible en: <https://www.slideshare.net/isabelladiazbermeo/calidad-delaatencionensalud>
4. Lima. Dirección General de Salud de las Personas. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [en línea]. Lima: MINSA; 2012 [citado 17 Sept 2018]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
5. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [en línea]. 2012 [citado 18 Sept 2018]; 23 (2): 88-95. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>

6. Perú. Unidad de Gestión de la Calidad – Satisfacción del usuario externo. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL [en línea]. Perú: Ministerio de Salud; 2013 [citado 18 Sept 2018]. Disponible en: [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformServqual\\_2013.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformServqual_2013.pdf)
7. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. Rev cienc soc- Univ Zulia [en línea]. 2013 [citado 18 Sept 2018]; 19 (4): 663-671. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
8. Perú. Oficina de Gestión de la Calidad. Encuesta de satisfacción aplicada a usuarios externos de emergencia SERVQUAL [en línea]. Perú: Ministerio de Salud; 2014 [citado 18 Sept 2018]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
9. Castillo I, Villarreal M, Olivera E, Pinzón A, Carrascal H. Satisfacción de usuarias de control prenatal en instituciones de salud pública y factores asociados. Hacia Promoc Salud [en línea]. 2014 [citado 18 Sept 2018]. 19 (1): 128-140. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>
10. De La Hoz A. Propuesta de la aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud en Medellín. Ces Salud Pública [en línea]. 2014 [citado 17 Sept 2018]; 5 (1): 107-116. Disponible en: [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/3077/2232](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3077/2232)
11. Ahmad Z, Mohd I, Anees H. Level of satisfaction on service quality dimensions bases on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic. Oman Med J [en línea]. 2018 Sept [citado 18 Sept 2018]. 33 (5): 416-422. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6131925/#ui-ncbiinpagenav-heading-6>
12. Rezaei S, Hijizadeh M, Zandian H, Fathi A, Nouri B. Service quality in iranian hospitals: a systematic review and meta-analysis. Med J Islam Repub Iran [en línea]. 2018 Jul [citado 18 Sept 2018]; 32: 59. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6113587/#s5title>

13. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [en línea]. España: RAE; 2018. [citado 21 Ene 2019]. Disponible en: <https://dle.rae.es/>
14. Peña G, Cañoto Y, Santalla. Z, editores. Una introducción a la psicología [en línea]. Caracas: U.C.A.B.; 2006 [citado 21 Ene 2019]. Disponible en: [https://www.academia.edu/28519251/PENA\\_Gustavo\\_CANOTO\\_Yolanda\\_SANTALLA\\_Zuleyma\\_Una\\_introduccion\\_a\\_la\\_Psicologia\\_Cap\\_4\\_pp\\_89\\_116](https://www.academia.edu/28519251/PENA_Gustavo_CANOTO_Yolanda_SANTALLA_Zuleyma_Una_introduccion_a_la_Psicologia_Cap_4_pp_89_116)
15. Goldstein E. Encyclopedia of perception [en línea]. Thousand Oaks: Sage Publications; 2010 [citado 21 Ene 2019]. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781412972000>
16. Eilan N, Lerman H, Roessler J, editores. Perception, causation and objectivity [en línea]. Oxford: Oxford University Press; 2011 [citado 21 Ene 2019]. Disponible en: <https://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199692040.001.0001/acprof-9780199692040>
17. Solanellas F, Fanega L. Análisis comparativo sobre percepción de la calidad de los servicios deportivos municipales del Baix Llobregat. Rev psicol deport [en línea]. 2019 [citado 21 Ene 2019]; 28 (1): 105-114. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6805908>
18. Prieto G, Delgado AR. Fiabilidad y validez. Pap Psicol [en línea]. 2010 [citado 21 Feb 2019]; 31 (1) 67-74. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
19. Moreno M. Calidad y seguridad de la atención. Cienc enferm [en línea]. 2013 [citado 21 Feb 2019]; 19 (1): 7-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3704/370441812001.pdf>
20. Ruelas E, Sarabia O, Tovar W. Seguridad del paciente hospitalizado [en línea]. México: Médica Panamericana; 2007 [citado 21 Feb 2019]. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=UVF5RIKZwUMC&lpg=PA1&ots=CgpdeSvbJ4&dq=seguridad%20hospitalaria&lr&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q=seguridad%20hospitalaria&f=false>

