

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el
servicio de medicina interna del Hospital Belén de Lambayeque**

Para obtener el Título Profesional de Médico (a)

Cirujano (a)

Línea de Investigación: Ciencias de la salud

INVESTIGADORES:

Cubas Reaño Diana Patricia

Temoche Iglesias Octavio Javier

ASESOR METODOLÓGICO:

Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe

LAMBAYEQUE – PERÚ

2023

APROBADA POR:



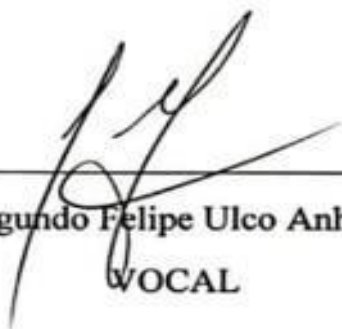
Dra. Blanca Santos Falla Aldana

PRESIDENTE



Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

SECRETARIO



Dr. Segundo Felipe Ulco Anhuamán

VOCAL



Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe

ASESOR METODOLÓGICO



ACTA DE SUSTENTACIÓN



172

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 004 -2023-FMH-UNPRG

Siendo las 21:00 horas del día 24 de abril del 2023, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/kvi-vvey-say?hs=224> los miembros de jurado evaluador designado por Resolución N° 103-2022-VIRTUAL-FMH-D y reconfirmado por Resolución N°007-2023-VIRTUAL-FMH-D, quedando conformado por los siguientes docentes:

Presidente: DRA. BLANCA SANTOS FALLA ALDANA
Secretario: DR. NÉSTOR MANUEL RODRÍGUEZ ALAYO
Vocal: DR. SEGUNDO FELIPE ULCO ANHUAMAN

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación la tesis titulada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL BUEN DE LAMBAYEQUE

Cuyos autores, los bachilleres:

CUBAS REÑO DIANA PATRICIA
TEMACHE IGLESIAS OCTAVIO JAVIER

Teniendo como Asesor Metodológico y Temático:

DR. JULIO ENRIQUE PATALLA VIFE

El acto de sustentación fue autorizado por la Resolución N° 104- 2023 -VIRTUAL-FMH-D de fecha 21 de abril del 2023

Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros de jurado se procedió a la calificación respectiva, otorgándole la calificación de 17 (DIECISIETE) en escala vigesimal y 87 (OCHENTA Y SIETE) en la escala centesimal Nivel: BUENO

Por lo que queda APTO para optar el título profesional de Médico Cirujano de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Medicina Humana y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 22:10 horas se da por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto, con la firma de los miembros del jurado.

DRA. BLANCA SANTOS FALLA ALDANA
PRESIDENTE

DR. NÉSTOR MANUEL RODRÍGUEZ ALAYO
SECRETARIO

DR. SEGUNDO FELIPE ULCO ANHUAMAN
VOCAL



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Los tesistas:

Diana Patricia Cubas Reaño, identificada con DNI N° 71772545.

Octavio Javier Temoche Iglesias, identificado con DNI N° 71590538.

Estudiantes del pregrado en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo con sede en Lambayeque y autores de la tesis titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE, la misma que ha sido presentada para optar por el título profesional de Médico Cirujano, teniendo como asesor metodológico al Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

El contenido del presente trabajo es original y no ha sido plagiado ni realizado en base a datos falsos. Toda idea, cita o formulación que haya sido obtenida de otro trabajo ha sido referenciada de forma clara citando su origen, fuente y autor, respetando las normas internacionales. En tal sentido, asumimos frente a nuestra escuela profesional y nuestra universidad, la responsabilidad de cualquier falta que involucre la originalidad, veracidad y autoría de la presente obra; sometiéndonos a la normatividad vigente y aceptando las sanciones universitarias y/o legales que deriven de cualquier acción fraudulenta.

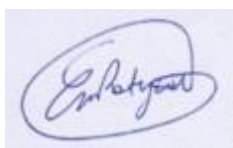
Lambayeque, 21 de abril de 2023



Diana P. Cubas Reaño
Investigador Principal



Octavio J. Temoche Iglesias
Investigador Principal



Dr. Julio E. Patazca Ulfe
Asesor Metodológico



DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a mis padres, mi padre Marcial Cubas que me ha acompañado a lo largo del camino que han sido estos siete años y que siempre ha estado velando mi camino, y a mi madre Esther Reaño que aunque ya no esté con vida, sé que desde el cielo siempre me acompañará en el alma y me dará fuerzas para continuar con mis metas, siempre teniendo en cuenta sus enseñanzas y que no importa cuantas veces caigas lo importante es siempre levantarse para seguir adelante haciendo cada vez más fuertes en esta vida. A mi hermano Fernando Cubas que siempre ha estado allí cuando lo necesitaba, sé que estará orgulloso al final de este camino. Dedico esta tesis a mi familia que siempre me han apoyado, aunque sea poco en lo que han podido siempre recordando que somos humanos que un minuto de nuestro tiempo es muy valioso para nuestros pacientes, no solo se trata de tener más conocimiento sino de la confianza que generamos en el paciente para esta travesía poder salir victoriosos.

Diana Patricia Cubas Reaño

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por ser siempre mi guía y mi fortaleza; a mis padres Belinda Iglesias y Jorge Temoche que me han acompañado durante estos siete años de carrera universitaria brindándome su apoyo incondicional, su confianza y sus consejos para ayudarme superar cada obstáculo. A mis hermanos César y Daniel y a mi hermana política Bertha quienes a través de sus consejos y palabras de aliento han sido parte de la motivación necesaria para seguir adelante y dar la mejor versión de mí mismo. Asimismo, a los amigos que han sido testigos del esfuerzo que he puesto en este capítulo de mi vida y que me han mostrado su apoyo incondicional, alegrándose también por cada uno de mis logros. Por último, a mis hermanos de la IASD-Ferreñafe, que siempre me han inculcado el ejercer un trato humano hacia mis pacientes, recordándome siempre que, aunque una sonrisa y una muestra de amabilidad pueden no significar mucho para mí, para ellos puede ser algo que cambie su visión de la vida y que les ayude a adquirir las fuerzas para seguir adelante.

Octavio Javier Temoche Iglesias



AGRADECIMIENTO

- A Dios, por guiarnos y brindarnos paciencia y fortaleza para seguir adelante y cumplir con la meta trazada.
- A nuestras familias, quienes nos han acompañado y apoyado durante este proceso, siendo nuestro impulso para lograr cosas grandes en la vida.
- Al Dr. Luis Ríos Morante, jefe del departamento de Medicina del Hospital Belén de Lambayeque, por brindarnos las facilidades para realizar este estudio en las instalaciones de su servicio.
- A nuestro asesor metodológico, el Dr. Julio Patazca Ulfe, por su labor de tutoría y orientación a lo largo de este proceso de investigación.



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	4
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2 BASES TEÓRICAS.....	9
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	15
2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	15
2.2 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y MATERIALES.....	15
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
2.4 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
2.5 PROCEDIMIENTOS.....	21
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	22
2.7 FINANCIAMIENTO	22
2.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
3.1 RESULTADOS.....	23
3.1 DISCUSIÓN	30
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES.....	38
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	23
Distribución de características generales en pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	
Tabla 2	24
Distribución de las 5 dimensiones que configuran la Satisfacción Global, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	
Tabla 3	25
Distribución de las preguntas P1 – P5 correspondientes a Fiabilidad, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	
Tabla 4	26
Distribución de las preguntas P6 – P9 correspondientes a Capacidad de Respuesta, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	
Tabla 5	27
Distribución de las preguntas P10 – P13 correspondientes a Seguridad, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	
Tabla 6	28
Distribución de las preguntas P10 – P13 correspondientes a Seguridad, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	
Tabla 7	29
Distribución de las preguntas P19 – P22 correspondientes a Aspectos Tangibles, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022	

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque durante el período septiembre-diciembre de 2022. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio descriptivo, observacional y transversal. Para recolectar los datos y evaluar los indicadores planteados se llevó a cabo la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada la cual consta de dos secciones sobre expectativas y percepciones que evalúan la satisfacción de acuerdo con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La muestra estuvo formada por 154 pacientes en condiciones de alta hospitalaria. El análisis de datos estadísticos se realizó en base a rangos de satisfacción, que posteriormente fueron expresados en porcentajes mediante el programa SPSS 25.0. **RESULTADOS:** El 82.5% de los usuarios externos hospitalizados se mostraron satisfechos respecto a la atención recibida en el servicio. Entre las dimensiones analizadas, la de “empatía” fue la que mostró mayor índice de satisfacción (85.2%), seguidas por la de “capacidad de respuesta”, “seguridad” y “fiabilidad” con 83.6%, 83.3% y 80.38% respectivamente; mientras que la dimensión de “aspectos tangibles”, a pesar de tener un buen nivel de satisfacción fue la que presentó menor índice (80.1%) debido principalmente a deficiencias en el acondicionamiento y limpieza de los servicios higiénicos. **CONCLUSIONES:** Se encontró un alto nivel de satisfacción global respecto a la calidad de atención entre los usuarios externos hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Belén de Lambayeque.

Palabras clave: satisfacción, calidad de atención, servicio de medicina



ABSTRACT

OBJECTIVE: Establish the level of satisfaction of external users hospitalized in the Internal Medicine service of the Hospital Belén Lambayeque during the period September-December 2022.

MATERIAL AND METHODS: Descriptive, observational, and cross-sectional study. To collect the data and evaluate the proposed indicators, the modified SERVQUAL survey was used, which consists of two sections on expectations and perceptions that evaluate satisfaction according to the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible aspects. The sample consisted of 154 patients in hospital discharge conditions. The statistical analysis of the data was carried out based on satisfaction ranges, which were later expressed in percentages using the SPSS 25.0 program. **RESULTS:** 82.5% of hospitalized external users were satisfied with the care received at the service. Among the dimensions analyzed, "empathy" was the one with the highest satisfaction rate (85.2%), followed by "responsiveness", "security" and "reliability" with 83.6%, 83.3% and 80.38% respectively.; while the dimension of "tangible aspects", despite having a good level of satisfaction, was the one with the lowest rate (80.1%), mainly due to deficiencies in the conditioning and cleanliness of the hygienic services. **CONCLUSIONS:** A high level of general satisfaction was found regarding the quality of care among external users hospitalized in the internal medicine service of the Hospital Belén Lambayeque.

Keywords: satisfaction, quality of care, medicine service



INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en el contexto de la prestación de servicios de salud se define como el grado en el que estos aumentan las probabilidades de alcanzar óptimos resultados en los usuarios a nivel de persona, familia y comunidad(1) ; lo que implica la entrega de más altos beneficios con un menor riesgo en función de la disponibilidad de los recursos (2), involucrando buenos niveles de seguridad, eficiencia, oportunidad, efectividad y acceso equitativo a los servicios (3).

Uno de los aspectos claves para evaluar la calidad de atención brindada a través de la prestación de los servicios de salud es la satisfacción (4), siendo esta última un objetivo universal en los sistemas sanitarios de atención que sirve como indicador para observar el nivel en el que los usuarios valoran el rendimiento y la productividad de los servicios médicos (5).

En diversas regiones del planeta, especialmente en los países con mayor desarrollo, los gobiernos a través de sus organismos de salud tras una revisión de procesos han producido modificaciones en los sistemas de atención con el propósito de lograr la optimización de la calidad y el consecuente incremento de los índices de satisfacción(6,7). En los Estados Unidos de Norteamérica específicamente, el Departamento de Salud y Servicios Humanos constituyó la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) con el objetivo de analizar políticas de salud para mejorar el cuidado de esta en calidad, eficacia, seguridad y costo-efectividad. En Europa, el Reino Unido formuló la Quest Quality and Improved Performance (QQUIP) como iniciativa para analizar el ejercicio del Servicio Nacional de Salud, basándose en diversos estudios (6).

En los países latinoamericanos ha existido también durante los últimos años, como producto de la globalización, la necesidad de aplicar procesos de reforma que permitan fortalecer mediante la planificación sanitaria los sistemas de salud para superar las deficiencias previamente encontradas



intentando mejorar la proporción entre los costos reducidos, equidad y calidad de atención, y lograr consecuentemente la satisfacción del usuario externo y el impulso del usuario interno para brindar una mejor atención (8).

En nuestro País, el Ministerio de Salud (MINSA) aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad como parte de las estrategias orientadas a implementar acciones para mejorar continuamente la calidad de los servicios e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos mediante tres aspectos: planificación, garantía y mejoramiento (9) .

Si bien la calidad ha sido una preocupación de mucha importancia en la gestión por parte del MINSA para superar los obstáculos de la misma (6) , la satisfacción ha sido un fenómeno que ha ido variando en relación a los requerimientos de los usuarios por lo que es necesario que los establecimientos de salud puedan trabajar constantemente en aras de mejorar sus procesos de atención. Sumado a lo anterior, es importante un estudio continuo de la calidad en base a la satisfacción para realizar un diagnóstico de la realidad de los establecimientos que permita optimizar los procesos de acuerdo a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios y fortalecer el sistema de salud (10).

En vista de lo anterior, se ha decidido realizar este estudio con el fin de determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque durante los meses de septiembre – diciembre de 2022.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque durante el período septiembre – diciembre 2022?



HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados respecto a la atención brindada es alto en el servicio de medicina interna del Hospital Belén de Lambayeque.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque durante el período setiembre – diciembre de 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de satisfacción en el servicio y la población de estudio según la dimensión de Fiabilidad.
2. Identificar el nivel de satisfacción en la población y servicio de estudio según la dimensión de Capacidad de Respuesta.
3. Cuantificar el nivel de satisfacción en el servicio y la población de estudio según la dimensión de Seguridad.
4. Precisar el nivel de satisfacción en la población y servicio de estudio según la dimensión de Empatía.
5. Calcular el nivel de satisfacción en el servicio y población de estudio según la dimensión de Aspectos Tangibles.



CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

Asamrew N., et al. (11) realizaron un estudio con 398 usuarios hospitalizados con la el objetivo de encontrar su nivel de satisfacción en un establecimiento de Etiopía durante noviembre y diciembre de 2015. En la población estudiada, predominó el género femenino con 58 %, siendo la satisfacción global de 46.2 %, resultado que estuvo relacionado con una deficiente calidad en la atención; brindándose recomendaciones de capacitación para mejorar conocimientos y habilidades, con el objetivo de brindar un servicio de mejor calidad.

Beltrán J., et al. (12) llevaron a cabo un estudio descriptivo y transversal con 501 usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía y medicina interna pertenecientes al Instituto Mexicano del Seguro Social en 2019, para valorar la calidad de atención. Se realizo la encuesta a un 88.4% de usuarios y 11.6% familiares, predominando el género femenino con 52.3%. Entre otros hallazgos hubo predominio de satisfacción en el servicio de cirugía con 52.9%, respecto a 47.1% correspondiente al de medicina interna. Como recomendaciones para potenciar la calidad se propone la mejor limpieza del establecimiento, una mejora nutricional y la capacidad para resolver los inconvenientes de los usuarios.

Álvarez R. (13) elaboró una investigación mediante el cuestionario SERVQUAL con la finalidad de valorar la satisfacción en 36 usuarios externos internados en el Hospital Militar “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” de Managua, en 2017. La población estudiada tuvo predominio de pacientes mujeres con un 67% y un grupo de entre 51 - 60 años con 67%. El promedio de expectativas fue de 4.23 a 4.39 y el de percepciones estuvo en rango de 4.34 a 4.44; tomando en cuenta que el puntaje de mayor satisfacción fue de 5.0 según la escala de Likert, la investigación concluye un



buen grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado. La dimensión de seguridad fue el de mayor satisfacción con 87.8%, seguido por confiabilidad con 86.4%, responsabilidad con 86%, empatía con 84.6% y bienes tangibles con 84.4%.

Costacurta F., et al. (14) realizaron un estudio transversal en 305 usuarios de entre 18 a 80 años, en los servicios de clínicas y quirúrgicas del Hospital Universitario de Brasil, que hayan contado con un mínimo de 3 días de hospitalización. Se realizó la aplicación de la escala SERVQUAL en dos momentos, con y sin período de enseñanza a estudiantes de medicina y enfermería, para medir la satisfacción. La satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado fue mayor durante el período de enseñanza, hallándose deficiencias respecto a la empatía mostrada. No se hallaron disconformidades y/o diferencias significativas entre ambos períodos al comparar otras dimensiones de satisfacción.

Peña J. (15) realizó una investigación cuantitativa transversal para hallar el nivel de satisfacción en 109 usuarios externos hospitalizados en el Hospital Básico Ancón de Ecuador en 2020, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL. La satisfacción global fue de 84.40%; teniendo en cuenta lo entrelazado de la calidad de atención con la satisfacción, se tiene que implementar y diseñar estrategias para la capacitación del personal de salud, para lograr aumentar la satisfacción.

Gómez C., et al. (16) realizó un estudio descriptivo con el objetivo de determinar en nivel de satisfacción, aplicando el cuestionario SERVQUAL en 118 usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, entre enero y febrero de 2019. Entre los resultados se obtuvo una satisfacción de 57.5% respecto a la empatía en el servicio, siendo esta la



dimensión con mayor indicador; así también se obtuvo 49.9% para los aspectos tangibles, 45.9% para fiabilidad, 49.4% para seguridad, y 44.9% para capacidad de respuesta. El nivel de satisfacción general fue de 49.9%, lo que concluye que la satisfacción respecto a la calidad del servicio brindado se encuentra en progreso.

Febres-Ramos, et al. (17) realizaron un estudio con 292 usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en noviembre de 2016, para identificar su satisfacción respecto a la calidad del servicio brindado. En la muestra se halló predominancia del sexo femenino con 61%, un rango de edad de entre 36 - 45 años y un grado de instrucción correspondiente a secundaria completa con 34%. El nivel de satisfacción global fue de 60.3%, siendo las dimensiones con mayor satisfacción las de seguridad con 86.8% y empatía con 80.3%; y la de menor satisfacción, la de aspectos tangibles con 57% por lo que se recomienda implementar medidas para una atención más oportuna y de mayor calidad.

Sihuín-Tapia E., et al. (18) desarrollaron un estudio transversal con 175 usuarios externos, en el Hospital Subregional de Andahuaylas, con el objetivo de conocer su satisfacción tras el período de hospitalización; para ello se realizó la aplicación de la encuesta SERVQUAL. En la muestra se encontró predominio del sexo masculino con 60 % y un grado de instrucción correspondiente a primaria con 36%. Entre las dimensiones evaluadas se encontró una satisfacción de 11.86% para capacidad de respuesta, 22.29% para aspectos tangibles, 24.71% para seguridad, 24.4% para fiabilidad y 38.51% para empatía 38.51%. El promedio de satisfacción global fue de 25%, lo que concluye un notable nivel de insatisfacción, lo que lleva a implementar estrategias para una mejora de la calidad.



Paredes M. (19) realizó un estudio transversal en 345 usuarios externos hospitalizados en las áreas de medicina varones y medicina mujeres del Hospital III Goyeneche de Arequipa, entre febrero y abril de 2019, mediante la aplicación de la escala SERVQUAL a usuarios de entre 18 y 60 años. Entre los resultados obtenidos se encontró en el área de medicina varones un 90.7% de usuarios insatisfechos, mientras que en el área de medicina mujeres el índice de insatisfacción fue de 52.8%; concluyendo así un predominio de insatisfacción en los usuarios del servicio, con un índice de 67.0%, siendo las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles las de mayor desaprobación.

Sayas I. (20) realizó un estudio transversal, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en 97 usuarios externos hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en enero de 2018. Para ello, realizó la medición mediante la encuesta SERVPERF modificada encontrando un nivel de satisfacción global de 91.38%, siendo las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía las de mayor satisfacción con índices de 96.29%, 91.75% y 92.57% respectivamente, y la dimensión de capacidad de respuesta la de menor satisfacción con un índice de solo 14.69%.

Adauto G. (21) realizó una investigación a través de la encuesta SERVPERF (Service Performance), aplicada a 102 usuarios externos hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en 2017, con la finalidad de determinar su nivel de satisfacción. Se encontró predominio del sexo femenino con 51.49% y un grado de instrucción correspondiente a secundaria con 51.49%. El nivel de satisfacción global fue de 91.38%, siendo la empatía el mejor indicador con 92.87%, seguida por la seguridad, los aspectos tangibles, la fiabilidad y la capacidad de respuesta con 91.75%, 92.57%, 96.29% y 83.6% respectivamente.



Zárate M. (7) realizó un estudio transversal, aplicando la herramienta SERVQUAL en 363 usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz entre agosto y septiembre de 2017, con el objetivo de identificar su nivel de satisfacción. En el servicio de medicina interna se obtuvo un 91.06% de satisfacción en comparación con el 71.25% que obtuvo cirugía general como indicador; sin embargo, ambos servicios satisficieron las necesidades y demandas de los usuarios, superando sus expectativas siendo fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las dimensiones con mejor percepción.

Sandoval D., et al. (22) realizaron un estudio descriptivo transversal a través del cuestionario SERVQUAL modificado, aplicado a 255 usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque en 2018 con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los mismos. Se encontró predominio del sexo femenino con 64.71% y un promedio de edad de 39 años. En nivel de satisfacción general fue de 76.61%; siendo los aspectos tangibles en el servicio, la dimensión con mayor indicador (83.02%) y la capacidad de respuesta la de menor indicador (66.09%) debido principalmente a problemas en los trámites de alta hospitalaria.

García J. (23) realizó un estudio transversal con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque, en 2021, a través de la aplicación de los cuestionarios SERVQUAL y PANAS respectivamente. En la muestra se halló predominio del sexo femenino con 53.6% y de un rango de edad entre la segunda y tercera década de la vida. Además de encontrar correlación directa y significativa entre ambas variables, se encontró un alto nivel de satisfacción en el 89.2% de los



usuarios encuestados, siendo la de Elementos Tangibles la dimensión con mayor puntaje y Empatía la que obtuvo menor puntaje (4.33), con valores aún aceptables.

1.2 BASES TEÓRICAS

SERVICIO

Servicio se refiere al acto y efecto de servir, es el trabajo realizado para satisfacer las necesidades del usuario. Tenemos como puntos importantes de tener en cuenta se debe velar por la salud del usuario y de sus familiares, brindar una atención medica justa sin distinción y garantizar la veracidad del conocimiento médico (24).

Comprende las actividades o procedimientos que relacionan al usuario y al prestador de servicio en este caso el trabajadores de salud , su implementación conducirá a la satisfacción de las expectativas del usuario (20).

Los servicios tienen características directamente entrelazadas con los bienes humanos en el que están comprometidos; intangibilidad, la característica inmaterial del servicio en relación con la incapacidad del personal para entrever el efecto que provocará en el usuario; es heterogéneo, como la dificultad para proporcionar una calidad constante en la prestación de servicios, expone el contenido humano latente; e inseparables, indicando relaciones usuario y personal de salud (11,17).

Reflexionar sobre la satisfacción, el peligro y el sentido de servicio de algunas personas no es solo un llamado a ayudar a los demás, sino un recordatorio para ellos mismos: enfrenta la oscuridad de tu muerte tratando de brillar para los demás adelante, muy pronto nos uniremos. También toman una posición y se preocupan por la salud y el bienestar de las comunidades en las que residen (16).

Por hospitalización nos referimos al ser admitidos por el hospital o centro de salud para tratamiento, procedimientos y estabilizar o controlar un problema de salud existente. No podemos



referirnos nos a hospitalización si es ambulatorio el procedimiento o tratamiento médico de emergencia; administración de medicamentos; o para estabilizar o monitorear una condición existente (1,3,10).

CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad abarca diferentes aspectos como aspectos tangibles e intangibles, también integridad, factores interrelacionados con importancia para ser evaluados (25). El servicio o producto de la calidad técnica está ligada a la proyección del prestador con respecto al servicio, la cual se enfoca en características objetivas relacionadas con el desempeño del producto brindado. Además, otro aspecto de la calidad está ligado a la percepción que los usuarios tienen de los servicios (17,26). Al obtener la observación del usuario un agente externo al tener conexión con las expectativas de él lo vuelve multidimensional al mostrarnos la apreciación del usuario donde pueden estar involucrados múltiples factores haciendo que sean diferentes entre dos usuarios atendidos por el mismo personal (27). La perspectiva de calidad involucra identificar una brecha entre las percepciones y expectativas del usuario; la valoración de la calidad es un proceso fluctuante en los servicios; lo esperado y la satisfacción son cambiantes al pasar el tiempo, son dinámicos y multifactoriales (28). También, incluye una serie continua de retroalimentación y cooperación de la totalidad de los integrantes del equipo para identificar y resolver los problemas que surgen en áreas específicas de atención médica. (25,29).

Al medir la calidad, analizar sus resultados y realizar estrategias en los servicios, para mejorar se tienen que tomar en cuenta todos los aspectos como recursos tangibles como equipamientos, al lugar de atención; también una relación interpersonal de calidad, competente, confidencial y el personal de salud siempre debe asegurarse que no haya distinción por sexo, raza o religión (10,30).

Ser consistente en el servicio es complicado debido a que el personal de salud comprende diferentes profesionales médicos, enfermeras, entre otros teniendo heterogeneidad, además que cada persona tiene diferentes capacidades y su personalidad es diferente en cada uno (31).



SATISFACCIÓN

Se refiere a cómo los pacientes califican la calidad de su experiencia de atención médica, evaluando cada vez más en las encuestas de establecimientos de salud toman en cuenta el acceso, eficacia, evitar la ineficacia y la capacidad de cubrir las necesidades del usuario (10,32).

Con respecto al usuario su satisfacción estará relacionada con la percepción y actitud que puedan tener o ver hacia una experiencia holística de atención médica, es un aspecto multidimensional que representa un hito necesario para calificar calidad del servicio prestado por el personal de salud (27). La respuesta está ligada a las emociones , con una transacción particular de que es el resultado de una comparación entre lo ofrecido y las expectativas previas de al respecto (10,33).

El nivel de satisfacción del paciente es un factor aceptado internacionalmente, que debe ser estudiado de forma rutinaria para complementar otros métodos de evaluación y aseguramiento de la calidad para el correcto desarrollo de los servicios (30). Este punto de vista puede ayudar en la satisfacción nos muestra las deficiencias encontradas por el usuario que nos ayudara a velar por cubrir sus necesidades al implementar estrategias para un mejor servicio que ira progresando en forma continua en los establecimientos de salud (34). Las habilidades interpersonales y técnicas del proveedor de salud son dos de las dimensiones involucradas en la encuesta de la atención del usuario en el establecimiento de salud (33). Es un punto importante en la medición de calidad de servicios, además de ser un predictor, también es una herramienta válida para evaluar y reorientar las estrategias de salud de los servicios (35).

