



**VYVO**  
VOZ Y VIDA  
DE OCCIDENTE  
OBSERVATORIO DE UNASA

# Percepción y expectativa de la calidad de los servicios de Salud en El Salvador.

21-09-2021





Voz y Vida de Occidente es un observatorio que tiene como objetivo, vincular a la universidad con la sociedad generando y difundiendo estudios de percepción, opinión pública y preferencias de los ciudadanos de la región occidental con el fin de proveer información útil para la toma de decisiones desde la investigación.

**Autor:**

Adán Alexis Acosta Martínez

**Colaboradores:**

Roxana Elizabeht Valladares Bolaños  
Mauricio Alberto Chávez Nuñez

**Revisores**

Evelyn Lizeth Carballo de Gómez  
Raúl Alfredo López Tobar

**Coordinador VYVO**

Raúl Alfredo López Tobar

**Diseño:**

Adán Alexis Acosta Martínez

## Tabla de contenido

pág

<b>Introducción y Metodología</b> .....	2
<b>Análisis de resultados</b> .....	4
<i>Sección A. Estado general de los encuestados</i> .....	4
Sección B. Análisis de Calidad.....	5
Sección C. Mejoramiento del servicio de salud en el actual Gobierno. ....	8
<b>Conclusiones</b> .....	14
Ilustración 1. Esquema de modelo SERVQUAL.....	3
Ilustración 2. Nivel de satisfacción de la calidad global.....	7
Ilustración 3. Nivel de percepción de los servicios de salud total. ....	8

## **Introducción y Metodología**

El objetivo de este estudio fue analizar la percepción y expectativa de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial.

Es importante recabar una breve descripción del contexto en el cual se realizó este estudio, Garantizar el acceso a servicios de salud de calidad es una de las condiciones necesarias para la reducción de la pobreza y de la desigualdad en un país, es uno de los objetivos primordiales de cualquier gobierno, y sin duda uno de los mayores retos que por año ha perdurado en países Latinoamericanos.

Según la Organización Mundial para la Salud (OMS), en su reporte de la alianza para la salud, “El Salvador se encuentra actualmente en una situación paradójica: produce una cantidad relativamente elevada de agentes de salud, pero todavía no puede cubrir las necesidades de la población en lo que se refiere a una cobertura universal de la atención sanitaria en el país, y a la nueva estrategia nacional de salud en pro de una atención sanitaria básica completa”

Entre las principales razones negativas del análisis, sobresalen el acceso a la salud y su mala distribución, la falta de formación entre sus trabajadores, falta de acciones del área de recursos humanos para mejorar la calidad del servicio prestado.

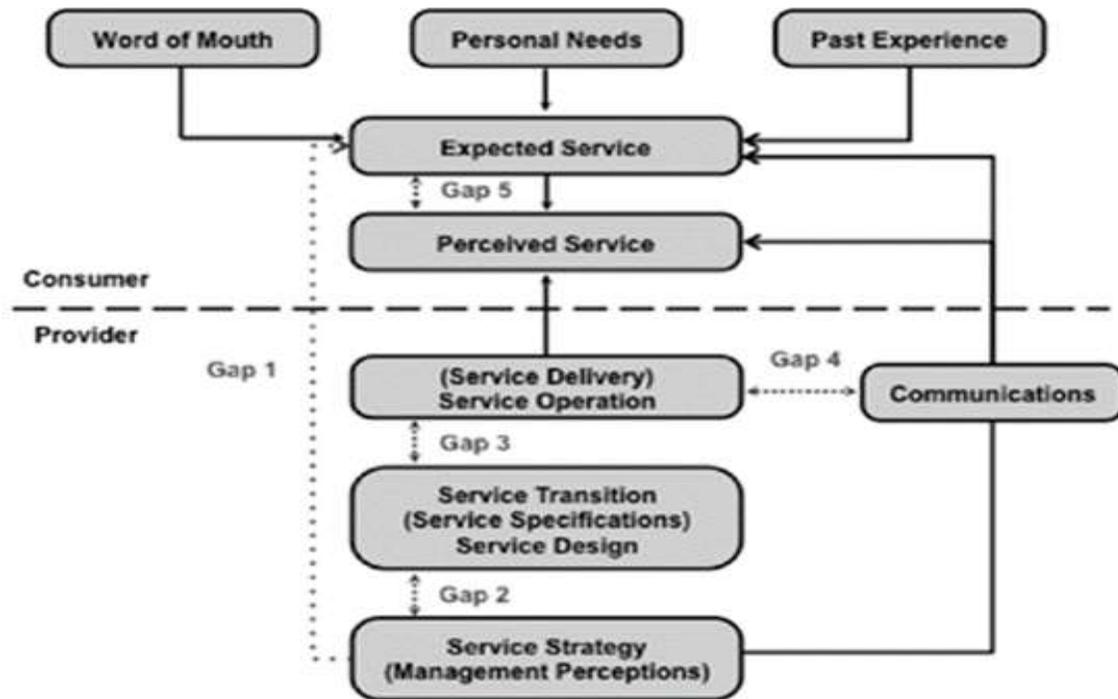
Por poner un ejemplo de lo anterior en el reporte del año 2009 a Marzo 2014 se registraron un total de 94 muertes maternas, la causa de muerte que predomina durante el quinquenio es la directa en un 50%, la indirecta 39.36% y la no relacionada 10.63%, estos indicadores de salud repercuten directamente con el cumplimiento ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) ya que al igual que las enfermedades como tuberculosis y el VIH son ocupados como indicadores del cumplimiento de los servicios de salud, complicando los objetivos de igualdad y salud y bienestar.