21. Enciclopedia Virtual [en línea]. [citado 21 Feb 2019]. Capacidad de respuesta; [aprox. 2 pant]. Disponible en: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>
22. Organización Panamericana de la Salud [en línea]. [citado 21 Feb 2019]. Centro de conocimiento en salud pública y desastres. Fortalecimiento de la capacidad de respuesta; [aprox. 5 pant]. Disponible en: [http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=315&lang=es](http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=315&lang=es)
23. Garaigordobil M, García P. Empatía en niños de 10 a 12 años. Psiothema [en línea]. 2006 [citado 21 Feb 2019]; 18 (2): 180-186. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72718203>
24. Sánchez-Queija I, Oliva A, Parra Á. Empatía y conducta prosocial durante la adolescencia. Rev psicol soc [en línea]. 2006 [citado 21 Feb 2019]; 21 (3): 259-272. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2117710>
25. Hospital Clínico Universidad de Chile [en línea]. Chile: Hospital Clínico Universidad de Chile; 2019 [citado 21 Feb 2019]; Ginecología y obstetricia [aprox. 3 pant]. Disponible en: <https://www.redclinica.cl/plantilla/especialidades/ginecologia-y-obstetricia.aspx>
26. Carvajal J. Ralph. C. Manual de obstetricia y ginecología [en línea]. 7 ed. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2017 [citado 21 Feb 2019]. Disponible en: <https://medicina.uc.cl/wp-content/uploads/2018/04/Manual-Obstetricia-Ginecologia-2017.pdf>
27. Obstetricia [en línea]. Cuba: EcuRed [aprox 3 pant]. 2011 [citado 21 Feb 2019]. Disponible en: <https://www.ecured.cu/Obstetricia>
28. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Med leg Costa Rica [en línea]. 2004 Mar [citado 20 Sept 2018]; 21 (1): 109-117. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en).

29. Conceptos fundamentales de la calidad en salud. ISOTools [en línea]. Córdoba: ISOTools; 2015 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
30. Aguirre, H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública Méx [en línea]. 1990 [citado 19 Sept 2018]; 23 (2): 170-180. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632208>
31. Huitz A. Satisfacción del usuario consulta externa de gineco-obstetricia [tesis de Posgrado]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de estudios de Postgrado; 2016.
32. Saturno-Hernández P, Hernández-Ávila M, Magaña-Valladares L, García-Saisó S, Vertiz-Ramírez J. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Salud pública Méx [en línea]. 2015 Jun [citado 22 Feb 2019]; 57 (3): 275-283. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000300017&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017&lng=es)
33. Significados [en línea]; 2013-2019 [actualizado 28 Mar 2017; citado 19 Sept 2018]. Significado de tangible; [aprox. 3 pant]. Disponible en: <https://www.significados.com/tangible/>
34. Organización Mundial de la Salud [en línea]. Ginebra: OMS; 2019 [citado 19 Sept 2018]. Atención primaria de salud; [aprox. 2 pant]. Disponible en: [http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)
35. Zurita Garza, B. Calidad de atención en salud. An Fac med [en línea]. 1999 [citado 19 Sept 2018]; 57 (4): 1025-5583. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)

36. Atacho Rojas, F. Diario médico Medicina ginecoobstétrica y natural [en línea]; 2006 [citado 19 Sept 2018] Atacho, F. Embarazo de alto riesgo obstétrico; [aprox. 5 pant]. Disponible en <https://medicablogs.diariomedico.com/frankatacho/2006/08/06/embarazo-de-alto-riesgo-obstetrico/>
37. Centro Policlínico de Olaya [en línea]. Bogotá: CPO; 2018 [citado 19 Sept 2018] Ginecología y obstetricia consulta externa; [aprox. 2 pant]. Disponible en: <http://www.cpo.com.co/cpo/index.php/cpo-nuestro-portafolio/ginecologia-obstetricia-cpo/consulta-externa-gineco>
38. Hospital Juan Cardona [en línea]. Coruña: Hospital Juan Cardona; 2015 [actualizado 6 Sept 2017; citado 19 Sept 2018] ¿Qué son las consultas externas?; [aprox. 5 pant]. Disponible en: <http://www.hospitaljuancardona.es/blog/qué-son-las-consultas-externas>
39. Lets Family [en línea]. [citado 19 Sept 2018]. Madrid: Qué es el embarazo de alto riesgo obstétrico o ARO; [aprox. 4 pant]. Disponible en: <https://letsfamily.es/embarazo/que-es-el-embarazo-de-alto-riesgo-obstetrico-o-aro>
40. Centro de Obstetricia y Ginecología [en línea]. Santo Domingo, RD: COG; 2014 [citado 19 Sept 2018] Sala de emergencia; [aprox. 3 pant]. Disponible en: <http://www.cog.com.do/servicios/su-estadia/sala-de-emergencia.aspx>
41. The Free Dictionary [en línea]; Pensilvania: 2003-2019. Encamar [citado 19 Sept 2018]. Disponible en <https://es.thefreedictionary.com/encamados>
42. Vásquez J, Rodríguez L, directores. Manual básico de obstetricia y ginecología [en línea]. Madrid: INGESA; 2017 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en [https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/b4e5eb6e-95b6-47fa-8d71-8234e284c52c/6B5DACE8-E074-4104-B6BC-2FD8A8AD4573/df42b241-737e-4415-9932-30fe103aa141/Manual\\_obstetricia\\_g.pdf](https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/b4e5eb6e-95b6-47fa-8d71-8234e284c52c/6B5DACE8-E074-4104-B6BC-2FD8A8AD4573/df42b241-737e-4415-9932-30fe103aa141/Manual_obstetricia_g.pdf)

