

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
SALUD**



**“CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA  
GENERAL DEL HOSPITAL II - 1 NUESTRA SEÑORA DE LAS  
MERCEDES DE PAITA 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GERENCIA EN SALUD**

**AUTOR:**

**RICARDO HÉCTOR PEREYRA ABASTOS**

**Callao, 2022**

**PERÚ**



## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN**

- |   |            |
|---|------------|
| • Dr. CESAR ANGEL DURAND GONZALES       | PRESIDENTE |
| • Dra. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO     | SECRETARIA |
| • Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN | MIEMBRO    |
| • Mg. NANCY CIRILA ELLIOTT RODRIGUEZ    | MIEMBRO    |

**ASESOR: Dra. LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMAN**

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 024 - 2022












Nº de Folio: 19

Fecha de Aprobación de tesis: 15 de marzo del 2022

## Document Information

Analyzed document	Grupo 12_Ricardo Pereyra.docx (D116912837)
Submitted	2021-10-30 12:37:00
Submitted by	Unidad de Posgrado FCS UNAC
Submitter email	fcs.posgrado@unac.edu.pe
Similarity	10%
Analysis address	fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>GAMONAL VASQUEZ &amp; UCAÑAY CORNEJO.docx</b> Document GAMONAL VASQUEZ & UCAÑAY CORNEJO.docx (D36746498)		4
<b>SA</b>	<b>LUIS MIGUEL TORRES SÁNCHEZ.docx</b> Document LUIS MIGUEL TORRES SÁNCHEZ.docx (D35197497)		7
<b>SA</b>	<b>UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA DE PINHO_GENY REATEGUI_V1.pdf</b> Document UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA DE PINHO_GENY REATEGUI_V1.pdf (D88996867)		2
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS..COMPLETO..PATTY 1-----.docx</b> Document TESIS..COMPLETO..PATTY 1-----.docx (D56281704) Submitted by: patriciadialanya@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com		4
<b>SA</b>	<b>INFORME FINAL JURADOS NELLY DESPUED DE SUSTENTACION.doc</b> Document INFORME FINAL JURADOS NELLY DESPUED DE SUSTENTACION.doc (D88808675)		5
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / ERIKA ZULEMA LEVANO FELIPA.docx</b> Document ERIKA ZULEMA LEVANO FELIPA.docx (D77385531) Submitted by: zulems262.ezlf@gmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com		2
<b>SA</b>	<b>UCP_Enfermería_2021_Tesis_GladysAlván_LarryQuiroz_V1.pdf</b> Document UCP_Enfermería_2021_Tesis_GladysAlván_LarryQuiroz_V1.pdf (D100322782)		5
<b>SA</b>	<b>TESIS 14 10 20.pdf</b> Document TESIS 14 10 20.pdf (D82340725)		5
<b>SA</b>	<b>1A_Adauto_Quispe_Guadalupe_Kelly_Título_Profesional_2018.docx</b> Document 1A_Adauto_Quispe_Guadalupe_Kelly_Título_Profesional_2018.docx (D35779021)		4
<b>SA</b>	<b>informe tesissssssss.pdf</b> Document informe tesissssssss.pdf (D44575614)		2
<b>SA</b>	<b>TESIS ´PARA GRADO 10-19 ok imprimir.pdf</b> Document TESIS ´PARA GRADO 10-19 ok imprimir.pdf (D50368945)		4
	<b>TESIS Ramos. Flores.ndf</b>		

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

(ANEXO 01)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y/O INFORMES FINALES DE INVESTIGACIÓN  
ARTÍCULOS CIENTÍFICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
CALLAO

Por medio del presente documento, autorizo la publicación del texto completo de la tesis de pre grado y posgrado, Informe Final de Investigación, artículos científico, en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao, de conformidad señalado en el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Reglamento Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades - RENATI resolución N° 033-2016-SUNEDU/CD, de fecha 08.09.16; para lo cual especifico la siguiente información:

DATOS PERSONALES	
APellidos y Nombres	PEREYRA OBASCO, Ricardo Heitor
DNI	40752109
TELÉFONO	991130761
e-mail	ricardopereyra20@gmail.com

DATOS ACADÉMICOS	
PREGRADO	
FACULTAD	
ESCUELA PROFESIONAL	
GRADO ACADÉMICO	
TÍTULO PROFESIONAL	
OBSERVACIONES/ PRECISIONES	
POSTGRADO	
PAIS	
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO	
GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR	
OBSERVACIONES /PRECISIONES	
DATOS DE LA TESIS, TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, ARTÍCULOS CIENTÍFICO (marca con x)	
TÍTULO DE	"CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 ANEXA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE Palm 2021"
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
ARTÍCULO CIENTÍFICO	
AÑO DE PUBLICACIÓN	2022
OBSERVACIONES/ PRECISIONES	

Nota: Todo el dato consignado tiene carácter de Declaración Jurada.