En ciertos estudios los usuarios mayores y las mujeres tienen una mayor probabilidad de dar una mayor satisfacción en comparación con los jóvenes y hombres respectivamente (11).



METODOLOGÍA SERVQUAL

Metodología que surge tras una investigación realizada por Zeithamlai, Parasuraman y Barry, quienes producto de la misma desarrollaron un modelo basado en parámetros estandarizados para evaluar la calidad de servicio, inicialmente para el sector no médico, en 1985 (24). Los autores del método asumieron la existencia de brechas o discrepancias entre los niveles de servicio prestado y el servicio esperado. Cuando las expectativas de un usuario superan sus propias experiencias reales, surge una diferencia en la calidad del servicio. La identificación de tales discrepancias/brechas puede ayudar a eliminar la disonancia entre el nivel de las expectativas y percepciones del usuario sobre la atención brindada, lo que, a su vez, puede contribuir a aumentar la satisfacción del mismo y, por lo tanto, mejorar la calidad del servicio (36).

El modelo SERVQUAL determina el impacto relativo de cinco características o dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles. En el campo de la medicina, según Szyc et al.(36), la detección eficaz de errores durante la creación y la entrega de servicios una identificación eficiente de errores en el proceso de creación y prestación de servicios ayuda a potenciar la calidad. La evaluación de los servicios se realiza mediante un cuestionario direccionado a esta metodología y considerado como un instrumento de medición (36).

La escala SERVQUAL consta de 44 preguntas, destinadas a apoyar la evaluación de la brecha entre expectativas y percepciones. Las primeras 22 preguntas abordan las expectativas del usuario y el segundo conjunto de 22 preguntas indaga sobre las percepciones del usuario sobre el servicio prestado. Las respuestas a las preguntas se presentan en un formato de siete niveles de la escala de Likert, donde 1 es definitivamente insatisfecho y 7 definitivamente satisfecho (9).

Una valoración positiva de la brecha indica que se han cumplido las expectativas del usuario, es decir, la percepción de los servicios es muy alta. Si, por el contrario, la puntuación de la brecha es negativa, significa que los servicios prestados no han cumplido con las expectativas, por lo que su percepción es insatisfactoria (36).



DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la capacidad de un establecimiento o institución para cumplir adecuadamente con los servicios ofrecidos al usuario que los demanda, de manera confiable y cuidadosa (9) . La confianza que inspiran todos los integrantes del equipo de salud tiene que ver con la adecuada atención, principalmente del médico, quien debe abordar el problema de cada usuario con una actitud amable y humana. Los médicos construyen la confianza del usuario desde la entrada al establecimiento, donde la comunicación es un parámetro fundamental (37).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta involucra el compromiso y la disposición de la unidad médica con los usuarios externos para otorgarles un servicio de manera oportuna y eficaz, con una adecuada respuesta a la demanda, sin tener que esperar más tiempo del necesario (9). Esto es parte de la trascendencia para proporcionar una salud óptima, con el objetivo principal de lograr el mayor beneficio del usuario, también la rentabilidad de los recursos, ya que a menudo pueden ser insuficientes y difíciles de lograr(29).

Las dimensiones consideradas deben ser claramente orientadas a brindar un servicio de alta calidad a la totalidad de los pacientes para hacer un uso efectivo de los servicios ofrecidos en términos de rapidez, confiabilidad y eficiencia; asimismo deberá disponerse de las instalaciones y equipos necesarios para atender y llevar a cabo con eficacia todas las organizaciones de las que se ocupa (9).

Seguridad

La seguridad se refiere a la confianza que los usuarios externos tienen en los profesionales de la salud que prestan servicios en el establecimiento, incluyendo el conocimiento, la confidencialidad, la amabilidad, la expresividad y la confianza en la comunicación. (9).



Empatía

La empatía se refiere a la capacidad que tiene el personal de salud para colocarse en el lugar de los usuarios, entendiendo y atendiendo adecuadamente sus necesidades y requerimientos (9).

El desarrollo de la relación médico – paciente ha hecho obligatorio el establecimiento de un vínculo de confianza y empatía como pilar fundamental del acto médico (28), siendo esta última de suma importancia debido a que hace más fácil la comunicación entre el médico y el paciente mediante la comprensión emocional (38). Se ha demostrado además que una atención empática por parte del personal de salud al ofrecer un servicio incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios, mejora el proceso diagnóstico y terapéutico y reduce de forma significativa el riesgo de demandas por inconformidad para con el personal médico (39). Es por ello que diferentes autores tras abordar el tema de la empatía, han concluido que esta es una herramienta fundamental en la práctica médica diaria y han impulsado su desarrollo por parte de los profesionales de la salud para enriquecer su trato profesional e interpersonal (38).

Aspectos tangibles

Se refiere a lo que los usuarios externos perciben como los recursos físicos de la prestación de asistencia sanitaria de acuerdo con normas de prestación de servicios. Esta característica en la atención incluye aspectos como la apariencia física del entorno y las instalaciones, materiales de comunicación, equipamiento, limpieza, comodidad, etc. (9).



CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

2.1.1. Diseño de investigación

No experimental

2.1.2. Tipo de estudio

Es un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal.

2.2 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y MATERIALES

Para la recolección de datos, se realizó la aplicación de la encuesta SERVQUAL (Quality Service) modificada, propuesta en la “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA (9). La encuesta aplicada consta de dos secciones sobre expectativas y percepciones, con 22 preguntas cada una, divididas en cinco dimensiones o criterios de evaluación: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Sé aplicó la escala numérica de Likert, en base a las siguientes categorías de percepción: “totalmente insatisfecho”, “muy insatisfecho”, “algo insatisfecho”, “neutral”, “algo satisfecho”, “muy satisfecho”, “totalmente satisfecho” otorgándoles un puntaje del 1 al 7 respectivamente. Antes de la aplicación se solicitó la participación a los usuarios, con previo informe del proyecto, mediante un consentimiento informado, de tal forma que se realice de forma voluntaria y anónima.

INSTRUMENTO:

Nombre del instrumento: Encuesta SERVQUAL modificada - Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados.



Población: Usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque durante el período septiembre – diciembre de 2022

Número de ítems: La encuesta está compuesta por dos secciones que evalúan la satisfacción en base a las expectativas y percepciones de los usuarios. Cada sección consta de 22 preguntas divididas en cinco dimensiones o criterios:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

El criterio de medición es en base a la escala Likert, de modo que las respuestas indicadas por los pacientes son las siguientes:

- (1) Totalmente insatisfecho
- (2) Muy insatisfecho
- (3) Algo insatisfecho
- (4) Neutral
- (5) Algo satisfecho
- (6) Muy satisfecho
- (7) Totalmente satisfecho

Interpretación: La puntuación máxima es 154 y la puntuación mínima 22.



2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 177 usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque durante los meses de septiembre - diciembre de 2022.

2.3.2. DESCRIPCIÓN DEL TAMAÑO MUESTRAL

Se trabajó con la totalidad de la población correspondiente a los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque en los meses de septiembre - diciembre de 2022, lo que equivale a 154 usuarios que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

2.3.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos de ambos sexos y mayores de 18 años.
- Usuarios hospitalizados y a cargo del servicio de Medicina Interna del Hospital Provincial Belén de Lambayeque durante el período septiembre - diciembre de 2022.
- Usuarios que hayan otorgado el consentimiento informado respectivo para participar del estudio.
- Familiares o acompañantes podrán participar del estudio, en representación de los usuarios que no sean capaces de contestar la encuesta por sí mismos debido a algún tipo de impedimento, ya sea discapacidad o trastorno mental.

Criterios de Exclusión:

- Usuarios que se encuentren en condición de aislamiento.



- Usuarios que tengan algún tipo de impedimento, ya sea discapacidad o trastorno mental, que les limite expresar su opinión y que no cuenten con familiares o acompañantes.

2.4 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.4.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES

Servicio

Trabajo, actividad y/o beneficio de naturaleza tangible o intangible que es ofrecido por una organización o institución prestadora con la finalidad de producir satisfacción de las necesidades de un consumidor, cliente o usuario (40,41).

Establecimiento de Salud

Se entiende como una unidad de salud que realiza, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas (9).

Usuario externo

Persona que no pertenece a la organización de un establecimiento de salud y que acude al mismo para recibir servicios de forma continua y con calidad en el contexto familiar y comunitario (9).

Calidad de atención en Salud

Atención dirigida a personas, familias y comunidades procurando óptimos niveles de seguridad, eficiencia, oportunidad, efectividad y acceso equitativo a los servicios de salud, lo que está determinado por la adecuada organización y gestión de los recursos disponibles en los establecimientos de salud (3).



Satisfacción del usuario externo

Es la opinión o respuesta actitudinal positiva (42) que muestra el paciente respecto a los servicios brindados por el establecimiento de salud. Evalúa el nivel de cumplimiento del establecimiento haciendo una comparación entre la expectativas y percepciones del usuario externo (9).

Aceptabilidad

Medida mediante la cual el servicio de salud cumple con las necesidades y expectativas del usuario externo, logrando satisfacerlo y generando una óptima calidad de atención (9).

Expectativas

Se refiere a las condiciones que el usuario externo espera del servicio brindado por el establecimiento de salud, las cuales se adoptan en base a sus necesidades presentes, experiencias pasadas e información previa recibida. A partir de sus expectativas, los usuarios pueden realizar un parangón con su percepciones para emitir juicios de retroalimentación hacia la institución por los servicios brindados (43).

Percepciones

Son las impresiones captadas por el usuario acerca del servicio brindado por el establecimiento de Salud (9).

Control de calidad

Se define como el conjunto de procedimientos y técnicas que pone en práctica la organización de un establecimiento para lograr y mantener la calidad de los servicios brindados (44).



Eficiencia

Es el grado en el que un establecimiento de salud logra la mayor contribución a las metas propuestas en base a los recursos disponibles. Implica la relación favorable entre mayores resultados obtenidos y menores costos de los recursos empleados (24).

Eficacia

Es la capacidad para producir un efecto deseado en el usuario. Se refiere al grado de buen funcionamiento de los servicios y su repercusión en la salud (45).



2.4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CRITERIO DE MEDIDA	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN	DEPENDIENTE	Fiabilidad	Escala de Likert (1 al 7)	Preguntas (1-5)	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Escala de Likert (1 al 7)	Preguntas (6-9)	Ordinal
		Seguridad	Escala de Likert (1 al 7)	Preguntas (10-13)	Ordinal
		Empatía	Escala de Likert (1 al 7)	Preguntas (14-18)	Ordinal
		Aspectos tangibles	Escala de Likert (1 al 7)	Preguntas (19-22)	Ordinal

CARACTERÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS	INDEPENDIENTE	EPIDEMIOLÓGICA	EDAD	Años cumplidos	De razón
			GÉNERO	Identificación al que pertenece una persona	Nominal
			GRADO DE INSTRUCCIÓN	Ninguno Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario No sabe	Ordinal
			CONDICIÓN DE ENCUESTADO	Usuario Acompañante	Nominal

2.5 PROCEDIMIENTOS

Informe final y artículo científico.



2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Los usuarios al ser invitados a participar del presente estudio tuvieron la autonomía necesaria para decidir mediante un consentimiento informado el participar o no, garantizándoles el respeto de los principios éticos, y se les informó que el hecho de no hacerlo o de retirarse en el transcurso de la aplicación no conlleva prejuicios hacia su persona. Las encuestas fueron de carácter anónimo por lo que los nombres de referencia y los resultados se mantienen en estricta privacidad.

2.7 FINANCIAMIENTO

Los investigadores hemos financiado los gastos que involucra la presente investigación.

2.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

Después de recolectar y verificar los datos, estos se codificaron y tabularon en una matriz de datos de Microsoft Excel; posteriormente fueron ingresados al programa estadístico SPSS Statistics 25.0 para ser procesados y analizados, determinando así frecuencias y porcentajes correspondientes a las variables del estudio. Las variables fueron resumidas haciendo uso de gráficos de barras, diagramas circulares, tablas y distribución de frecuencias.



CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de características generales en pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Características epidemiológicas	n= 154	%
Condición del encuestado		
Usuario	115	74.7
Acompañante	39	25.3
Sexo		
Masculino	51	33.1
Femenino	103	66.9
Grado de Instrucción		
Ninguno	21	13.6
Primaria	48	31.2
Secundaria	51	33.1
Superior Técnico	13	8.4
Superior Universitario	10	6.5
No Sabe	11	9.9
Edad (años) / etapa de vida		
18 – 29 / joven	25	16.2
30 – 59 / adulto	54	35.1
≥ 60 / adulto mayor	75	48.7

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado.