43. Navairo, M. Fase activa del parto: conducta y manejo [en línea]. Granada: Hospital Universitario Virgen de las Nieves; 2010 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en: [http://www.hvn.es/servicios\\_asistenciales/ginecologia\\_y\\_obstetricia/ficheros/clase2010\\_fase\\_activa\\_del\\_parto.pdf](http://www.hvn.es/servicios_asistenciales/ginecologia_y_obstetricia/ficheros/clase2010_fase_activa_del_parto.pdf)
44. Mejía A, Moreno A, Téllez G, Turcios F. Guía clínica de sepsis y embarazo [en línea]. Panamá: Flasog; 2013 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en: <http://www.sogiba.org.ar/documentos/FLASOG.pdf>
45. Guatemala. Instituto Nacional de Estadística. Caracterización departamental de Sacatepéquez. [en línea]. Guatemala: INE; 2014 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en: <https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2015/07/20/2uZ7y7XHWy3G92XqXmbAAgrCGhU4qbBO.pdf>
46. García A. Estudio sobre La Antigua Guatemala [tesis de Maestría; en línea]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades; 2004 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07\\_0003.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_0003.pdf)
47. Guzmán E. Logros y retos del frente indígena oaxaqueño binacional: una organización para el futuro de los migrantes indígenas [tesis Relaciones Internacionales en línea]. Puebla: Universidad de las Américas, Escuela de Ciencias Sociales; 2005 [citado 19 Sept 2018]. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lri/guzman\\_c\\_e/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/guzman_c_e/)
48. Organización Panamericana de la Salud, Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos [en línea]. 4 ed. Ginebra: CIOMS; 2016 [citado 4 Mar 2019]. Disponible en: [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)



## 11. ANEXOS

### Anexo 1. Hoja de información a pacientes



### HOJA DE INFORMACION A PACIENTES

#### Introducción

Nosotras somos estudiantes de séptimo año de la carrera de Médico y Cirujano de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Estamos investigando sobre la calidad de atención que usted como usuaria percibe. Le brindaremos información y le invitaremos a participar en nuestro estudio. Por favor, deténganos según le informamos para darnos tiempo de explicarle. Si tiene preguntas más tarde, puede hacérnoslas cuando crea más conveniente.

#### Propósitos

El motivo de nuestra investigación es saber qué piensa usted acerca de la atención recibida en el hospital. Luego, se unirán todos los datos de usted y de las demás personas que aceptaron ser parte de esta investigación, para así calificar el servicio, las instalaciones y la atención brindada hacia su persona. Todo lo anterior le será útil ya que los resultados obtenidos les serán presentados a las autoridades hospitalarias correspondientes para que sean tomados en cuenta para mejoramiento del servicio que se da en el hospital.

La encuesta consta de 22 preguntas, a realizarse en un tiempo aproximado de 10 minutos sí usted está de acuerdo en participar en este estudio, de lo contrario usted y su atención no se verá afectada en ningún aspecto.

#### Beneficios

Al participar en esta encuesta, usted no recibirá ningún beneficio a corto plazo o inmediatamente, ya que se está evaluando la calidad de atención en este servicio y con los resultados de esta encuesta se estudiarán las acciones que lleven a una mejora a mediano y largo plazo.

#### Riesgo y confidencialidad

Al participar en esta encuesta no correrá ningún riesgo como anteriormente se le explicó, ya que los datos personales y su respuesta no será revelado en ningún momento.

#### Participación voluntaria

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria y confidencial. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Tanto si elige participar como si no, continuarán todos los servicios que reciba en este hospital y nada variará. Usted puede cambiar de idea más adelante y dejar de participar aún cuando haya aceptado antes. Sus datos no serán revelados de forma pública, usted no obtendrá ninguna remuneración económica.