  
FIRMA



HUELLA DIGITAL

ANEXO 1

DECLARACIÓN JURADA DE SER EL AUTOR DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, RICARDO HECTOR PEREYRA ABASTOS

Identificado (a) con DNI N° 40752109 perteneciente a

Facultad de CIENCIA DE LA SALUD - ESCUELA DE POSGRADO

Segunda Especialidad DE MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE: a) Soy el autor del documento académico titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CUBA GENERAL DEL HOSPITAL II - NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES PISA 2020"

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces, no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema anti plagio de la universidad, respetando normas legales de investigación institucional, haciendo uso de las reglas normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Conozco los efectos legales y administrativos que se deriven del incumplimiento o falsedad de la presente declaración, previsto en el artículo 411 del código penal y del artículo 32.3 de la ley 27444, ley del procedimiento administrativo general, consecuentemente, este trabajo es de mi autoría en virtud de esta declaración me responsabilizo del todo el contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de investigación en mención.

Fecha: 28, Junio, 2023

Ricardo H. Pereyra Abastos

Firma del autor huella digital



Huella digital

## **DEDICATORIA**

A mi familia por haberme apoyado en la culminación de mi tesis, a mi hijo por ser mi principal motivo de superación.

Agradezco al Director y trabajadores de las diferentes áreas del Hospital por brindarme las facilidades para realizar esta investigaci

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLA.....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	5
RESUMEN .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1. Descripción de la Situación Problemática .....	10
1.2 Formulación del Problema .....	12
1.3 <b>Objetivos</b> .....	13
1.4 <b>Limitantes de la investigación</b> .....	13
1.4.1 <b>Limitante teórico</b> .....	14
1.4.2 <b>Limitante temporal</b> .....	14
1.4.3 <b>Limitante espacial</b> .....	14
II. MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Antecedentes .....	14
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	18
<b>2.3 Conceptual</b> .....	25
<b>2.4 Definición de términos básicos</b> .....	26
II. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	29
<b>3.1. Hipótesis</b> .....	29
<b>3.1.1 Hipótesis general</b> .....	29
<b>3.1.3 Operacionalización de variables</b> .....	30
IV. DISEÑO METODOLÓGICO .....	32
<b>4.1 Tipo y diseño de la investigación</b> .....	32
<b>4.2. Método de investigación</b> .....	33
<b>4.3. Población y muestra</b> .....	33
<b>4.4 Lugar del estudio</b> .....	35
<b>4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información</b> .....	36
<b>4.6 Análisis y procesamiento de datos</b> .....	39
V. RESULTADOS .....	40



<b>5.1. Resultados Descriptivos .....</b>	<b>40</b>
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	59
<b>6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados .....</b>	<b>59</b>
<b>6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares .....</b>	<b>61</b>
<b>6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....</b>	<b>62</b>
CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES .....	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>65</b>
ANEXOS .....	67
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	68
<b><u>Anexo 2: Consentimiento informado y cuestionario.....</u></b>	<b>70</b>
Anexo 3: Base de datos.....	76

## ÍNDICE DE TABLA

Nº		PÁG.
1	Evaluación de la Calidad del Servicio mediante el Indicador de Promedio Permanencia de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita	43
2	Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos según Dimensiones de la Calidad en el Área de Hospitalización de Cirugía del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	45
3	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto De La Dimensión Fiabilidad, en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	47
4	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Capacidad de Respuesta, en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	49
5	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Seguridad en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	51
6	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Empatía en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	53
7	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Aspectos Tangibles en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	55

8	Sexo de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	57
9	Grado de instrucción de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	58
10	Tipo de Seguro de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°		PÁG.
1	Evaluación de la Calidad del Servicio mediante el Indicador de Promedio Permanencia de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita	44
2	Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos según Dimensiones de la Calidad en el Área de Hospitalización de Cirugía del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	46
3	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto De La Dimensión Fiabilidad, en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	48
4	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Capacidad de Respuesta, en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	50
5	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Seguridad en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	52
6	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Empatía en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	54
7	Satisfacción de los Usuarios Externos respecto de la Dimensión Aspectos Tangibles en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	56

8	Sexo de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	57
9	Grado de instrucción de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	59
10	Tipo de Seguro de los Usuarios Externos en el Área de Hospitalización de Cirugía General del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, 2020	61

