

FACTORES DETERMINANTES EN LA INSATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LOS SERVICIOS MÉDICOS EN HOSPITAL PÚBLICO DE SAN PEDRO SULA

Endry Martinez¹, Ana Andino², Javier Bueso², Lizzy Moreno³, Nathali Posadas¹

(1) Licenciatura Contaduría Pública y Finanzas, Centro Universitario Tecnológico, San Pedro Sula, Honduras

(2) Ingeniería en Gestión Logística, Centro Universitario Tecnológico, San Pedro Sula, Honduras

(3) Licenciatura en Administración de Empresas, Centro Universitario Tecnológico, San Pedro Sula, Honduras

Antecedentes

El limitado acceso a la salud en América y la escasez de recursos exigen una mejor gestión y movilización de apoyos internos y externos para transformar los sistemas sanitarios. La Salud Pública ha evolucionado desde influencias religiosas y ambientales en la antigüedad hasta convertirse en una ciencia multidisciplinaria.

El Hospital público de San Pedro Sula es uno de los principales centros de salud pública en Honduras y ha sido objeto de quejas recurrentes sobre la calidad de su servicio. Factores como la falta de insumos, tiempos de espera prolongados y la atención del personal sanitario han sido identificados como problemáticos en estudios previos.

Objetivo

Analizar los factores que generan insatisfacción en pacientes de un hospital público, evaluando insumos, trato, infraestructura y sobrecarga para informar a autoridades responsables.



Metodología

Diseño del Estudio

Se aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo transversal y con alcance correlacional.

Instrumento

Encuesta estructurada con 20 ítems relacionados con cinco factores: tiempo de espera, disponibilidad de insumos médicos, trato del personal sanitario, infraestructura hospitalaria y sobrecarga hospitalaria.

Población y Muestra

390 pacientes atendidos en el hospital público de San Pedro Sula entre enero y marzo del año 2025.

Recolección de Datos

Aplicación presencial de las encuestas a pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico.

Resultados

Los pacientes expresaron una percepción negativa respecto a varios aspectos del servicio hospitalario, destacando insatisfacción con los tiempos de espera, condiciones de higiene, disponibilidad de insumos y cantidad de personal. Se observó una relación clara entre estos factores y la percepción general del servicio, lo que resalta su impacto en la experiencia del paciente.

Tiempo de Espera

El 76.9% de los encuestados se manifestaron insatisfechos.

Disponibilidad de Insumo

El 76.7% expresó insatisfacción y el 23.3% satisfacción.

Sobrecarga Hospitalaria

El 75.4% de los encuestados declaró sentirse afectado por la saturación del hospital.

Trato de Personal Médico

Contrario a otras variables, el 78.5% se mostró satisfecho y solo el 21.5% insatisfecho.

Infraestructura Hospitalaria

El 81.8% manifestó insatisfacción, mientras que solo el 18.2% estuvo satisfecho.

Conclusiones/ Recomendaciones

El estudio identificó tres factores principales que influyen en la insatisfacción de los pacientes del hospital público en San Pedro Sula entre enero y marzo de 2025. La falta de disponibilidad de medicamentos, el mal estado de la infraestructura hospitalaria y la sobrecarga de pacientes fueron los elementos más mencionados por quienes reportaron experiencias negativas durante su atención médica.

Se recomienda optimizar la gestión de insumos, mejorar la infraestructura hospitalaria y contratar más personal para reducir la sobrecarga hospitalaria. Implementar estas estrategias podría mejorar la percepción del servicio y la calidad de la atención.

Contacto: Endry.martinez@unitec.edu, ivethandino20@unitec.edu, nathali_jazmin@unitec.edu, javier.bueso@unitec.edu, lizzy.moreno@unitec.edu

Conflicto de interés: ninguno