#### Descripción del procedimiento

El procedimiento que se llevara a cabo a su persona es el siguiente:

1. Se le harán una serie de 31 preguntas, las cuales son acerca de su edad, que grado de estudios tiene, si es migrante, cuántas veces ha estado embarazada, si ha hecho uso de otros hospitales, sobre aspectos en la atención recibida y sobre las instalaciones del lugar en donde fue atendida.
2. Al momento que esté dando sus respuestas estas automáticamente se agregarán a una base de datos que servirá para obtener la información y calcular los resultados de la siguiente manera: a cada aspecto que usted evalúe se le dará una puntuación numérica en una escala de 1 a 7. Si su respuesta se encuentra entre 5, 6 y 7 se tomará como un resultado satisfactorio; se tomará como insatisfactorio si la respuesta se encuentra entre 1, 2, 3.
3. Al momento de tener los resultados estos serán analizados y posteriormente serán presentados a las autoridades hospitalarias correspondientes.
4. Los datos que nos proporcione serán analizados que posteriormente se publicarán en una tesis.

## Anexo 2. Consentimiento informado



Universidad San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ciencias Médicas  
**Consentimiento Informado**

He sido invitado (a) a participar en la investigación “Evaluación de la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de las pacientes atendidas en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala”. Se le harán una serie de 30 preguntas, las cuales son acerca de su edad, que grado de estudios tiene, si es migrante, cuántas veces ha estado embarazada, si he hecho uso de otros hospitales, sobre aspectos en la atención recibida y sobre las instalaciones del lugar en donde fui atendida. Al momento que esté dando sus respuestas estas automáticamente se agregarán a una base de datos que servirá para obtener la información y calcular los resultados. Al momento de tener los resultados estos serán analizados y posteriormente se presentarán a las autoridades hospitalarias correspondientes.

He leído y comprendido la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se ha contestado satisfactoriamente a las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la misma en cualquier momento sin que afecte en ninguna manera a mi cuidado médico.

Nombre del participante \_\_\_\_\_

Firma o Huella del participante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

He sido testigo de la lectura exacta del documento de consentimiento para el potencial participante y la persona ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que la persona ha dado consentimiento libremente.

Nombre del testigo \_\_\_\_\_

Firma o huella del testigo \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

**Anexo 3.** Ficha de recolección de información, servicio de Consulta Externa.

Características epidemiológicas								
<b>Servicio</b> Consulta Externa						<b>No:</b>		
						<b>Edad:</b>		
<b>a. ¿Hasta qué grado estudió?</b> Ninguna: Primaria: Básicos: Diversificado: Estudios Superiores:		<b>b. ¿A qué se dedica?</b> Ama de casa: Maestra: Comerciante: Otro:		<b>c. ¿En dónde vive? (residencia)</b> Sacatepéquez: Escuintla: Guatemala: Otro:				
<b>d. ¿Ha trabajado fuera del país por más de 3 meses?</b> Sí (pase a pregunta e) No (pase a pregunta f)		<b>f. ¿Cuántos embarazos ha tenido? (Gestas)</b> Primigesta: Secundigesta: Trigesta: Múltipara:		<b>g. ¿Dónde fue atendido su embarazo anterior?</b> Hospital público Hospital privado IGSS Otros:				
<b>e. ¿Ha recibido atención médica durante su estancia en Estados Unidos? (Migrante)</b> Sí: No:								
PERCEPCIONES								
Para este apartado se necesita que usted califique con un número la atención que recibió el día de hoy en el servicio correspondiente al Departamento de Ginecología y Obstetricia. Siendo 7 la máxima puntuación y 1 la puntuación mínima.								
	N°	Preguntas	Valoraciones					7
			1	2	3	4	5	
FIABILIDAD	01	¿El personal de información le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?						
	02	¿El médico le atendió en el horario programado?						
	03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?						
	04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?						
	05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?						
CAPACIDAD DE RESPUESTA	06	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?						
	07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?						
	08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?						
	09	¿La atención en farmacia fue rápida?						
SEGURIDAD	10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?						
	11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?						
	12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?						
	13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?						
EMPATIA	14	¿El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
	15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?						

	16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o el resultado de su atención?							
	17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
	18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
	ASPECTOS TANGIBLES	19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20		¿El servicio contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?							
21		¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22		¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