Es de suma importancia conocer la perspectiva de las personas que visitan estos centros asistenciales, principalmente conocer las opiniones de los usuarios en aquellas condiciones que se puedan mejorar, por lo que los resultados de este estudio pueden ayudar a conocer una opinión de los usuarios sobre el servicio que reciben.

El enfoque de este estudio fue transversal, los usuarios manifestaron su opinión al ser atendidos en el Sistema de Salud Nacional, fueron seleccionados de forma aleatoria. Los datos de la población objetivo se obtuvieron mediante una encuesta por medio de un formulario de la herramienta de Google, el instrumento que mide la percepción de la calidad fue elaborado con base a los puntos sustanciales de Modelo SERVQUAL y fue modificado para orientar la necesidad de información a analizar, que se consideró de utilidad para el objetivo principal.

El Salvador cuenta con un sistema de salud gratuito y de cotizantes que son los que tienen el interés en este estudio, el sector privado no será tomado en cuenta.

Ilustración 1. Esquema de modelo *SERVQUAL*.



Descripción de modelo en base a: Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail.* 1988;64(1):12-40. Access: 2016/12/14. Available at: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=6353260&site=ehostlive>. Figura tomada de: R, González. Modelo SERVQUAL, análisis de la calidad de los servicios. (Internet). 2013. Disponible en: <https://www.pdcachome.com/4898/modelo-servqual-analisis-de-la-calidad-de-los-servicios/>.

La primer sección será analizado en 4 dimensiones, la primera respecto a instalaciones y lo que la persona asistente al sistema de salud puede deducir del aspecto visual del lugar por lo que se refiere a su percepción, la segunda dimensión corresponde a la seguridad y confianza que siente la persona al asistir al centro de salud, que se basa en el cumplimiento de las expectativas que tiene del servicio, la tercera dimensión enfocada en la experiencia pasada y las necesidad que puedan existir del servicio prestado, y la cuarta que mide la comunicación y la calidad humana del servicio de salud.

Por lo que se ha diseñado para cumplir el modelo de forma modificada al interés del investigador y adecuada para el servicio de salud, cumpliendo con un modelo para la percepción y expectativa del servicio prestado, se puede mencionar que se ha tomado en cuenta, la experiencia pasada del usuario con una medición de utilización del servicio por periodo de tiempo establecido.

**Muestra:** Al no poseer los recursos para una muestra probabilística, se realizó una publicación abierta con publicidad en la red social Facebook, logrando un alcance en dos semanas de 408 personas que corresponde a la muestra total presentada en este estudio.

## Análisis de resultados

### Sección A. Estado general de los encuestados

Un tercio de las personas que respondieron la encuesta están entre 18-25 años de edad, en su mayoría solteros, más de la mitad de estos tenían estudios universitarios o de post grado, así mismo la mayoría de personas asisten al Sistema Nacional de Salud dirigido por el MINSAL, ya que menos de un cuarto de los encuestados afirmó tener seguro social, el 80% tenía como residencia la zona urbana del país.

**Tabla 1. Variables generales de las personas encuestadas.**

	Variables	Categorías	%
1	Nivel educativo	Básico	1,5
		Post grado	4,7
		Bachillerato	32,4
		Universitario	61,5
2	Edad	Más de 60 años	1,5
		47-60 años	1,5
		37-46 años	4,2
		26-36 años	19
		18-25 años	74,3
3	Estado civil	Divorciado	1
		Casado	12,3
		Soltero	86,8
4	Régimen o afiliación de salud	ISSS	21,3
		MINSAL	78,7

**Descripción:** Tabla de características de la población tomada de los resultados de la encuesta de percepción y expectativa de los servicios de salud.