## RESUMEN

La presente investigación tiene como **objetivo** determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, a través de una **metodología** observacional, descriptiva y correlacional de tipo transversal. La muestra obtenida fue de 75 usuarios externos hospitalizados, y se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. que consta de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los **resultados** obtenidos en las cinco dimensiones fueron que la mayor satisfacción es el de seguridad (94.3%), seguido de la fiabilidad (92.8%) y empatía (90.4%), mientras que en las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles tuvieron una insatisfacción en el 34.6% de los usuarios. Además de los encuestados 47 son del sexo femenino (62.67%), la mayoría tienen como grado de instrucción secundaria completa (38.67%), y el 81.3% se atienden por el Seguro Integral de Salud-SIS.. La **conclusión** es que la calidad de atención es aceptable en el área de hospitalización del servicio de cirugía general, medida por el indicador de gestión hospitalaria “promedio de permanencia/cama”, pues el resultado obtenido es de 4.2 días de hospitalización. Además, la proporción de usuarios externos satisfechos es mayor que la proporción de insatisfechos, con un nivel de significancia de 0,05 y 95% de confianza.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción, Percepción, Expectativa, Hospitalización y Usuario de externo.

## ABSTRACT

An investigation was carried out in order to determine the quality of care and the level of satisfaction of external users in the general surgery hospitalization area of Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita in 2020. With a Methodology study observational, descriptive, cross-sectional correlational. With a sample of 75 hospitalized external users through the modified SERVQUAL survey of the "Technical Guide for the evaluation of external user satisfaction in establishments and support medical services. consisting of five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. As a result, it was obtained that 47 were female (62.67%), the majority have completed secondary education (38.67%), and 81.3% are served by the Comprehensive Health Insurance-SIS. And of the five dimensions, those with the highest satisfaction were reliability (92.8%), security (94.3%) and empathy (90.4%), while in the dimensions of response capacity and tangible aspects, there was dissatisfaction in 34.6% of the users. Conclusions: The quality of care is acceptable in the hospitalization area of the general surgery service, measured by the hospital management indicator "average stay / bed", since the result obtained is 4.2 days of hospitalization. Furthermore, the proportion of satisfied external users is higher than the proportion dissatisfied, with a significance level of 0.05 and 95% confidence.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Perception, Expectation, Hospitalization and External user

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios externos expresa un juicio de valor individual y subjetivo, siendo el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud, relacionando las expectativas de los usuarios y su percepción de la calidad de la atención; lo cual está influenciado por factores personales, tales como: edad, sexo, grado de instrucción, así como por factores relacionados con el servicio de salud: la infraestructura, el trato del personal de salud y su privacidad, entre otros. Es por ello que el Ministerio de Salud del Perú, mediante la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, aprobó la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo, a través de la medición de la satisfacción de los usuarios realizada con la encuesta SERVQUAL, estableciendo la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios; la mencionada encuesta considera cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En años recientes ha habido un mejoramiento en cuanto a la cobertura de atención y de aseguramiento público en salud, con la promulgación de la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, que declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna; sin embargo, aún se reporta insatisfacción por parte de los usuarios en los servicios de salud, siendo la consulta externa el ámbito donde ocurre el mayor grado de insatisfacción, seguido de las áreas de emergencia y de hospitalización.

En este sentido, se espera que los resultados de la presente investigación cuyo objetivo es evaluar la calidad de la atención que se brinda en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, faciliten la aplicación de medidas correctivas, en los aspectos y dimensiones de la calidad correspondientes, con la finalidad de lograr el mejoramiento continuo en sus servicios.



# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1. Descripción de la Situación Problemática**

La satisfacción de los usuarios externos expresa un juicio de valor individual y subjetivo, siendo el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud. Conceptualmente, la calidad de los servicios de salud “consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo que implica una particular atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad” (1).

La Organización Panamericana de la Salud - OPS/OMS, en su 57º Consejo Directivo, realizado en Washington D.C., EUA, en octubre del 2019, acordó una Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020 - 2025, que se encuentra vigente entre los países de la Región de las Américas.(1) Según el documento referido, para brindar atención con calidad se requiere que la prestación de servicios de salud se realice con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo, como atributos esenciales de su definición. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud exige la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud. (1)

En algunos países como España, la satisfacción de los usuarios en contacto con los servicios sanitarios, ha sido ampliamente estudiada desde los años 60, debido a que por ser subjetiva e influenciada por las características de los pacientes, según características de edad, sexo, educación y estado de salud, los gobiernos la han utilizado para evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios, lo cual ayudaría a predecir el cumplimiento del tratamiento y reducir la probabilidad de un posible retorno por un nuevo episodio. El

último informe anual del Sistema Nacional de Salud español del año 2016, muestra como algunas comunidades autónomas con elevado gasto sanitario (País Vasco, Extremadura, Navarra, Murcia, Asturias y Cantabria) presentaron valoraciones positivas de los usuarios en la mayoría de los indicadores, mientras que Baleares y Andalucía mostraron peores resultados, coincidiendo con un gasto sanitario menor como expresión de un descenso en el gasto público en salud y de un aumento de las desigualdades entre las comunidades autónomas referidas. (2)