Tabla 2

Distribución de las 5 dimensiones que configuran la Satisfacción Global, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Dimensiones	Satisfacción (%)
<i>Fiabilidad</i>	80.38
<i>Capacidad De Respuesta</i>	83.6
<i>Seguridad</i>	83.3
<i>Empatía</i>	85.2
<i>Aspectos Tangibles</i>	80.1
Total	82.5

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado



Tabla 3

Distribución de las preguntas P1 – P5 correspondientes a Fiabilidad, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Preguntas (P)	Satisfacción	
	n	%
P1	132	85.7
P2	125	81.2
P3	120	77.9
P4	120	77.9
P5	122	79.2
Fiabilidad	80.38	

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado



Tabla 4

Distribución de las preguntas P6 – P9 correspondientes a Capacidad de Respuesta, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Preguntas (P)	Satisfacción	
	N	%
P6	129	83.8
P7	131	85.1
P8	129	83.8
P9	126	81.8
Capacidad de Respuesta		83.6

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado



Tabla 5

Distribución de las preguntas P10 – P13 correspondientes a Seguridad, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Preguntas (P)	Satisfacción	
	n	%
P10	130	84.4
P11	128	83.1
P12	126	81.8
P13	129	83.8
Seguridad		83.3

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado



Tabla 6

Distribución de las preguntas P10 – P13 correspondientes a Empatía, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Preguntas (P)	Satisfacción	
	<i>n</i>	<i>%</i>
P14	131	85.1
P15	132	85.7
P16	129	83.8
P17	133	86.4
P18	131	85.1
Empatía		85.2

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado



Tabla 7

Distribución de las preguntas P19 – P22 correspondientes a Aspectos Tangibles, en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

Preguntas(P)	Satisfacción	
	n	%
P19	127	82.5
P20	116	75.3
P21	123	79.9
P22	127	82.5
Aspectos Tangibles		80.1

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado



3.1 DISCUSIÓN

Entre los participantes encuestados, el 74.7% fueron usuarios mientras que el 25.3% fueron acompañantes (familiares) de los usuarios que presentaban algún impedimento para responder la encuesta pero que cumplían con los criterios de inclusión para ser considerados como participantes; estos resultados son comparables a lo hallado en el estudio de Beltrán J., et al.(12) en donde la condición predominante de los participantes fue claramente la de “usuario” con 88.4%. Si bien pueden existir diferencias entre las perspectivas de los usuarios y los acompañantes respecto a la calidad de la atención brindada que hagan suponer un sesgo en la percepción del acompañante, es importante tomar en cuenta que el acompañante es partícipe directo del proceso de atención al usuario en todas sus dimensiones por lo que la información que este brinde del mismo es confiable para determinar el nivel de satisfacción del usuario.

Al evaluar las características sociodemográficas encontradas entre los usuarios participantes, se encontró un predominio del sexo femenino con 66.9%, con relación al 33.1% correspondiente al sexo masculino. Resultados similares se encontraron en la mayoría de estudios citados, entre ellos Álvarez R.(13), Febres-Ramos, et al.(17) y Sandoval D., et al.(22) con 67%,61% y 64.71% respectivamente; mientras que solo el estudio realizado por Sihuin-Tapia E., et al.(18) muestra un 60% de predominancia por el sexo masculino.

De acuerdo a los resultados correspondientes a la distribución de los usuarios por rango de edades, se encontró que una mayoría del 48.7% del total tiene una edad igual o mayor a los 60 años (adultos mayores), un 35.1% se encuentra en un rango de edad entre 30 – 59 años (adultos) y solo un 16.2% se encuentra en un rango de edad entre 18 – 29 años (jóvenes). Estos resultados son distintos a los encontrados por Álvarez R.(13) y Febres-Ramos, et al.(17) en los que predominó la etapa de “adulto”, con edades entre la tercera y quinta década de la vida. Por otro lado García J.(23) encontró un predominio en la etapa de “joven” en el servicio de cirugía del mismo establecimiento, con edades entre la segunda y tercera década de la vida, lo que resulta opuesto a lo encontrado en



el servicio de medicina interna; esto puede explicarse debido a que las principales patologías encontradas en el servicio de medicina son crónicas, de larga evolución y propias de adultos mayores .

Respecto al grado de instrucción, hubo predominio de estudios secundarios entre los usuarios, con un 33.1%; seguido de un 31.2% que solo cuenta con estudios primarios, un 8.4% con estudios superiores técnicos y solo 6.5% con estudios superiores universitarios; sin embargo, un 13.6% de los encuestados no presenta grado de instrucción, resultado que es alusivo y proporcional al índice de analfabetismo en la población lambayecana y que predomina sobre todo en el sector rural (13.2%) de acuerdo a lo informado por el INEI en 2017 (22). En similitud con los estudios de Adauto G.(21) y Febres-Ramos, et al.(17) se encontró también un predominio de estudios secundarios como grado de instrucción con 51.49% y 34% respectivamente; el estudio Sihuin-Tapia E., et al(18) muestra 36% de predominio de grado de instrucción primaria lo que resulta comparable al índice encontrado en el presente estudio y lo que representa un indicio de las limitaciones que existen no solo en nuestra región sino en diversas partes del país para completar estudios superiores.

Al evaluar la satisfacción global obtenida, cuya distribución de dimensiones se muestra en la tabla 2, esta tiene un índice de 82.5% lo que en términos generales refleja un alto nivel de satisfacción e indica buena calidad de atención en el servicio de medicina interna del Hospital Belén de Lambayeque; siendo la empatía en el servicio, con 85.2%, la dimensión con mayor nivel de satisfacción y los aspectos tangibles, la que denota menor nivel de satisfacción con 80.1%; Resultados similares se encontraron en los estudios de Álvarez R.(13) y Adauto C.(21) en los que la satisfacción general mostró índices de 87.8%, y 85.72% respectivamente, mostrando además predominancia de las dimensiones de empatía y seguridad tal como en el presente estudio. Estudios regionales como los de Sandoval D.(22) y García J.(23) muestran porcentajes de satisfacción cercanos al nuestro con 76.61% y 89.2%, sin embargo, a diferencia del nuestro la dimensión de



“aspectos tangibles” es la que mejor percepción tiene en los servicios de dichos establecimientos; asimismo el estudio de García J.(23) que muestra el nivel de satisfacción en el servicio de cirugía del mismo establecimiento tiene como dimensión con menor índice de satisfacción a la “empatía” lo que permite notar un orden invertido de la satisfacción por dimensiones y lo que sugiere a la vez la aplicación de estrategias para acortar de forma complementaria las diferencias entre ambos servicios y brindar una atención con mayor homogeneidad en el establecimiento. Los estudios de Sayas I.(20) y Zárate M.(7) presentan niveles de satisfacción por encima de 90%, sirviendo como referencias para motivar la optimización del nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención a través de la aplicación de sus estrategias en el establecimiento de nuestro estudio. Por otro lado, estudios internacionales como el de Asamrew N, et al.(11) presentan deficientes niveles de satisfacción (46.2%) lo que puede estar condicionado a los altos niveles de pobreza en países del continente africano como Etiopía, que no permiten una adecuada calidad en la atención a los usuarios. Estudios latinoamericanos y nacionales como el de Beltrán J., et al.(12) y el de Sihuín-Tapia E, et al.(18) muestran realidades similares al anterior y alejadas al de nuestro estudio, lo que permite comparar y recalcar el buen camino en el que se encuentra la calidad atención en el servicio de medicina del Hospital Belén de Lambayeque.

Sobre la dimensión de fiabilidad, cuyos resultados son descritos en la tabla 3, se identificó un nivel de satisfacción de 80.38% el cual indica una buena capacidad del servicio de medicina interna para brindar adecuadamente y de manera confiable los servicios sanitarios ofrecidos. Este resultado se asemeja a los obtenidos por Álvarez R.(13), Adauto G.(21) y Sandoval D. (22), en los que la satisfacción respecto a la fiabilidad en el servicio fue de 84.6%, 84.35% y 75.89% respectivamente, mientras que Zárate (7) Sayas I. (20) y García J. (23) obtuvieron índices por encima de 90%, lo que refleja una mayor consistencia entre los indicadores de la dimensión en sus respectivos estudios. Por otro lado, el resultado de fiabilidad obtenido fue mayor al resto de estudios previos mencionados, en el que se encontró altos índices de insatisfacción.



Entre los indicadores que componen la dimensión de fiabilidad, la pregunta P1 que hace alusión a la visita médica diaria es la que presenta mayor nivel de satisfacción (85.7%) lo que refleja el compromiso del personal médico con la mejora del problema de salud del paciente y lo que ayudará a fortalecer la relación médico-paciente. Entre los indicadores con menor puntuación en la dimensión de fiabilidad se encuentran las preguntas P3 y P4 con 77.9% de satisfacción, las que se refieren a la comprensión de la explicación médica por el usuario acerca de los medicamentos utilizados durante el tiempo de hospitalización y sobre los resultados de los análisis de laboratorio; estos porcentajes reflejan un nivel de satisfacción aceptable, sin embargo son más bajos que los otros indicadores, lo que podría deberse a los importantes índices de analfabetismo y estudios limitados encontrados entre los usuarios y lo que podría a su vez limitar la comprensión del lenguaje utilizado por el médico. Por ello es necesario que el personal médico utilice un lenguaje que se adapte a las necesidades del paciente, en relación con el grado de instrucción del mismo, con la finalidad de dar a conocer información de manera clara y precisa evitando así confusiones, mejorando la comunicación y potenciando consecuentemente la fiabilidad en la atención brindada.

Sobre la dimensión de capacidad de respuesta, cuyos resultados se presentan en la tabla 4, se identificó un nivel de satisfacción de 83.6%, que indica una adecuada disposición de la unidad médica para solucionar problemas de manera oportuna y eficiente. Este resultado se asemeja a los obtenidos por Álvarez R. (13) quien obtuvo 86% de satisfacción respecto a la dimensión de responsabilidad o capacidad de respuesta y por García J. (23) quien obtuvo un promedio de 4.42 en la escala de Likert (88.4%), lo cual da a conocer el buen funcionamiento de esta dimensión de la calidad en dos servicios del mismo nosocomio, medicina interna y cirugía del Hospital Belén de Lambayeque. A diferencia de en este establecimiento, los índices de capacidad de respuesta en otros establecimientos se encuentran aún en proceso de mejora; muestra de ello son los resultados obtenidos por Adaauto G. (21) y Sandoval D. (22) con índices de 72.77% y 66.09% respectivamente en los que la principal debilidad involucra problemas en los trámites de alta. Asimismo, el resto



de los estudios previos muestran por lo general índices bajos de capacidad de respuesta (<50%), siendo en la mayoría de ellos la dimensión con mayores deficiencias tal como lo muestra Sihuín-Tapia E. (18), lo que ha llevado a dichos establecimientos a implementar estrategias de manera urgente para una mejora de la respuesta en el servicio y de la calidad de atención.

Entre los indicadores que componen la dimensión de capacidad de respuesta, la pregunta P7 que hace alusión a la rapidez con la que se realizan los exámenes de laboratorio es la que muestra mayor nivel de satisfacción con un 85.1%; lo que resulta ser positivo para el establecimiento, el personal médico y los pacientes; pues un flujo rápido de exámenes laboratoriales permite un diagnóstico precoz, un tratamiento oportuno y un aumento de la sobrevida de los pacientes en el servicio. El indicador con menor porcentaje de satisfacción fue la pregunta P9, que obtuvo 81.8% y se refiere a la rapidez con la que se tramita el alta; este resultado tiene buen nivel de satisfacción sin embargo es proporcional a los resultados encontrados en el estudio de Sandoval D. (22) en el que la principal debilidad de la dimensión se basó en los trámites del alta con solo 55.88% de satisfacción, por lo que es un indicador a mejorar en muchos establecimientos. Teniendo en cuenta la posibilidad de optimizar este indicador a pesar de sus valores aceptables, es importante realizar una mejora en la capacitación del personal médico y administrativo para lograr la agilización de los procesos de alta y por ende potenciar aún más la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de medicina interna.

En relación con la dimensión de seguridad, cuya distribución de resultados se muestran en la tabla 5, se encontró un nivel de satisfacción de 83.3% el cual indica que existe un buen nivel de confianza por parte del usuario para con el personal de salud en lo que concierne a aplicación de conocimientos para mejorar el problema de salud, la alimentación dentro del servicio y la confidencialidad en la atención. Este resultado es semejante a los obtenidos por Álvarez R. (13) y Febres- Ramos (17), en los que la satisfacción respecto a la seguridad en el servicio fue de 87.8% y 86.8% respectivamente, mientras que Sayas I.(20) obtuvo 91.75% lo que indica un dominio algo



más compacto de los indicadores de seguridad en su establecimiento. Por otro lado, estudios como el de Peña J. (15) y Gómez C.(16) mostraron índices de seguridad por debajo de 50% lo que planteó implementar medidas para brindar una atención más segura y confiable en su establecimiento.

Entre los indicadores que componen la dimensión de seguridad, todos mostraron un buen nivel de satisfacción. La pregunta P10 que hace alusión al interés del médico para resolver el problema de salud del usuario obtuvo un 84.4% de satisfacción, siendo este el indicador con mayor puntaje y guardando relación directa con los indicadores asociados de la dimensión de fiabilidad. La pregunta P12 que hace referencia a la mejora del problema de salud durante y después del período de hospitalización se encuentra también en un buen nivel de satisfacción, sin embargo en comparación con el resto de indicadores de la dimensión este es el de menor puntaje, lo que puede deberse a que una cantidad significativa de los usuarios que ingresan al servicio de medicina interna padecen de enfermedades crónicas o terminales en las que el acto médico está principalmente orientado a paliar las afecciones considerando posibles recidivas. A diferencia del estudio de Beltrán J.(12) en el que la insatisfacción en la seguridad se debe en parte a las condiciones de los alimentos ofrecidos, el índice que evalúa dicho aspecto en este estudio fue de 83.1% lo que indica que la mayor parte de los pacientes han considerado que los alimentos han sido entregados a una temperatura adecuada y de manera higiénica.