#### Anexo 4. Ficha de recolección de información, servicio de Emergencia.

Características epidemiológicas										
<b>Servicio</b> Emergencia						<b>No:</b>				
						<b>Edad:</b>				
<b>a. ¿Hasta qué grado estudió?</b> Ninguna: Primaria: Básicos: Diversificado: Estudios Superiores:			<b>b. ¿A qué se dedica?</b> Ama de casa: Maestra: Comerciante: Otro:			<b>c. ¿En dónde vive? (residencia)</b> Sacatepéquez: Escuintla: Guatemala: Otro:				
<b>d. ¿Ha trabajado fuera del país por más de 3 meses?</b> Sí (pase a pregunta e) No (pase a pregunta f)			<b>f. ¿Cuántos embarazos ha tenido? (Gestas)</b> Primigesta: Secundigesta: Trigesta: Múltipara			<b>g. ¿Dónde fue atendido su embarazo anterior?</b> Hospital público Hospital privado IGSS Otros:				
<b>e. ¿Ha recibido atención médica durante su estancia en Estados Unidos? (Migrante)</b> Sí: No:										
PERCEPCIONES										
Para este apartado se necesita que usted califique con un número la atención que recibió el día de hoy en el servicio correspondiente al Departamento de Ginecología y Obstetricia. Siendo 7 la máxima puntuación y 1 la puntuación mínima.										
	N°	Preguntas	Valoraciones							
			1	2	3	4	5	6	7	
FIABILIDA	01	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencias, sin importar su condición socioeconómica?								

	02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?								
	03	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?								
	04	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?								
	05	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
CAPACIDAD DE RESPUESTA	06	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?								
	07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?								
	08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
	09	¿La atención en farmacia fue rápida?								
SEGURIDAD	10	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
	11	¿Se respetó su privacidad durante su atención en la emergencia?								
	12	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
	13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								
EMPATIA	14	¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
	15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
	16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o el resultado de su atención?								
	17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
	18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
ASPECTOS TANGIBLES	19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
	20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
	21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
	22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?								

#### Anexo 5. Ficha de recolección de información, servicio de Encamamiento.

Características epidemiológicas		
Servicio		No:
Encamamiento		Edad:
a. ¿Hasta qué grado estudió?	b. ¿A qué se dedica?	c. ¿En dónde vive?
Ninguna:	Ama de casa:	(residencia)
Primaria:	Maestra:	Sacatepéquez:
Básicos:	Comerciante:	Escuintla:

Diversificado: Estudios Superiores:		Otro:	Guatemala: Otro:						
<b>d. ¿Ha trabajado fuera del país por más de 3 meses?</b> Si (pase a pregunta e) No (pase a pregunta f)		<b>f. ¿Cuántos embarazos ha tenido? (Gestas)</b> Primigesta: Secundigesta: Trigesta: Multípara	<b>g. ¿Dónde fue atendido su embarazo anterior?</b> Hospital público Hospital privado IGSS Otros:						
<b>h. ¿Ha recibido atención médica durante su estancia en Estados Unidos? (Migrante)</b>  Si: No:									
<b>Privado</b>		<b>IGSS</b>	<b>Otros:</b>						
<b>PERCEPCIONES</b>									
Para este apartado se necesita que usted califique con un número la atención que recibió el día de hoy en el servicio correspondiente al Departamento de Ginecología y Obstetricia. Siendo 7 la máxima puntuación y 1 la puntuación mínima.									
	<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Valoraciones</b>						
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		<b>6</b>
<b>FIABILIDAD</b>	01	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
	02	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
	03	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
	04	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
	05	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	06	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
	07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
	08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
	09	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
<b>SEGURIDAD</b>	10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
	11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
	12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
	13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
<b>E M</b>	14	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							

	15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
	16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
	17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
	18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
ASPECTOS TANGIBLES	19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
	20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
	22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

**Anexo 6.** Ejemplo del instrumento de evaluación que se utilizará por medio de Google Forms. Disponibles en los siguientes enlaces:

Link Coex

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdeEzPjsfTs5YXka1HTxvIU2t07WZY2E\\_G3k4odIExQ3iw0lg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdeEzPjsfTs5YXka1HTxvIU2t07WZY2E_G3k4odIExQ3iw0lg/viewform?usp=sf_link)

Link Emergencia

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5o-jHl9SFAQ\\_Gq8lmgF0x20QnvXMvk73awdfU9rM\\_VWkdng/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5o-jHl9SFAQ_Gq8lmgF0x20QnvXMvk73awdfU9rM_VWkdng/viewform?usp=sf_link)

Link Encamamiento

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPuDmH8fogYUjZ0cDsHuocnksnLVySuLP54ig6jllwTESHMg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPuDmH8fogYUjZ0cDsHuocnksnLVySuLP54ig6jllwTESHMg/viewform?usp=sf_link)

## Calidad de atención en salud desde la perspectiva de las pacientes

Consulta Externa.  
Departamento de Ginecología y Obstetricia  
Hospital Pedro de Bethancourt  
Antigua Guatemala

Encuesta Número \*

Short answer text

Edad \*

Short answer text

¿Hasta qué grado estudió? \*

- Ninguna
- Primaria
- Básicos
- Diversificado
- Estudios Superiores

¿A qué se dedica? \*

- Ama de casa
- Maestra
- Comerciante
- Other...

¿En dónde vive? (Residencia) \*

- Sacatepéquez
- Escuintla
- Guatemala
- Other...