### Área de información al uso de servicios de salud y nivel de ingresos familiares

Dentro de este apartado es conveniente rescatar que la idea de conocer estas variables es determinar, el tiempo en que las personas han visitado los servicios de salud, puesto que la última parte de la encuesta resaltara el hecho de los cambios que el Sistema de Salud ha tenido en los últimos meses, el nivel de ingresos familiares también enmarca una realidad, junto con la afiliación al seguro social, ya que el contexto de salud de la mayoría de salvadoreños atiende únicamente dos opciones, o la rama de servicios de seguro social y la salud pública, ya que en la actualidad son pocas personas las que tienden o usan un seguro médico privado.

#### 1. Cuántos años lleva utilizando el servicio de salud:

Se puede apreciar que solo una pequeña porción de los encuestados no visitaba los centros de salud con anterioridad, se buscaba no crear un falso análisis a partir de persona que había visitado un centro asistencial únicamente de forma breve para ponerse la vacuna de COVID, por lo que más de la mitad de los encuestado dijeron haber ocupado los servicios de salud más de dos años, la porción mayoritaria de esta mitad (34.1%) incluso afirmó que sus visitas se han

realizado entre 5 a 10 años anteriores, mientras que una pequeña porción (14.7%) manifiesta que solo los ha utilizado en este último año.

## 2. Seleccione su región geográfica en el país.

Aunque la idea inicial de la encuesta era para obtener respuestas en todo el territorio, por la ubicación geográfica de VYVO la mayoría de los encuestados fue de la zona occidente, solo 9.6% y 3.9% de los encuestados afirmaron vivir en la zona central y oriental respectivamente, de los 408 encuestados 353 fueron de occidente.

## 3. Nivel de ingresos familiares aproximados:

La mitad de la población entrevistada afirmó que su familia obtiene ingreso de menos de 500 dólares al menos, la otra porción mayoritaria corresponde a ingresos entre 500 y 1000, por lo que solo el 13% de los encuestados ingresa más de 1000 dólares mensuales por familia.

## Sección B. Análisis de Calidad

La expectativa y la percepción de los servicios, viene descrita por 3 elementos fundamentales, el word of mouth, que se puede comprender con la aceptación que otros han tenido del servicio y lo comentan, y que sin duda juega un papel en lo que nosotros creemos de esos servicios, así como las necesidades personales ya que pertenecen a lo que queremos y al final recibimos de los servicios y las experiencias pasadas que funcionan como punto de equilibrio comparativo de los servicios y como medición de los cambios que este a experimentando.

**Tabla 2. Dimensiones de calidad distribuidas porcentajes.**

Dimensiones	Instalaciones y elementos visuales	Confianza en el servicio y seguridad	Capacidad de atención	Empatía y ética.
Categoría	%	%	%	%
Muy baja	10,5	17,4	9,3	13,0
Baja	14,0	16,2	14,2	14,3
Media	32,8	31,7	32,2	30,4
Alta	27,2	21,5	27,2	24,2
Muy Alta	15,5	13,1	17,0	18,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

**Referencia: Encuesta de percepción de calidad realizada por VYVO el observatorio de occidente.**

El análisis frecuencial de tipo exploratorio se realizó mediante las cuatro dimensiones que contiene la encuesta, La dimensión Instalaciones y elementos visuales, con preguntas asociadas al estado general visual de las instalaciones que los usuarios visitan, estas fueron formuladas de P1 a la P5 en la encuesta referentes a la limpieza, presentación del personal, cuidado y mantenimiento, y disponibilidad de sillas, lo que comprobó que el paciente reconoció la comodidad y cuidado del establecimiento como parte fundamental en su atención, y una necesidad de corregir algunos aspectos, la presentación del personal fue la categoría que recibió mejor calificación, el 62% la

califico en la parte alta de la percepción, la limpieza también recibió una calificación media (32.8%) y alta (46.9%), y cuando se preguntó si las instalaciones estaban bien cuidadas solo el 22.3% respondió en el rango negativo de la encuesta.