Respecto a la dimensión que se refiere a la empatía mostrada en el servicio, cuyos resultados se muestran en la tabla 6, se obtuvo 85.2% de satisfacción lo que representa un buen índice de calidad y a la vez el más alto de las dimensiones involucradas en el presente estudio, y que refleja que en el servicio de medicina interna existe un buen desarrollo de la relación médico-paciente que permite crear vínculos de confianza. García J.(23) obtuvo un promedio de 4.33 (86.6%) en el servicio de cirugía del mismo nosocomio, lo que indica que la empatía es una dimensión con buen funcionamiento en ambos servicios del Hospital Belén de Lambayeque, la cual puede continuar



potenciándose. Los estudios de Álvarez R. (13) y Febres-Ramos (17) muestran índices de 84.6% y 80.3% respectivamente, los cuales son similares al encontrado en este estudio, siendo también adecuados. Otros estudios, entre los que se encuentran los realizados por Costacurta F. (14) y Paredes M.(19) encontraron deficiencias respecto a la empatía mostrada lo que exhorta a una mejora en el nivel afectivo.

Entre los indicadores que conforman la dimensión de empatía la pregunta P17 que hace alusión al buen trato por parte del personal encargado de los trámites de admisión o alta es el indicador con mejor percepción, teniendo 86.4% de satisfacción, lo que refleja una buena calidad de atención desde el momento en el que el paciente ingresa al establecimiento. Los otros cuatro indicadores correspondientes a esta dimensión tienen un buen nivel de satisfacción, sin embargo, la pregunta P16 que evalúa el trato amable y respetuoso del personal de nutrición hacia el usuario es la que presenta menor porcentaje (83.8%) respecto al resto de indicadores, lo que puede deberse al menor contacto del usuario con el nutricionista que implica menor oportunidad de establecer vínculos de confianza en comparación con el personal de medicina y/o enfermería.

Sobre la dimensión de los aspectos tangibles, cuyos resultados son descritos en la tabla 7, se identificó un nivel de satisfacción de 80.1% el cual indica la presencia de los recursos materiales necesarios para que el usuario pueda recibir una atención adecuada. Sin embargo, el porcentaje de esta dimensión es el menor respecto al de las otras cuatro que configuran la satisfacción del paciente; en contraste con el estudio de García J.(23) que encontró un puntaje de 4.82 (96.4%) en el servicio de cirugía del mismo nosocomio, siendo este el mejor índice de satisfacción entre sus dimensiones, a diferencia de lo encontrado en el servicio de medicina interna; por lo que es necesario sugerir la aplicación de estrategias de mejora de los ambientes, instalaciones y equipos necesarios para optimizar la atención en el servicio.

En los estudios de Álvarez R.(13) y Peña J. (15) se encontraron índices de 84.4% y 83.4%, los cuales son similares al del presente, aunque en diferentes situaciones puesto que en el primero



representa el índice más alto y en el segundo el índice más bajo respecto a la satisfacción general en el servicio. Por otra parte, estudios entre los que se encuentran los realizados por Gómez J. (16), Febres-Ramos (17) y Sihuín-Tapia (18) presentaron índices por debajo del 60% de satisfacción por lo que reflejan una deficiente percepción respecto a los aspectos tangibles en el servicio.

Entre los indicadores que componen la dimensión de aspectos tangibles, las preguntas P19 y P22 que hacen alusión a la comodidad y limpieza del servicio y de la ropa de cama obtuvieron 82.5% cada una, siendo los indicadores con mayor índice de satisfacción, lo que garantiza para la mayoría de los pacientes un ambiente básico de reposo adecuado para permanecer en el servicio los días de hospitalización. La pregunta P20, alusiva a la limpieza de los servicios higiénicos obtuvo un índice de 75.3% siendo así el indicador con el índice más bajo de la dimensión y del cuestionario de satisfacción lo que se debe en parte a la antigüedad de la infraestructura del servicio de medicina interna y a la deficiencia de ciertos accesorios, lo que limita la comodidad en el uso de los servicios higiénicos; por lo cual es necesario realizar actividades de planificación para renovar e implementar ciertos sectores del servicio. La pregunta P21 que se refiere a la disponibilidad de los materiales necesarios para la atención cuenta también con cierto porcentaje de insatisfacción lo que es reflejo de la falta de algunos equipos para llevar a cabo la labor asistencial dentro del servicio por lo que en repetidas ocasiones el usuario debe adquirir de forma ciertos accesorios para concretar algún procedimiento.



CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Belén de Lambayeque durante el período de septiembre – diciembre de 2022 fue de 82,5%.
2. El nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión de fiabilidad en la atención fue de 80.38%, lo que indica una capacidad adecuada y responsabilidad del personal médico para brindar de manera confiable los servicios sanitarios ofrecidos y dar a conocer los principales aspectos del problema de salud al usuario.
3. El nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión de capacidad de respuesta en la atención fue de 83.6%, lo que indica una disposición del personal asistencial para realizar una atención eficiente, con trámites rápidos y sin contratiempos de forma oportuna
4. El nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión de seguridad en la atención fue de 83.3%, lo que indica responsabilidad del médico asistencial en el tratamiento, una adecuada alimentación y el respeto de su privacidad.
5. El nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión de empatía en la atención fue de 85.2%, siendo este el más alto entre las dimensiones del estudio, el cual indica una buena percepción del usuario respecto al trato del personal lo que indica que el personal muestra amabilidad, respeto e interés.
6. El nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión de aspectos tangibles en la atención fue de 80.1%, representa el valor más bajo entre las dimensiones de satisfacción.



CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

- Se pueden tomar medidas para potenciar la calidad de atención, partiendo de la realidad presente del servicio la cual de acuerdo con el estudio elaborado nos da un panorama favorable en general, pero con algunas deficiencias. Entre las estrategias a aplicar se encuentran el mejoramiento de la infraestructura, la adquisición de equipamientos y la capacitación de un personal encargado del mantenimiento de los equipos que pueda reportar fallas de forma precoz para su posterior gestión de tal forma que los servicios puedan estar disponibles en el menor tiempo posible y con rentabilidad de costos evitando que los usuarios se vean en la necesidad de realizar un gasto mayor.
- En lo que se refiere al relacionamiento del personal médico con el usuario se pueden realizar capacitaciones acerca del trato y de las formas de expresión para poder llegar al usuario, hacerle sentir parte del proceso y de las decisiones tomadas para el manejo de su enfermedad, asimismo realizar capacitaciones para innovar conocimientos y procedimientos más factibles para las patologías comunes.
- Así como se ha visto en el hospital una mayor rapidez en los resultados de laboratorio al poder acceder a través de un programa en computadora, evitando la demora en recoger resultados y poder tenerlo al alcance, también debería implementarse un programa que permita poder comunicarse con los demás especialistas para realizar interconsultas durante el turno, siendo ellos conocedores de las respectivas interconsultas de cada servicio evitando así que sean postergadas por falta de comunicación con el especialista.
- El control de calidad de los alimentos es importante para las diversas dietas que necesitan los pacientes, así también hay que facilitar la información acerca de las mismas y los cuidados necesarios al respecto, teniendo tanto comunicación como capacitación adecuada para la mejor recuperación y el bienestar del paciente.



- El director del hospital, así como los jefes de los diferentes servicios deben planificar y organizar diferentes estrategias y su respectiva evaluación para mejorar la calidad de atención en el hospital, dar todos los implementos y las herramientas necesarias para aumentar la satisfacción del usuario, ellos siendo encargados de encaminar el camino de todos los profesionales de salud; siempre recordando que incluso los estudiantes de medicina podrían integrarse a las capacitaciones, haciendo parte de su conocimiento las estrategias propuestas para así poder adaptarse en el medio laboral e integrarse con los futuros colegas, poniendo en práctica las estrategias para lograr mejorar la calidad de atención y aplicarlas a futuro en cualquier otro establecimiento de atención primaria.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Lorenzo Martínez S, Donabedian A. Estructura, proceso y resultado de la atención sanitaria. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calid Asist. 2001;16(1):10-2.
3. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud/ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025 [Internet]. [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
4. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA. 23 de septiembre de 1988;260(12):1743-8.
5. Reed NS, Boss E, Lin FR, Oh ES, Willink A. Satisfaction with Quality of Health Care among Medicare Beneficiaries with Functional Hearing Loss. Med Care. enero de 2021;59(1):22-8.
6. Zamora Chavez S. Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012 [Internet]. 2015 [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4411>
7. Zárate Lopez M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, Agosto – Setiembre del 2017. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2018 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3354638>
8. Organization PAH, Salud OP de la, Enfermería (FEPPEN) FP de P de. Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: desafíos para la enfermería. Quality of the health services in Latin America and the Caribbean: challenge for nursing [Internet]. 2001 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/40333>
9. Guevara Vega R, Cabello Morales E. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
10. García Miranda DL. Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2013 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/246>
11. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. J Environ Public Health. 13 de agosto de 2020;2020:e2473469.



12. Beltrán J, López L, Padilla F. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 25 de junio de 2020;28(1):15-24.
13. Álvarez R de los Á. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017. [Internet] [masters]. CIES UNAN-Managua; 2017 [citado 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
14. Costacurta Pinto da Silva F, Goncalves Meneguetti MG, Araújo TR de, Andrade JS de, Gabriel CS, Laus AM. Grau de satisfação dos usuários de um hospital universitário: a influência da presença de alunos. *Rev Esc Enferm USP*. 2 de diciembre de 2019;53:e03498.
15. Peña Lainez JG. Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2020 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63802>
16. Gómez Burgos C, Gómez Mendoza L. Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *Rev MÉDICA VALLEJIANA Vallejian Med J*. 29 de marzo de 2020;9(1):31-5.
17. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana*. julio de 2020;20(3):397-403.
18. Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. abril de 2015;32(2):299-302.
19. Paredes M, Aide A. Satisfacción del usuario externo según servicio de medicina varones y mujeres del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2019. *Repos Univ Priv Autónoma Sur* [Internet]. 7 de septiembre de 2021 [citado 7 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upads.edu.pe/xmlui/handle/UPADS/226>
20. Sayas Avilés IP. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2018 [Internet]. 2018 [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7644>
21. Adatao Quispe GK. Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Octubre-Diciembre 2017 [Internet]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1677>
22. Sandoval Vasquez D, Diaz Flores K, Vasquez Revilla M, Vasquez Castañeda P, Vera Hernández L, Yacarani Martinez A, et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018 [Internet]. 2018 [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277/171>
23. García Guerrero JA. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2021 [citado 7 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85098>



24. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark.* 1985;49(4):41-50.
25. Puente V, Mercedes L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2988056>
26. Garcia Alvarado DL, Guillinta Garcia EL. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación | Revista Herediana de Rehabilitación. [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RHR/article/view/3713>
27. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J.* enero de 2014;29(1):3-7.
28. Dupuy LP, Salazar-Blanco OF. Concepciones sobre empatía: desarrollo de un instrumento para la evaluación formativa a partir de una experiencia docente con residentes de pediatría de la Universidad de Antioquia. *FEM Rev Fund Educ Médica.* 2017;20(5):227-33.
29. Gonzalez Diaz HE. CALIDAD DE LA ATENCION [Internet]. Atlantic International University. [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
30. Renzi C, Picardi A, Abeni D, Agostini E, Baliva G, Pasquini P, et al. Association of Dissatisfaction With Care and Psychiatric Morbidity With Poor Treatment Compliance. *Arch Dermatol.* 1 de marzo de 2002;138(3):337-42.
31. Mosadeghrad AM. Factors influencing healthcare service quality. *Int J Health Policy Manag.* 26 de julio de 2014;3(2):77-89.
32. Almeida RS de, Bourliataux-Lajoie S, Martins M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cad Saúde Pública.* enero de 2015;31:11-25.
33. Abolfotouh MA, Al-Assiri MH, Alshahrani RT, Almutairi ZM, Hijazi RA, Alaskar AS. Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emerg Med J EMJ.* enero de 2017;34(1):27-33.
34. Sran MS, Pyra T, Chen L, Holroyd BR, McCabe C. P116: A scoping review of factors affecting patient satisfaction with care in North American adult emergency departments. *Can J Emerg Med.* mayo de 2017;19(S1):S117-S117.
35. Wung BA, Peter NF, Atashili J. Clients' satisfaction with HIV treatment services in Bamenda, Cameroon: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 19 de julio de 2016;16:280.
36. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health.* 13 de octubre de 2021;18(20):10758.
37. Buitrón Bustamante MB, Bolaños Noroña MiA. Construcción de confianza de los pacientes en relación a los servicios de atención sanitaria. comparación de dos escenarios: Unidad Médica Eloy Alfaro (IESS). y Centro de Medicina Familiar "la Y" (privada). Quito, 2018. 17



de diciembre de 2018 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/15740>

38. Loyola-Durán L, Landgrave-Ibáñez S, Ponce-Rosas ER, González-Pedraza Avilés A. Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México. *Aten Fam.* 1 de abril de 2015;22(2):43-5.
39. Pomalza NLV. La relación médico-paciente. [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: https://www.academia.edu/5164123/La_relaci%C3%B3n_m%C3%A9dico_paciente
40. McGraw-Hill. Los consumidores, clientes y usuarios - Unidad 2 Y estudiaremos: • Los clientes. [Internet]. [citado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-de-cancun/auditoria-administrativa/los-consumidores-clientes-y-usuarios/12189501>
41. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar.* enero de 2005;15(25):64-80.
42. Santos MAD. Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Rev Educ Super.* 4 de abril de 2016;45(178):79-95.
43. Rivera Sotelo GT. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2016 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4986>
44. Cabezón Gutiérrez S. Control de Calidad en la Producción Industrial. 2014 [citado 2 de abril de 2023]; Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/13153>
45. Lam Díaz RM, Hernández Ramírez P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cuba Hematol Inmunol Hemoter.* agosto de 2008;24(2):0-0.