¿Ha trabajado fuera del país por más de tres meses? \*

- Si
- No

¿Ha recibido atención médica durante su estancia en fuera del país? (Migrante)

- Si
- No

Section 2 Continue to next section

Section 3 of 6

Section title (optional)

Description (optional)

¿Cuántos embarazos ha tenido? \*

- Primigesta
- Secundigesta
- Trigesta
- Multigesta

¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El médico le atendió en el horario programado? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿La atención en el módulo de admisión fue rápida? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿La atención en farmacia fue rápida? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El médico que le atendió le inspiró confianza? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o el resultado de su atención? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿El servicio contó con el personal para informar y orientar a los pacientes? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

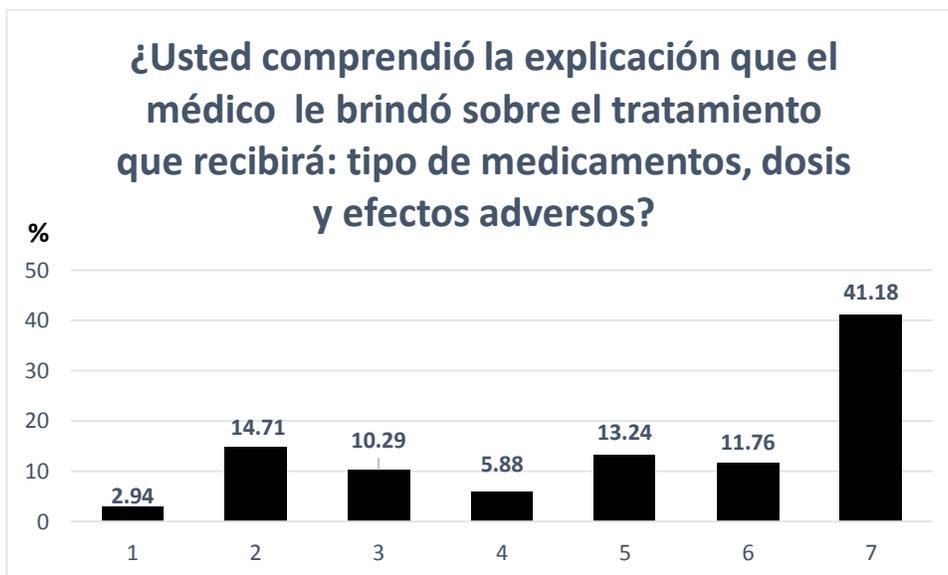
¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

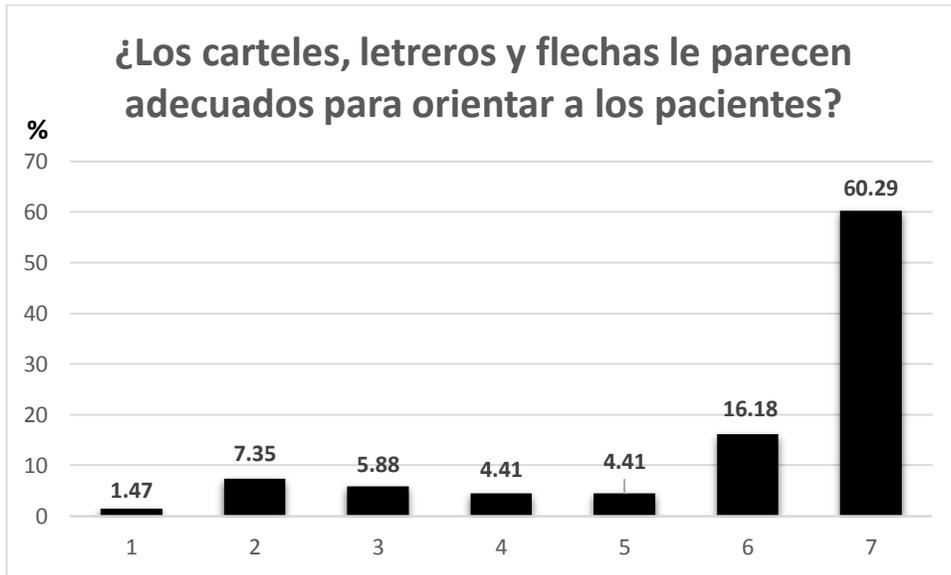
**Anexo 7.** Percepción de la calidad general por servicio

<b>Encamamiento</b>	<b>Emergencia</b>	<b>Consulta externa</b>
<b>91%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>