En cuanto a la dimensión de confianza y seguridad compuesta por 8 preguntas se refirió a la atención por parte de los profesionales de la salud a los pacientes para conseguir confianza y su percepción de la seguridad que sintieron al recibir la atención de salud. La parte que contribuyó más a la parte negativa de la atención, fue el tiempo de espera, casi la mitad de los encuestados calificaron (46.6%) y la otra porción mayoritaria respondía en la parte neutral (34.8%) considerando tal vez los problemas que ya se conocen de los servicios de salud y la alta demanda que tienen por parte de la población, al ser uno de las críticas más grandes popularmente escuchadas solo el 18.6% marco de forma positiva el tiempo de espera de un salvadoreño para recibir atención médica, la espera en urgencias y el tiempo de atención ante una urgencia revisión mayoritariamente calificaciones bajas. Se preguntó también si estaban satisfechos con el cumplimiento de los exámenes y medicación, 40.7% de los encuestados afirmaron estar satisfechos, aunque pareciera un porcentaje, algo hay que recordar que las pruebas y la medicación es una de las partes más fundamentales de los servicios de salud, más bien el diagnóstico y el tratamiento como finalidad, por lo que hay que señalar que ninguno de los aspectos encuestados pudo superar de forma individual el 50% de percepción positiva, sumado a ello hay que mencionar que esta encuesta no llegó debido a la distribución digital a las familias más vulnerables del país, por lo que los resultados son aún más llamativos, para finalizar con este apartado y confirmar lo antes expuesto cuando se preguntó si sentían confianza con la atención brindada, solo el 36.6% califico de forma positiva, de este el 14.5% marco la opción de máxima satisfacción, una parte contrastante fue 49.3% que afirmo que sintió que su salud mejoro luego de visitar los servicios de salud, ante esta pregunta el 20.8% califico de forma negativa y el restante de forma neutral.

Dentro de la dimensión de la capacidad de atención en este apartado la pregunta que recibió mejor calificación fueron los horarios de atención que recibieron el 51.4% en el rango positivo, siendo uno de los parámetros individual que supero el 50% de satisfacción, en toda la encuesta solo superaron este rango 2 variables, la percepción de calidad más baja la obtuvo la pregunta de la suficiencia de personal contra la demanda en los servicios de salud en 38.9% califico de forma negativa, también en esta dimensión hay que hacer mención que solo el 44.4% de los encuestados califico de forma positiva la orientación recibida dentro del servicio hospitalario, en salud prevención y servicio esto es clave por lo que es llamativo el resultado.

Así mismo la dimensión de empatía y ética, perseguía medir si sentía que el personal de salud comprendía las necesidades de las personas que asisten al servicio de salud, solo el 38% de los encuestados califico de positivo la comprensión del personal con la necesidad que tenía cuando asistió al servicio de salud, y el 42.2% dijo percibir que el trato fue adecuado, el trato con respeto del personal fue calificado con el 65.9% de forma positiva y es la calificación de parámetro individual más elevada que se obtuvo en toda la encuesta, y que aportaría el rango más positivo de percepción de la atención en salud del acumulado.

**Ilustración 2. Nivel de satisfacción de la calidad global**



**Descripción:** resultados de la encuesta de percepción y expectativa de los servicios de salud.

Las dimensiones Capacidad de atención (44%) y elementos visuales (43%), son las que más contribuyeron en la conformación de la percepción de la calidad alta, seguidas la dimensión de empatía, casi 10 puntos porcentuales menos y con la menor puntuación alta la confianza en el servicio y seguridad 33 % (Figura 1).

Cabe destacar que ninguna de las dimensiones pudo superar el 50% del nivel de satisfacción de los encuestados, a la vez podemos considerar que la parte de calidad que recibió la percepción más baja es la confianza que la población tiene de la atención en salud que recibe.

Para efectos de generar una calificación global de la percepción, se sumaron los porcentajes de cada una de las dimensiones, lo que permitió clasificar la percepción de los individuos por secciones como sigue: percepción baja; percepción media, y percepción alta (figura 2).

**Ilustración 3. Nivel de percepción de los servicios de salud total**

## Nivel de satisfacción



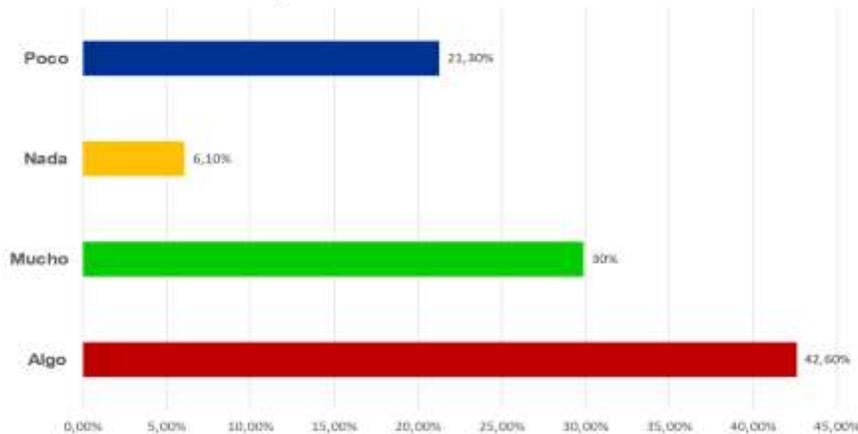
**Descripción: Encuesta sobre calidad de servicios de salud.**