ANEXOS

ANEXO 1: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” - LAMBAYEQUE

ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HBL

Investigadores:

Cubas Reaño Diana Patricia – (Telef: 934998359 – correo: dcubasr@unprg.edu.pe)

Temoche Iglesias Octavio Javier (Telef: 956108426 – correo: otemoche@unprg.edu.pe)

Asesor:

Dr. Julio Patazca Ulfe

Título:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE”

Fines del Estudio:

La presente tesis nos permitirá determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque.

Procedimiento:

La recolección de información se realizará a través de la encuesta SERVQUAL, la cual evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados. La encuesta por realizar consta de dos secciones con 22 preguntas, en un tiempo aproximado de realización de 20 minutos.

Riesgos:

La participación en esta encuesta no conlleva ningún riesgo para el participante.

Beneficios:

El estudio permitirá obtener datos estadísticos objetivos, de acuerdo con la realidad, los cuales servirán como base para conocer cuán beneficiosa y satisfactoria ha sido la experiencia de los



usuarios con los servicios brindados, e identificar sus ventajas y desventajas, a fin de obtener un diagnóstico situacional que permita plantear posibles alternativas de mejora en el establecimiento.

Costos e incentivos:

Los participantes no contarán con ningún beneficio económico por intervenir en el presente estudio.

Confidencialidad:

Las respuestas de los participantes serán de carácter anónimo, siendo utilizadas solo para cumplir con los objetivos de la presente investigación. Los datos obtenidos se mantendrán en estricta privacidad, no siendo mostrados a personas ajenas al estudio.

Uso de la información:

Los datos obtenidos y procesados serán eliminados una vez finalizado el estudio.

Derechos del paciente:

El participante tiene el derecho de aceptar participar en el estudio. En caso de aceptar participar y posteriormente decidir retirarse en el proceso, podrá realizarlo sin perjuicio alguno. En caso de alguna duda y/o consulta podrá comunicarse con los investigadores a través de los números telefónicos 956108426 y/o 934998359.



CONSENTIMIENTO:

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

Nombre y firma del participante _____

Fecha (Día/mes /año) _____

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura exacta del documento de consentimiento informado para el potencial participante y el individuo ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmo que el individuo ha dado consentimiento libremente.

Nombre y firma del investigador _____

Fecha (Día/mes /año) _____

Investigadores:

- Cubas Reaño Diana Patricia – (Telef: 934998359 – correo: dcubasr@unprg.edu.pe)
- Temoche Iglesias Octavio Javier (Telef: 956108426 – correo: otemoche@unprg.edu.pe)



ANEXO 2: ENCUESTA DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL PROVINCIAL BELÉN DE LAMBAYEQUE			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____		Hora de inicio: ____/____/____ Hora final: ____/____/____	
<p>Estimado(a) usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención recibida en el servicio de Medicina Interna del Hospital Provincial Belén de Lambayeque. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase a responder todas las preguntas. Agradeceremos su participación.</p>			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO			
1. Condición del encuestado		Usuario(a) () Acompañante ()	
2. Edad del encuestado en años		_____ _____	
3. Sexo		Masculino () Femenino ()	
4. Grado de Instrucción		Ninguno () Primaria () Secundaria () Superior técnico () Superior universitario () No sabe ()	



EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	¿Qué todos los días reciba una visita médica?							
02	E	¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado?							
03	E	¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	E	¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio?							
05	E	¿Qué, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa? ?							
06	E	¿Qué los trámites para su hospitalización sean rápidos?							
07	E	¿Qué los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido?							
08	E	¿Qué los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido?							
09	E	¿Qué los trámites para el alta sean rápidos?							
10	E	¿Qué los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	E	¿Qué los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica?							



12	E	¿Qué se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza?							
13	E	¿Qué durante su hospitalización se respete su privacidad?							
14	E	¿Qué el trato del personal de enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia?							
15	E	¿Qué el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia?							
16	E	¿Qué el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia?							
17	E	¿Qué el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia?							
18	E	¿Qué el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	E	¿Qué los ambientes del servicio sean cómodos y limpios?							
20	E	¿Qué los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpio?							
21	E	¿Qué los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención?							
22	E	¿Qué la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados?							

*E: expectativas del usuario externo



PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							



12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

*P: percepciones del usuario externo



ANEXO 3: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO		2022									2023			
N.º	ETAPAS	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A
1	ELABORACIÓN DEL PROYECTO	X	X	X										
2	PRESENTACIÓN DEL PROYECTO				X									
3	CORRECCIÓN DEL PROYECTO					X								
4	EJECUCIÓN DE PROYECTO						X	X	X	X				
5	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS										X	X		
6	ELABORACIÓN DE INFORME												X	
7	SUSTENTACIÓN													X



ANEXO 4: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
HOSPITAL BELÉN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA



Firmado digitalmente por AVILA REQUEJO JAVIER ANTONIO FIR
43731393 hard
Unidad: 1.0 DIRECCION EJECUTIVA
Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN
LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 02/11/2022 - 18:39:08

Id seguridad: 6637245

Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Chiclayo 2 noviembre 2022

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000259-2022-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4340154 - 2]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL “BELÉN” DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, el Sr. **Octavio Javier Temoche Iglesias** y la Srta. **Diana Patricia Cubas Reaño**, estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” han sido autorizada para ejecutar en esta institución su proyecto de investigación, denominado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE”**.

Se expide la presente, para los fines que los interesados consideren conveniente.

Atentamente.

Firmado digitalmente

JAVIER ANTONIO AVILA REQUEJO
DIRECTOR DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 02/11/2022 - 18:39:08

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
MILUSKA JUDITH TERAN MEDINA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA

ANEXO 5: GRÁFICOS COMPLEMENTARIOS

Gráfico 1

Distribución porcentual de rangos de edad en relación con las etapas de vida en los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén, septiembre a diciembre de 2022

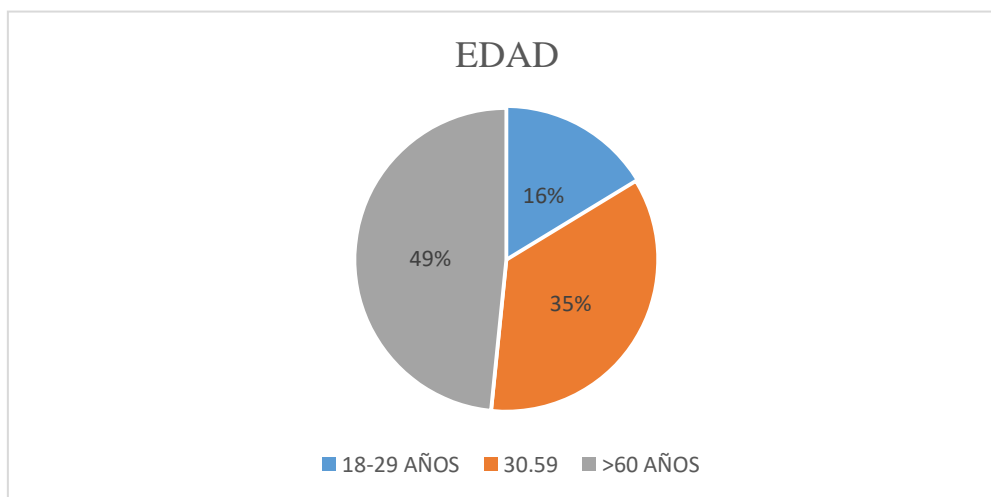


Gráfico 2

Índices de frecuencias y porcentajes de las dimensiones que componen la Satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022

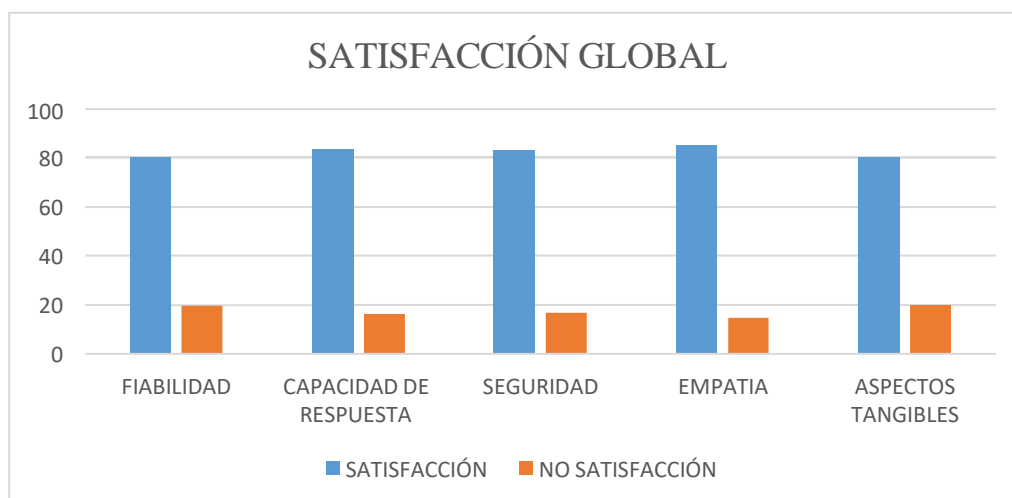


Gráfico 3

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Belén de Lambayeque, septiembre a diciembre de 2022



Gráfico 4

Índices de frecuencias y porcentajes de los ítems o preguntas que componen la dimensión de Fiabilidad

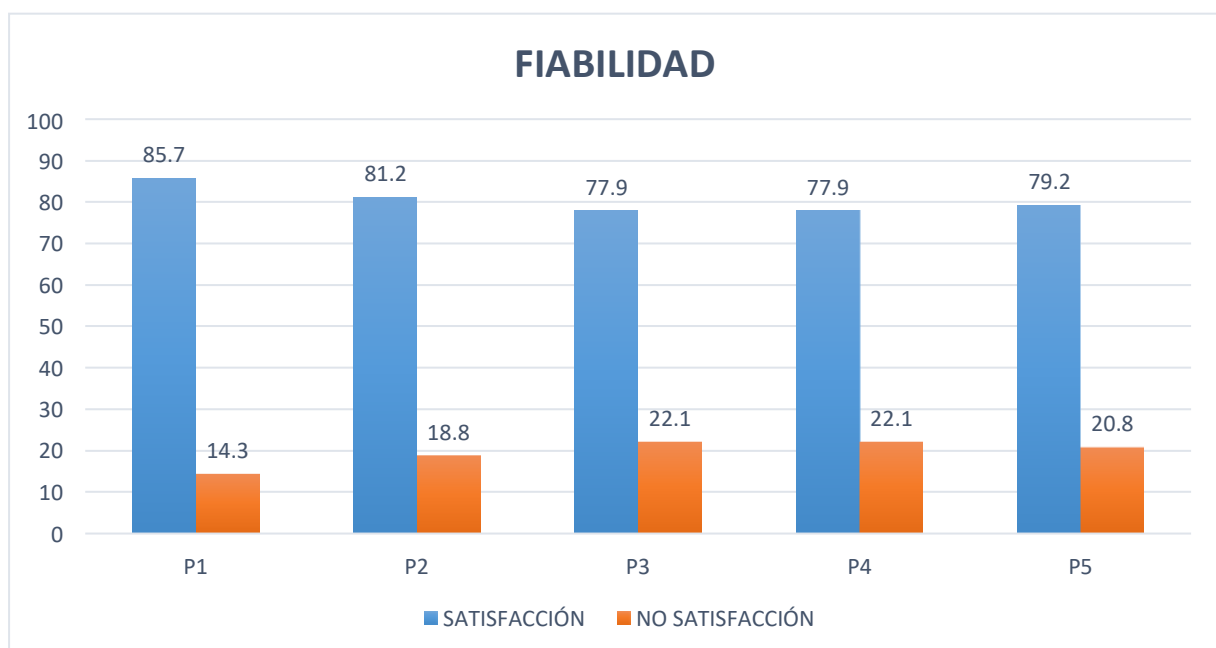


Gráfico 5

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión de
Fiabilidad

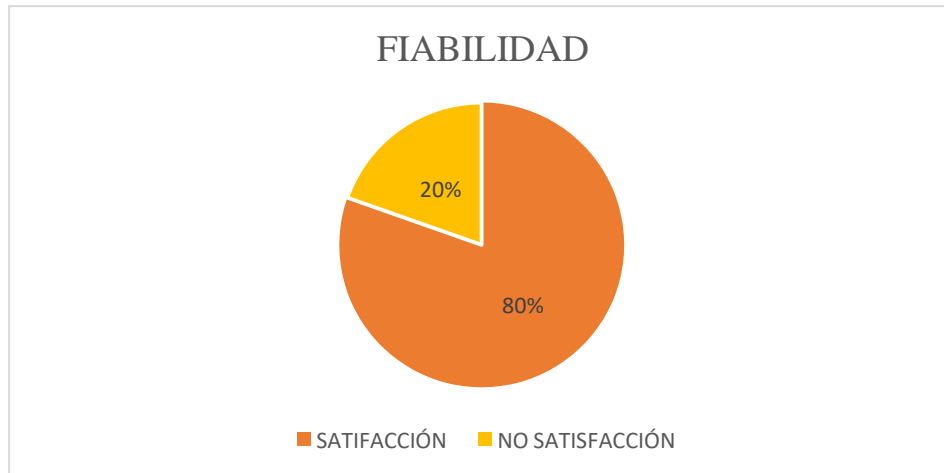


Gráfico 6

Índices de frecuencias y porcentajes de los ítems o preguntas que componen la dimensión de
Capacidad de Respuesta