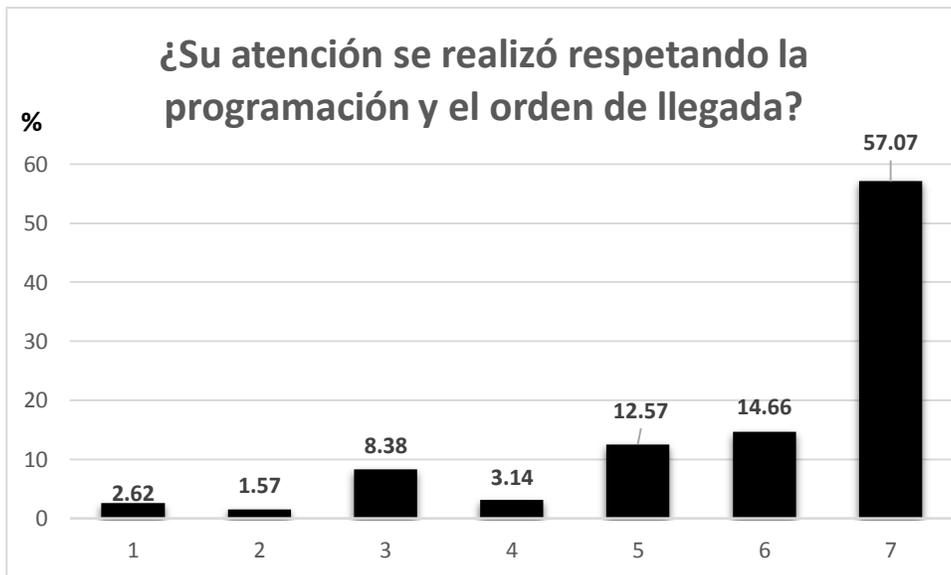
**Anexo 8.** Pregunta 17 del instrumento de recolección de emergencia.



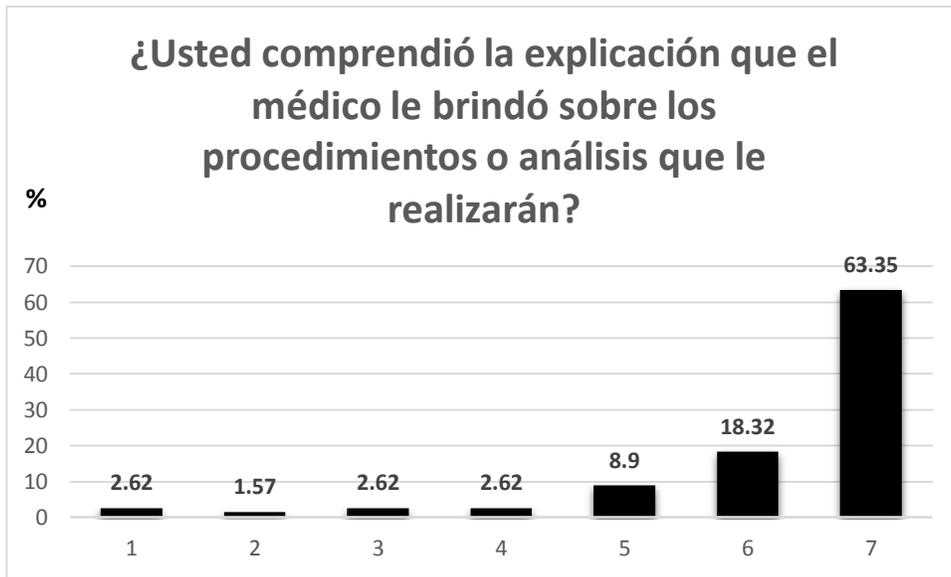
**Anexo 9.** Pregunta 19 del instrumento de recolección de emergencia.



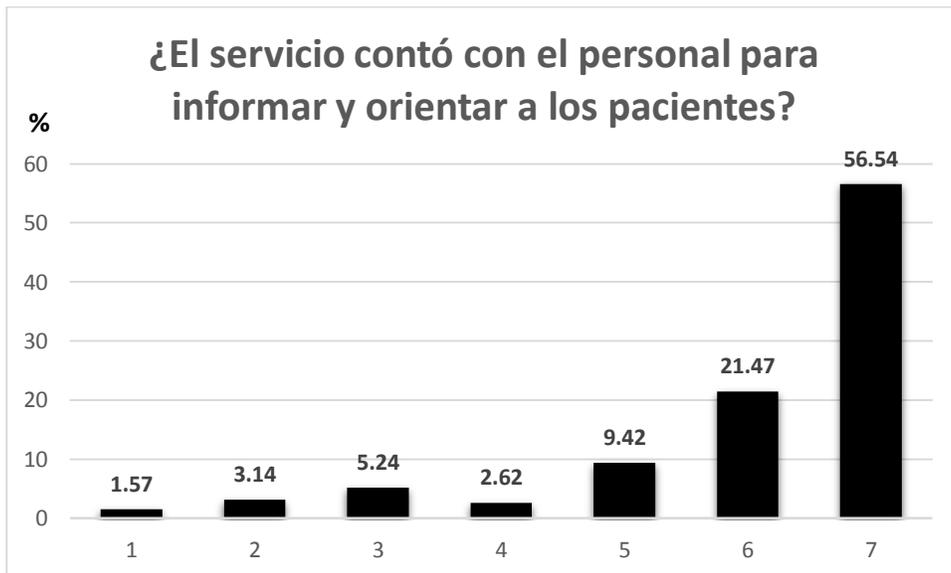
**Anexo 10.** Pregunta 3 del instrumento de recolección de consulta externa.