En el acumulado se puede destacar que el 27% está insatisfecho del servicio de salud que recibe, y solo el 41% lo calificó de forma positiva, las dimensiones en donde influyen las capacidades personales como la calidad de atención (D2) y la empatía (D4) fueron las peores calificadas, por lo que siendo jóvenes la mayoría de personas que han realizado esta encuesta podríamos hacer una referencia autocrítica sobre la preparación social para ofrecer una atención con más calidad humana, eficiencia y empatía.

### **Sección C. Mejoramiento del servicio de salud en el actual Gobierno.**

Para la sección final de la encuesta, los participantes, registraron la percepción de cómo ha cambiado el servicio de salud con el actual gobierno, por medio de 8 puntos fundamentales.

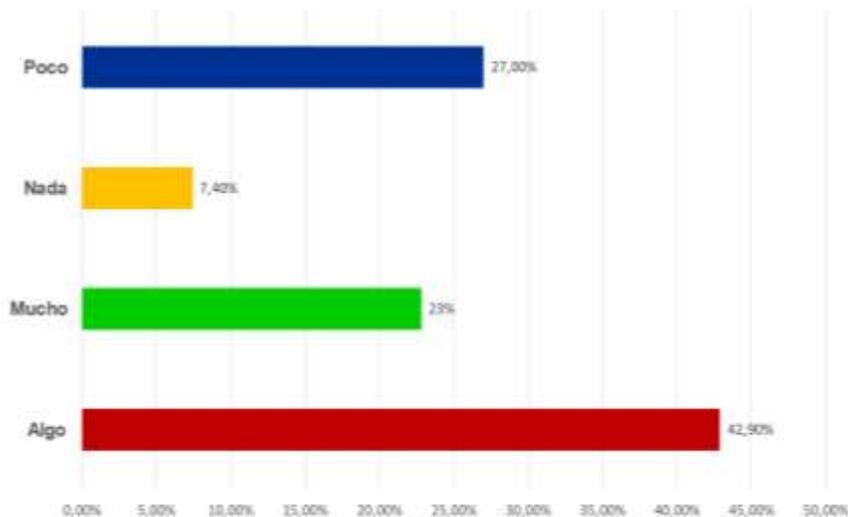
### Qué tanto considera que el actual gobierno ha realizado mejoras en los servicios de salud



**Grafica 1: resultados de percepción ciudadana respecto a las mejoras que el actual gobierno ha realizado a los servicios de salud.**

Sin duda los debes en salud, han sido punto de critica a lo largo de todo el tiempo, la mayoría de los encuestados consideran que ha mejorado algo 42.6% y mucho 30%, más sin embargo las personas también asociaron en la parte de calidad que el servicio ofrecido tiene menos del 50% de aceptación, por lo que la población general espera sin duda que se pueda mejorar el servicio.

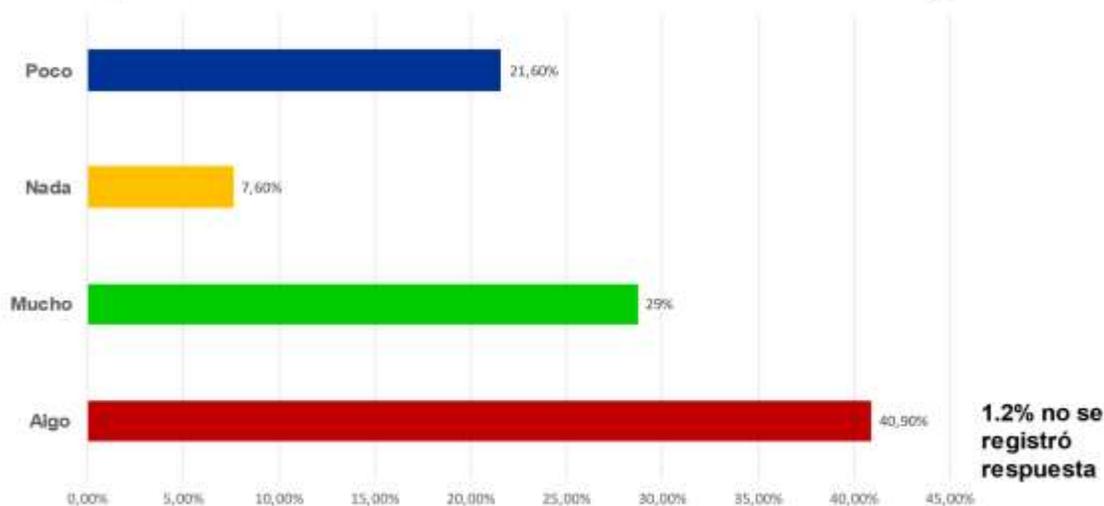
### Percibe mayor confianza del sistema de salud que ha implementado este gobierno