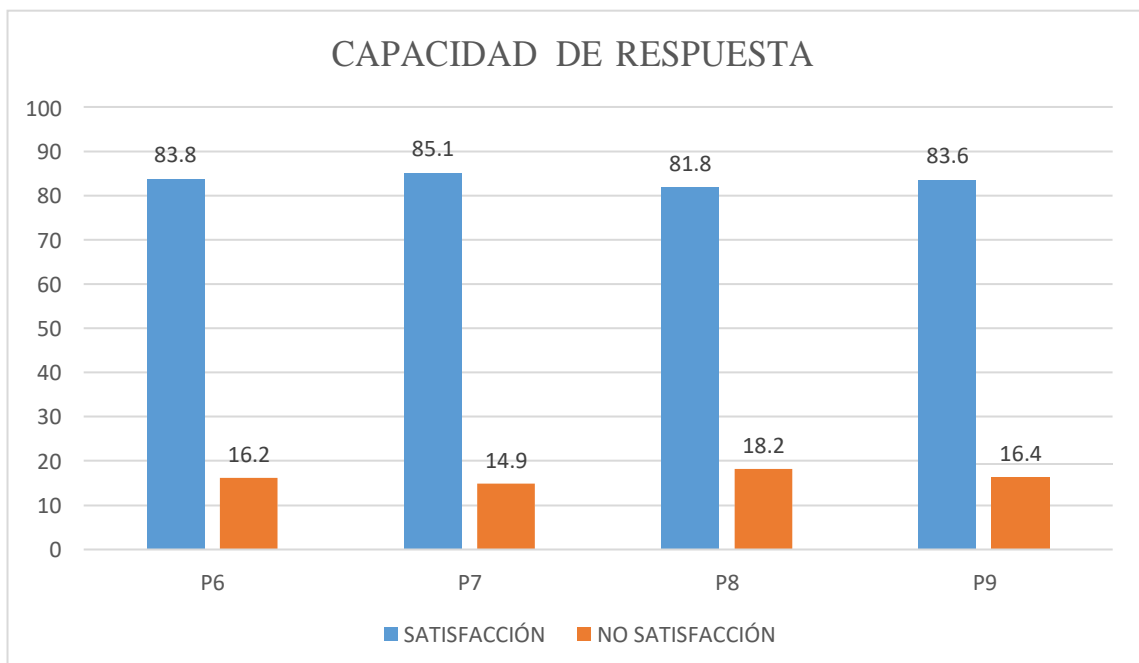


Gráfico 7

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión de Capacidad de Respuesta

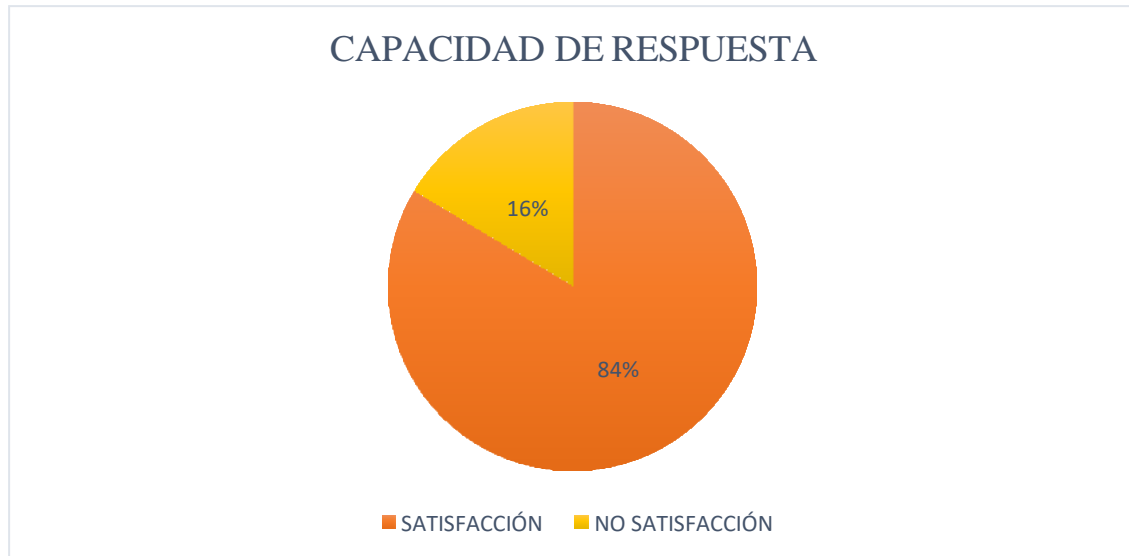


Gráfico 8

Índices de frecuencias y porcentajes de los ítems o preguntas que componen la dimensión de Seguridad

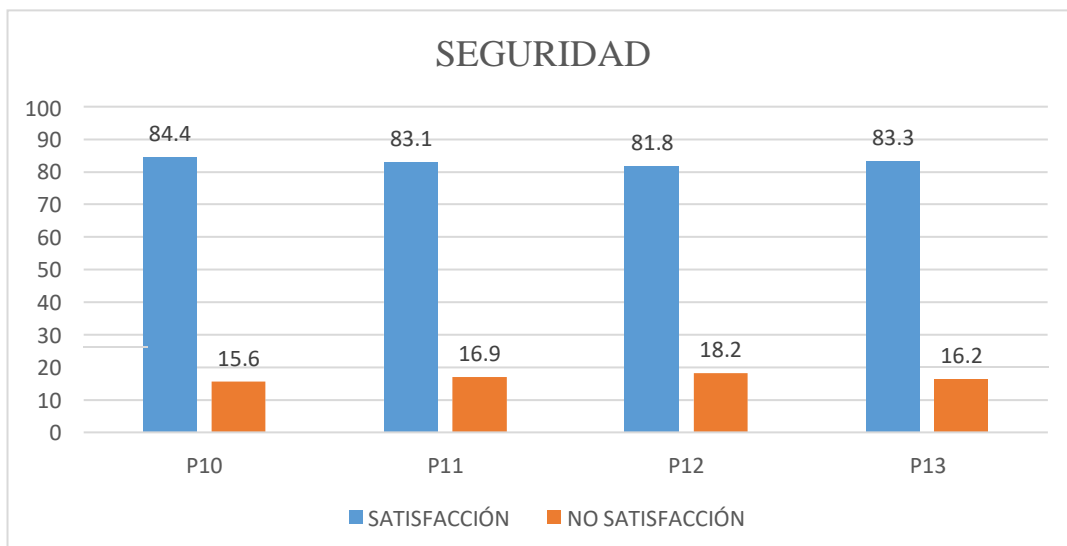


Gráfico 9

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión de Seguridad

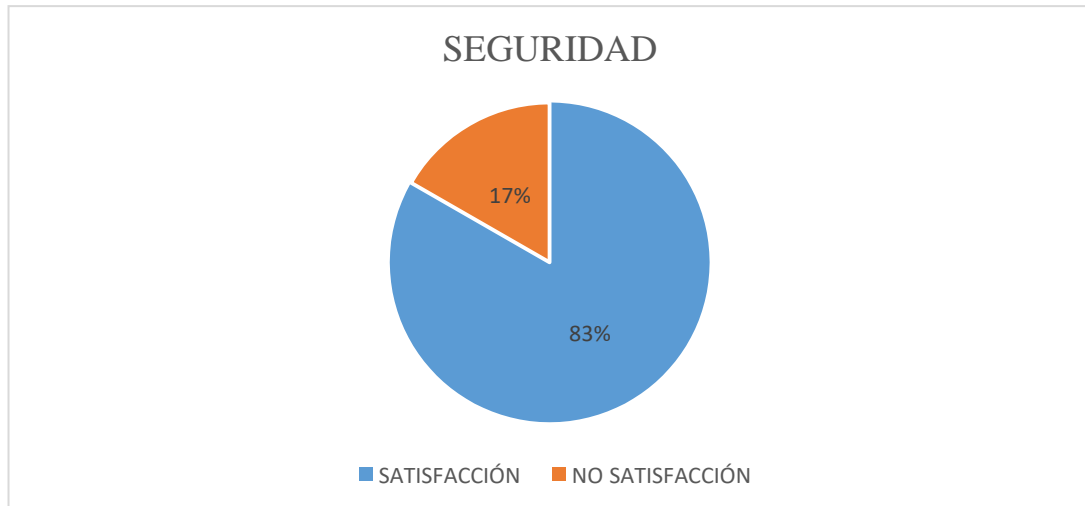


Gráfico 10

Índices de frecuencias y porcentajes de los ítems o preguntas que componen la dimensión de Empatía

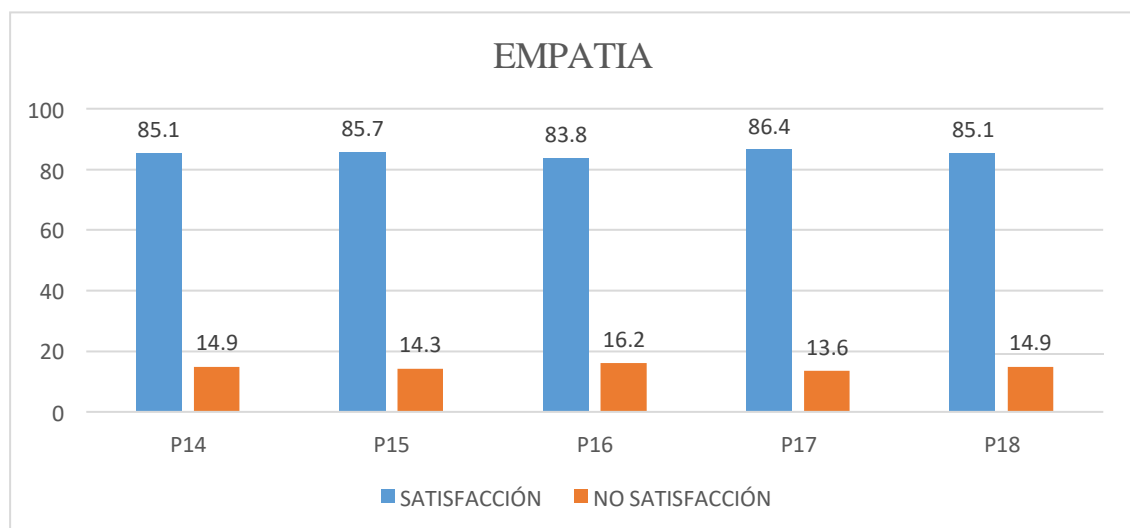


Gráfico 11

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión de Empatía

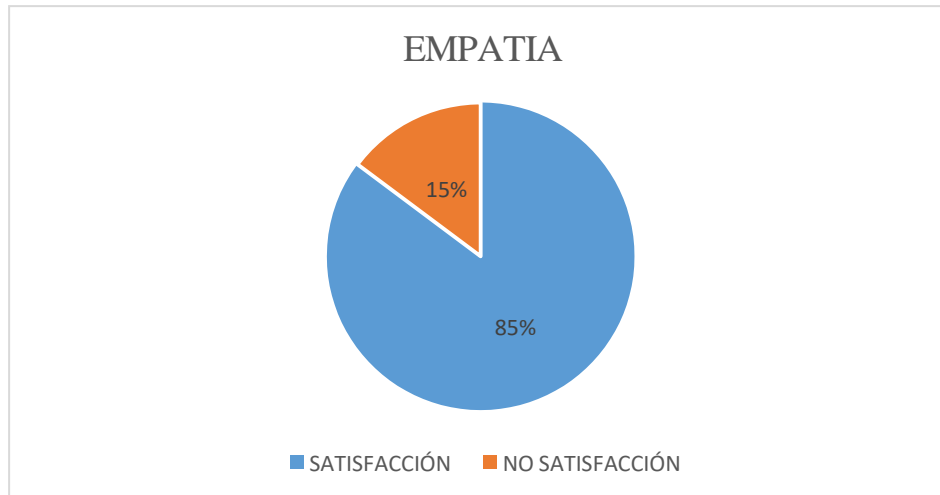


Gráfico 12

Índices de frecuencias y porcentajes de los ítems o preguntas que componen la dimensión de Aspectos Tangibles