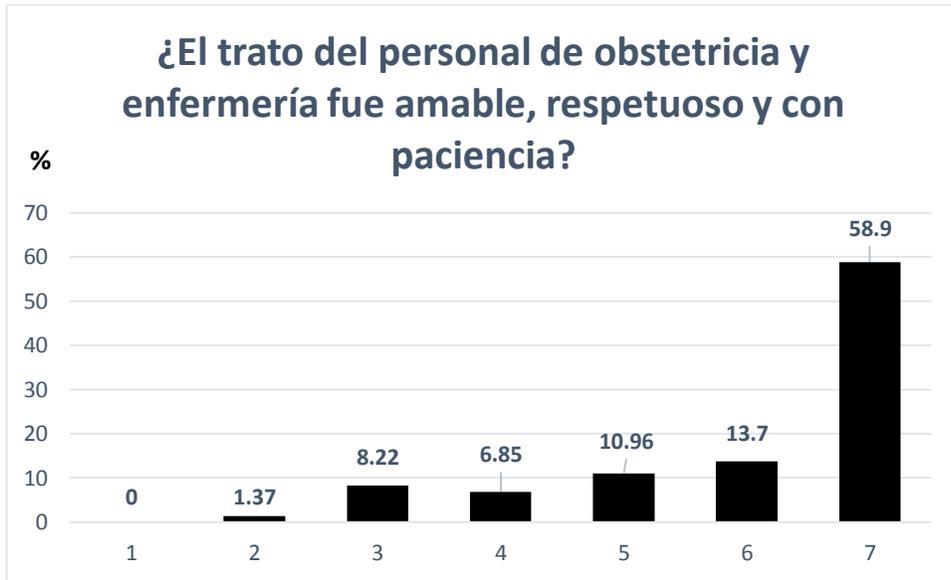
**Anexo 11.** Pregunta 18 del instrumento de recolección de consulta externa.



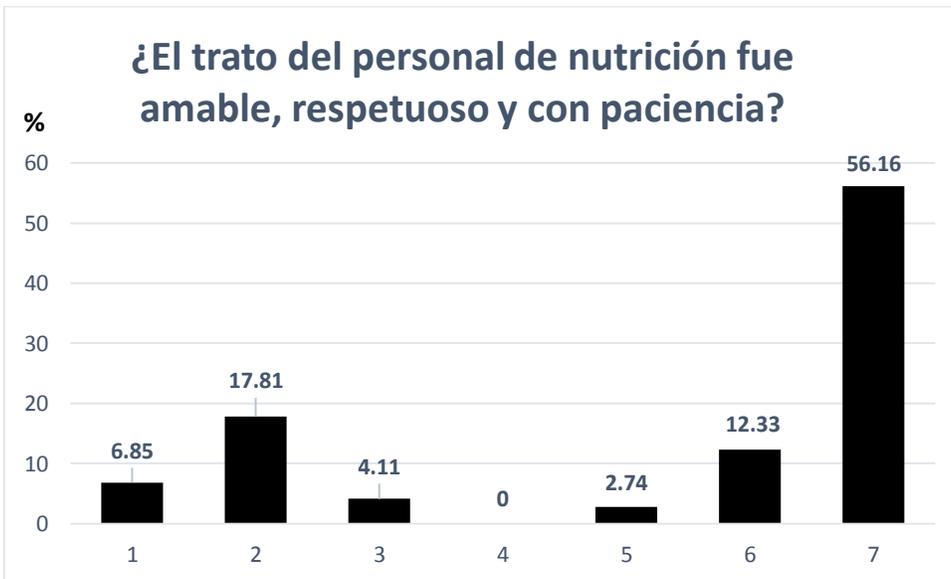
**Anexo 12.** Pregunta 20 del instrumento de recolección de consulta externa.



**Anexo 13.** Pregunta 14 del instrumento de recolección de encamamiento.



**Anexo 14.** Pregunta 16 del instrumento de recolección de encamamiento.



**Anexo 15.** Pregunta 20 del instrumento de recolección de encamamiento.