**Grafica 2: resultados de percepción ciudadana sobre la confianza del sistema de salud con el actual gobierno.**

Sin duda en cuanto a la confianza que el punto peor evaluado en la encuesta de satisfacción, sigue siendo un punto fundamental en el rango de los debes, ya que 27% de los encuestados considera que ha mejorado, pero es poco, pues es muy similar a los que dijeron que ha mejorado mucho (23%), cabe destacar que el 42% considero que ha mejorado en alguna medida.

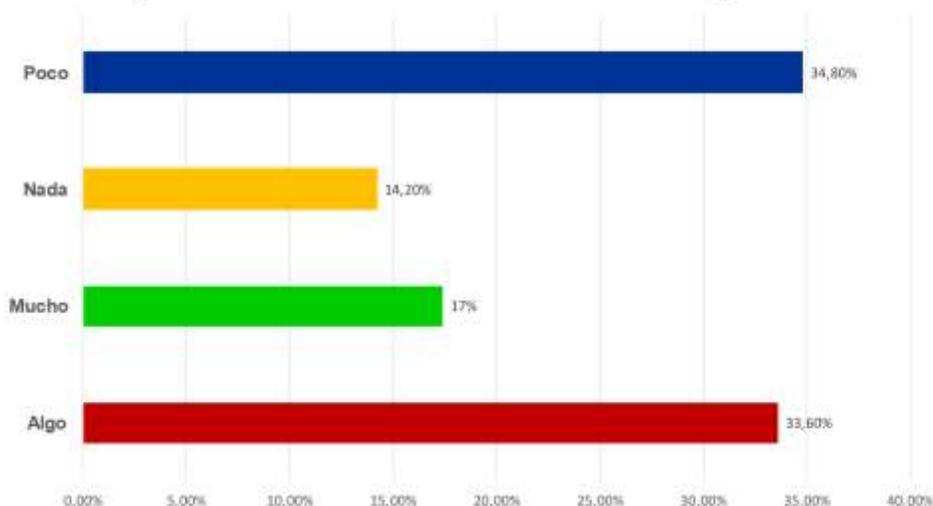
## Ha percibido alguna mejoría en las instalaciones de hospitales o unidades de salud con el actual gobierno



**Gráfica 3: resultados de percepción ciudadana sobre mejoría en las instalaciones de hospitales o unidades de salud con el actual gobierno.**

La expectativa en cuanto a las instalaciones puede compararse con la parte de calidad mejor evaluada de la sección B referida a la parte visual, por lo que se aprecia que aunque la mayoría considera que ha mejorado en algo o mucho, en la sección de calidad no supero el 50%, por lo que es evidente que la población está esperando mejores instalaciones, punto a favor para el actual gobierno sería que la población si evidencia algún tipo de mejora ya que solo el 7.6% dijo que no ha mejorado en nada.

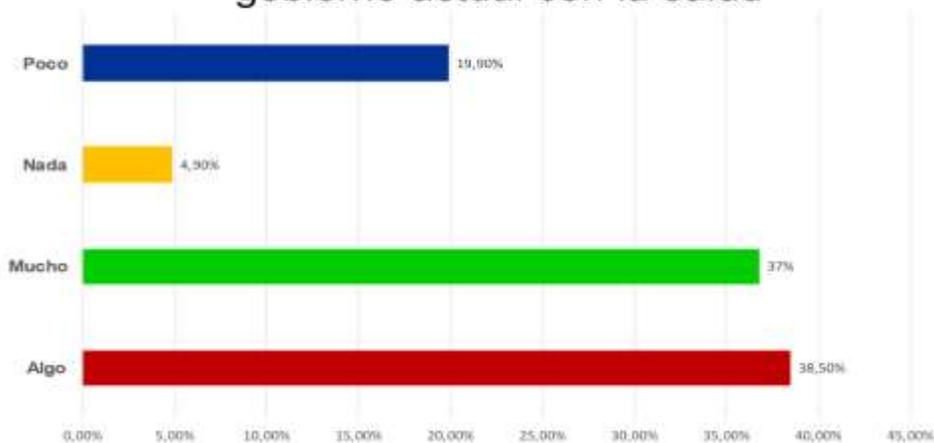
## Ha percibido alguna mejoría en el trato hacia usted del personal de salud en el actual gobierno