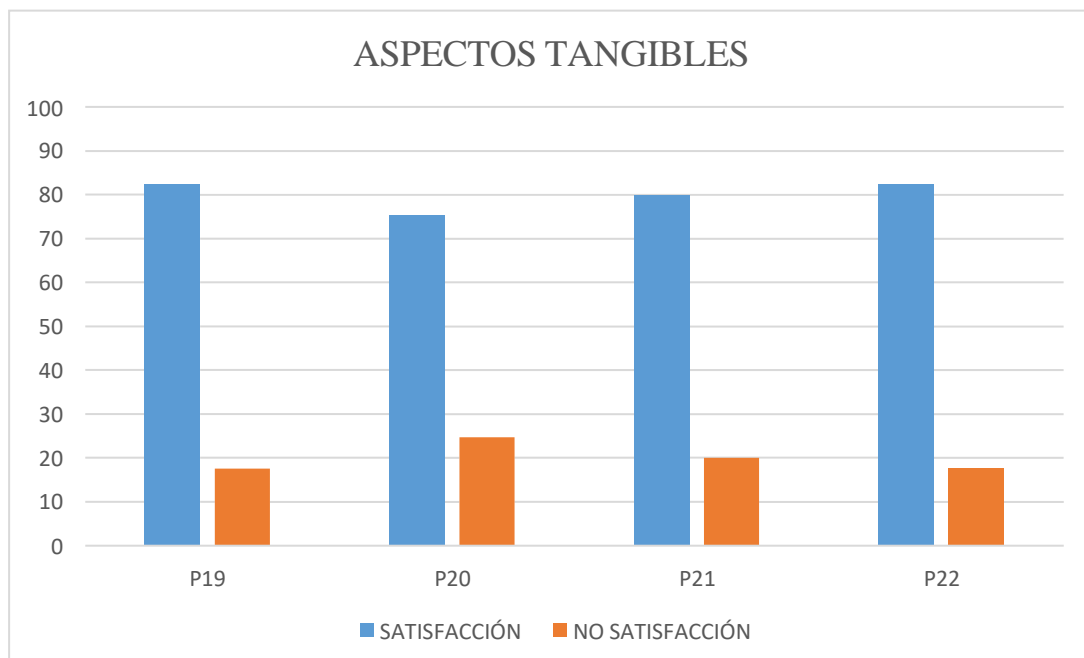
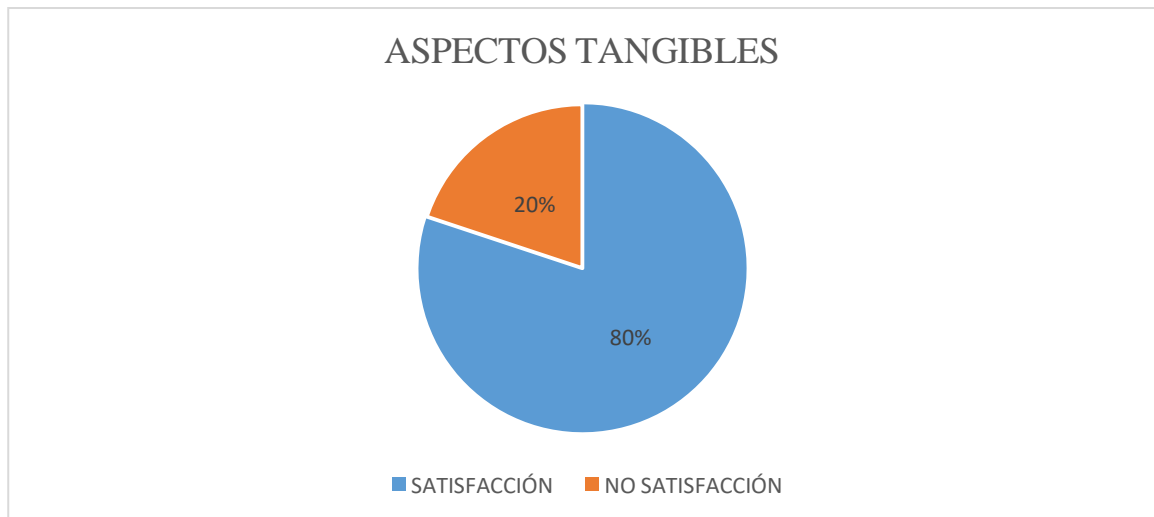


Gráfico 13

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión de Empatía



ANEXO 6: TABLA DE BRECHAS ENTRE PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS

Brechas entre percepciones y expectativas de acuerdo con preguntas y dimensiones que determinan el nivel de satisfacción en el servicio y población de estudio.

PREGUNTAS / DIMENSIONES	PERCEPCIONES /MEDIA/	EXPECTATIVAS /MEDIA/	BRECHA
P1	6.21	4.47	1.74
P2	5.63	3.93	1.70
P3	5.37	4.16	1.21
P4	5.36	4.25	1.11
P5	5.55	4.33	1.22
FIABILIDAD	5.62	4.23	1.39
P6	5.7	4.38	1.32
P7	5.84	4.62	1.22
P8	5.62	4.03	1.59
P9	5.52	4.44	1.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5.67	4.37	1.30
P10	6.19	4.39	1.80
P11	6.03	4.58	1.45
P12	5.97	4.54	1.43
P13	5.98	4.24	1.74
SEGURIDAD	6.04	4.44	1.60
P14	6.11	4.25	1.86
P15	6.18	4.40	1.78
P16	6.05	4.27	1.78
P17	5.90	4.27	1.63
P18	6.01	3.99	2.02
EMPATIA	6.05	4.24	1.81
P19	5.72	3.55	2.17
P20	5.38	3.77	1.61
P21	5.56	3.88	1.68
P22	5.55	3.74	1.81
ASPECTOS TANGIBLES	5.55	3.73	1.82



ANEXO 7: TABLA DE INDICADORES EN USUARIOS Y ACOMPAÑANTES

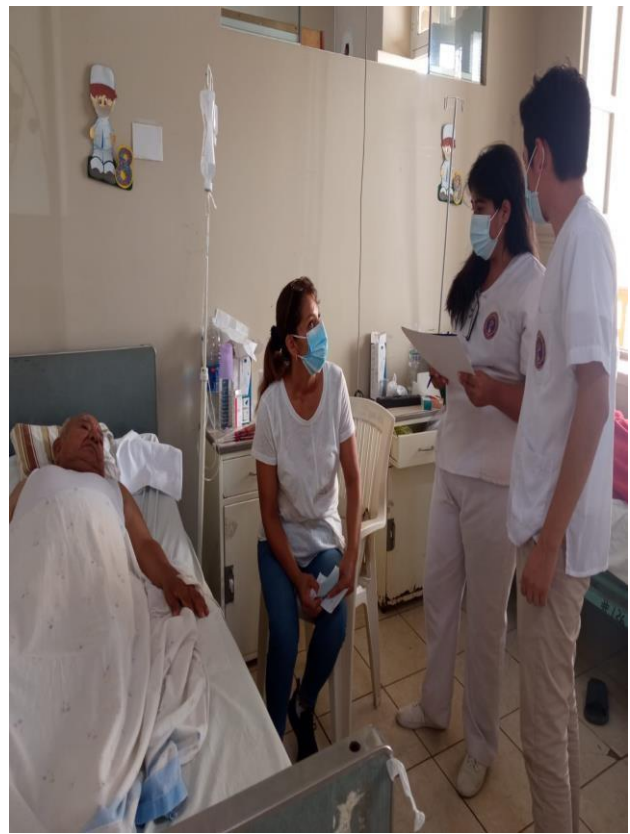
Nivel de satisfacción de acuerdo con la condición del encuestado en el servicio y población de estudio, distribuido por preguntas y dimensiones

PREGUNTAS	USUARIOS SATISFECHOS n=115		ACOMPAÑANTES SATISFECHOS n= 39	
	n	%	n	%
P1	96	83.5	36	92.3
P2	90	78.3	35	89.7
P3	88	76.5	32	82.1
P4	87	75.7	33	84.6
P5	88	76.5	34	87.2
FIABILIDAD		78.1		87.2
P6	94	81.7	35	89.7
P7	96	83.5	35	89.7
P8	95	82.6	34	87.2
P9	91	79.1	35	89.7
CAPACIDAD DE RESPUESTA		81.7		89.1
P10	95	82.6	35	89.7
P11	93	80.9	35	89.7
P12	91	79.1	35	89.7
P13	95	82.6	34	87.2
SEGURIDAD		81.3		89.1
P14	95	82.6	36	92.3
P15	97	84.3	35	89.7
P16	94	81.7	35	89.7
P17	99	86.1	34	87.2
P18	96	83.5	35	89.7
EMPATIA		83.6		89.7
P19	94	81.7	33	84.6
P20	85	73.9	31	79.5
P21	91	79.1	32	82.1
P22	94	81.7	33	84.6
ASPECTOS TANGIBLES		79.1		82.7
SATISFACCIÓN GLOBAL		80.8		87.6

Fuente: elaboración propia, de información obtenida en cuestionario SERVQUAL modificado

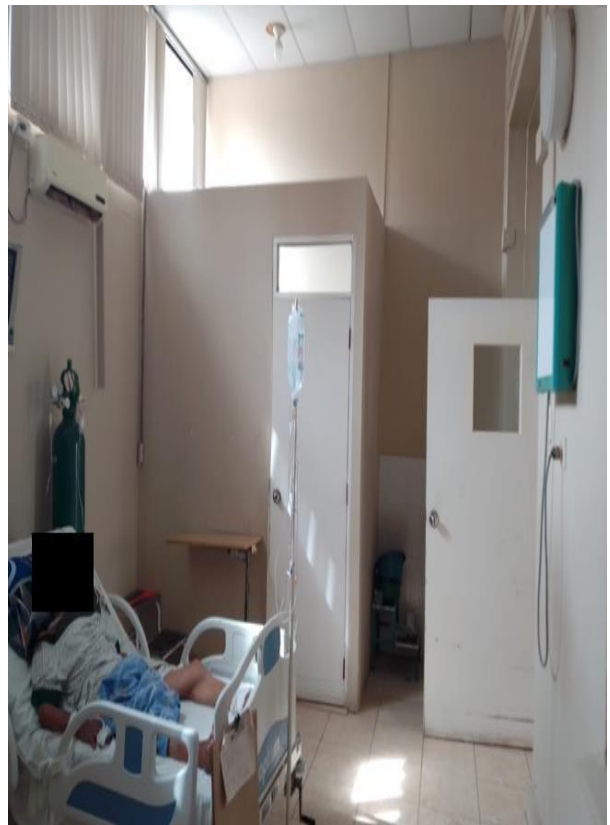


ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS














Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Octavio Temoche - Diana Cubas
Título del ejercicio:	SATISFACCION BELEN
Título de la entrega:	SATSFACCION BELEN
Nombre del archivo:	INFORME-FINAL-DE-TESIS-NIVEL-DE-SATISFACCI_N_BELEN.pdf
Tamaño del archivo:	838.97K
Total páginas:	78
Total de palabras:	14,551
Total de caracteres:	79,135
Fecha de entrega:	20-abr.-2023 09:18a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2070326294

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL
HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE

INVESTIGADORES:
Cubas Reaño Diana Patricia
Temoche Iglesias Octavio Javier

ASESOR METODOLÓGICO:
Dr. Julio Patazca Ulfe

LAMBAYEQUE - PERÚ
2023

1



Dr. Julio E. Patazca Ulfe
MÉD. FAMILIAR Y COMUNITARIA
CMP.: 36665 • RNE.: 28209

SATSFACCION BELEN

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	14%	7%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	2%
	Trabajo del estudiante	
3	repositorio.urp.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ups.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
7	revistas.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.udch.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	www.unprg.edu.pe	
	Fuente de Internet	


Dr. Julio E. Patazca Ulfe
MÉD. FAMILIAR Y COMUNITARIA
CMP.: 36665 • RNE.: 28209

		<1 %
10	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Liliana Loyola-Durán, Silvia Landgrave-Ibáñez, Efrén R. Ponce-Rosas, Alberto González-Pedraza Avilés. "Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México", Atención Familiar, 2015 Publicación	<1 %
13	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %


 Dr. Julio E. Patazca Ulfe
 MÉD. FAMILIAR Y COMUNITARIA
 CMP.: 36665 • RNE.: 28209



19	repositorio.unfv.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	

20	repositorio.upads.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	

21	Submitted to Universidad de Chiclayo	<1 %
	Trabajo del estudiante	

22	repositorio.usmp.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	

23	Gutiérrez Quintero Pedro Pablo de Jesús. "Satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa en unidad de primer nivel nivel de atención médica", TESIUNAM, 2022	<1 %
	Publicación	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo


.....
Dr. Julio E. Patazca Ulfe
MÉD. FAMILIAR Y COMUNITARIA
CMP.: 36665 • RNE.: 28209



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe, Asesor de tesis del trabajo de Investigación de los estudiantes Diana Patricia Cubas Reaño y Octavio Javier Temoche Iglesias.

Titulada:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE”

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

NOMBRES Y APELLIDOS: Diana Patricia Cubas Reaño

DNI: 71772545

NOMBRES Y APELLIDOS: Octavio Javier Temoche Iglesias

DNI: 71590538



Dr. Julio E. Patazca Ulfe
MÉD. FAMILIAR Y COMUNITARIA
CMP.: 36665 • RNE.: 28209

DR. JULIO ENRIQUE PATAZCA ULFE

ASESOR