**Gráfica 4: resultados de percepción ciudadana sobre mejoría en el trato hacia el usuario por parte del personal de salud con el actual gobierno.**

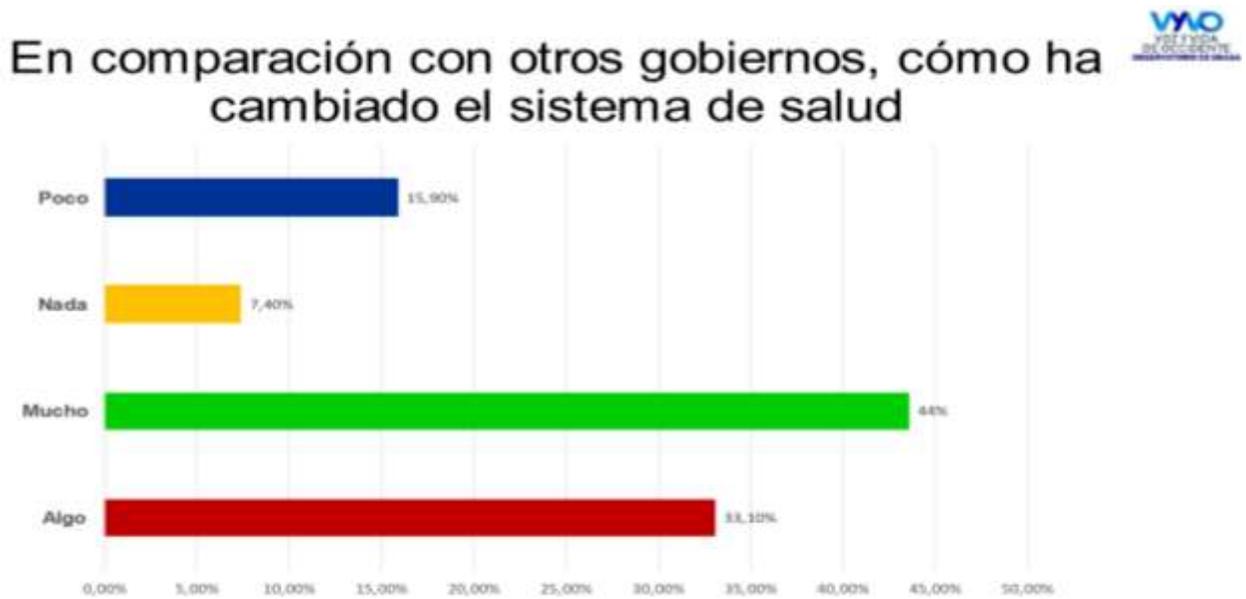
La parte de la encuesta de perspectiva relacionada a la sección de calidad de la empatía, podría generar una comparativa con esta pregunta de expectativa ya que como se puede apreciar el recurso humano también es parte fundamental del servicio de salud, las personas siguen considerando que es algo que necesita mejorar.

## Según su percepción que grado de compromiso ha tenido el gobierno actual con la salud



**Gráfica 5: resultados de percepción ciudadana sobre el compromiso del actual gobierno con la salud.**

Según los encuestados el grado de compromiso por el actual gobierno es positivo en su mayoría ya que 75.5% de los encuestado califico en mucho o algo, y solo una porción del 4.9% dijo que nada, lo que es normal en este tipo de encuestas.



**Gráfica 6: resultados de percepción ciudadana, comparación con otros gobiernos en relación al cambio del sistema de salud.**

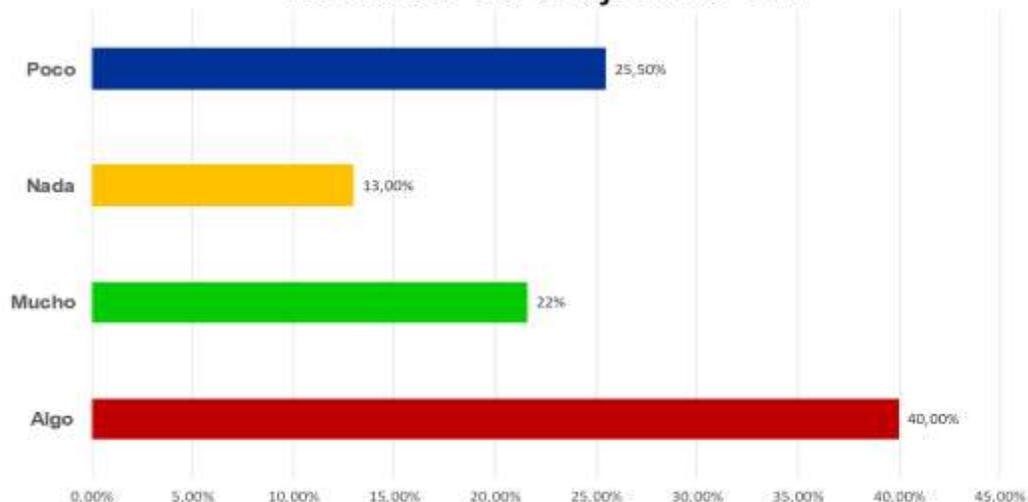
Cuando se pregunta si considera que el sistema ha cambiado, parece que la mayoría de los encuestados consideran que, si ha cambiado de alguna manera, incluso el 44% de ellos afirma que ha cambiado mucho.



**Gráfica 7: resultados de percepción ciudadana, mejoramiento sobre el cumplimiento de exámenes clínicos.**

Seguramente siempre se ha discutido con la capacidad que tiene el sistema de salud de solventar los exámenes clínicos, cabe destacar que la mayoría de los encuestados dicen que ha mejorado de alguna manera esta parte del servicio, en la gráfica se puede apreciar como más de la mitad de estos afirma que mejoro en algo, seguido de mucho, por lo que de alguna manera se puede decir que la población ha percibido algunos cambios que el actual gobierno ha decidido implementar.

### El cumplimiento de la entrega de medicina que usted necesita ha mejorado en:



**Gráfica 8: resultados de percepción ciudadana, mejora en el cumplimiento de entrega de medicinas.**

En términos de satisfacción como se mencionó en la calidad, es importante el cumplimiento de la entrega de los tratamientos y productos medidos que necesita la población, en este caso, la expectativa de la población es la segunda más baja de la encuesta solo superada por el trato del personal, ya que el 13% afirma que no ha mejorado en nada, y el 25.5% afirma que lo ha hecho pero es poco, este análisis es más crítico en este punto debido a que es una necesidad que de alguna manera es de carácter crítico, por lo que se espera un esfuerzo mayor en solventar esta necesidad, aunque se quiere señalar que el 40 % señalo que se ha mejorado en algo y el 22% en mucho, por lo que puede deducir que es un camino que se está comenzando a solventar pero que necesita aun tiempo, cuando se está por cumplir la mitad del tiempo de gobierno.

## Conclusiones

Ninguna de las dimensiones evaluadas supero el 50% de aceptación por parte de los encuestados. A pesar de los llamados esfuerzos realizados por las autoridades en salud y publicidad actual sobre el mejoramiento de los servicios de salud, aun se presentan muchas fallas en el sistema que lo hacen ineficiente y crean una mala imagen en las personas que necesitan de los servicios de salud y un bajo desempeño en las atenciones, talvez el trasfondo de esto sea la actual pandemia que de una u otra manera modifica la percepción de los servicios de salud, más sin embargo en un servicio de corte gratuito no debe omitirse la calidad ni el sentir de la población sobre el servicio prestado. Sin embargo, es una oportunidad de implementar una nueva modalidad de servicio más eficiente, muchos sistemas de salud actualmente están sustituyendo algunos servicios por teletrabajo para de esta manera poder llegar a mayor parte de la población, también partiendo de la afiliación de VYVO con la educación universitaria cabe destacar que hay que crear vínculos para el mejoramiento de la educación y empatía de los futuros profesionales, así como implementar en ellos la necesidad de medir la calidad de los servicios.

Todo esto se puede escribir en pocas palabras, pero requiere de un cambio cultural y social, desde las directivas Hospitalarias nacionales y atenciones comunitarias hasta las personas que brindan los servicios, pensando en el mejoramiento continuo que muchas veces es poco aceptable cuando se basa en la revisión continua de procesos, y mucho menos cuando no se está convencido de que la calidad es un proceso. Se puede considerar que todo problema con estrategias adecuadas es posible desarrollar proyectos que lleven a un mejor nivel a los que prestan sus servicios, cabe destacar que la Universidad desde procesos de grado puede tomar en cuenta este tipo de sondeos para hacer efectivas las intervenciones acciones de los procesos formativos de los futuros profesionales.

En cuanto a las expectativas del actual gobierno, aunque de alguna manera se puede deducir que la población percibe cierta mejoría, también considera que falta mucho por mejorar, principalmente en aspectos como el trato del personal hacia los pacientes y la entrega de medicamentos.



## Mayor información



Departamento de Investigación UNASA



<https://vyvo.unasa.edu.sv>