En Perú, la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud” declara que toda la población residente en el territorio nacional tiene el derecho a una atención de salud con calidad y en forma oportuna. A pesar de las mejoras obtenidas en los últimos años en cuanto al aseguramiento, principalmente por el incremento en la cobertura del Seguro Integral de Salud-SIS, se ha reportado insatisfacción por parte de los usuarios en los servicios de salud; principalmente en la consulta externa, seguido de las áreas de emergencia y de hospitalización, según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del año 2016. Las regiones en las que la encuesta encontró un mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud fueron: Amazonas (89.3%), Cajamarca (89%), Loreto (87.1), Huánuco (85.1%) y Piura (77.6%). Por otro lado, hubo menor porcentaje de satisfacción con los servicios de salud en: Lima (65.7%), Cusco (56.7%), Ica (58.4%) y Lambayeque (56.3%). (3)

Cabe señalar que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE y el Banco Mundial – BM han realizado, en 2020, una revisión del panorama de la salud en América Latina y el Caribe. Uno de los aspectos centrales considerados es el de la cobertura universal de salud (CUS), que se alcanzaría “cuando todas las personas, comunidades y grupos sociales tengan acceso a los servicios de salud que necesitan, cuando estos servicios tienen un grado efectivo de calidad, y cuando los usuarios no son vulnerables a las dificultades financieras debido al uso de dichos servicios” (WHO and World Bank, 2017). (4)

Pese a los avances logrados para el año 2019, aún es grande la brecha para lograr un acceso a los servicios de salud esenciales; lo cual obliga a realizar gastos de bolsillo que, pese a que proporcionalmente se ha reducido en los últimos años, aun constituye un gasto importante para las familias, en especial para las de menores recursos, que algunas veces deben destinar más del 10% del presupuesto familiar a pagos directos de atención médica, el pago de exámenes auxiliares o a la adquisición de medicamentos.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo es la calidad de atención al usuario externo en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?
  
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos, según dimensiones de la calidad en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?

- c. ¿Cuál es la edad, sexo, grado de instrucción y el tipo de seguro de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a. Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos, mediante el indicador promedio de permanencia / cama, en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020.
- b. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, a través de las cinco dimensiones de calidad de atención, en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra señora de las Mercedes de Paita en 2020.
- c. Conocer la edad, sexo, el grado de instrucción y el tipo de seguro de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020.

### **1.4 Limitantes de la investigación**

#### **1.4.1 Limitante teórico**

Ninguno. Para la presente investigación se ha considerado para el marco teórico, material bibliográfico, diversos textos, investigaciones referenciales y artículos científicos actualizados y relevantes.

#### **1.4.2 Limitante temporal**

Se obtuvo la autorización correspondiente por las autoridades del hospital, lo cual ha sido facilitado porque el investigador es trabajador en el servicio de cirugía general. La ligera demora para la ejecución del estudio se debió a algunos inconvenientes en los trámites de solicitud del permiso respectivo, debido a la pandemia por COVID - 19, ocasionando comprensibles restricciones en las actividades del personal administrativo; la aplicación del instrumento de recolección de datos finalmente se realizó entre los meses de julio a setiembre de 2020.

#### **1.4.3 Limitante espacial**

No hubo limitaciones.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

MAGGI VERA, Wendy Angelina (Ecuador, 2018), realizó una investigación con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. El diseño fue analítico transversal, con una muestra de 357 niños, utilizando el cuestionario SERVQUAL, que consta de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Hubo insatisfacción de los usuarios en las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; y parcial insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta. (5)

GONZÁLEZ BARRIOS, Yolanda; GAUTO IBARROLA, Lorena María; Portillo RUIZ, Sergio Javier (Paraguay 2018) estudiaron el nivel de satisfacción de los usuarios egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional, con un estudio transversal en el cual fue aplicado el cuestionario SERVQUAL a 133 varones (64%) y 75 mujeres (36%) cuya edad media fue de  $42 \pm 17$  años (rango 15 - 94 años), entre agosto y septiembre de 2018, Se encontró satisfacción en 41% de los usuarios, siendo las dimensiones con mayor puntuación: la capacidad de respuesta y la seguridad o competencia profesional, y aquellas con menor puntuación: los elementos tangibles del servicio (comidas servidas y señalizaciones). Los factores de riesgo asociados a la insatisfacción fueron: el sexo femenino, la escolaridad nula o básica y el antecedente de mala experiencia en internaciones previas. (6)

QUIÑONEZ SEVILLANO, Héctor Antonio (Ecuador 2017) elaboró su tesis titulada "Gestión del servicio de emergencias y la satisfacción de los usuarios internos y externos en el hospital Padre Alberto Buffoni", realizando una investigación cuali - cuantitativa, aplicando instrumentos de evaluación diagnóstica como una encuesta y un cuestionario con preguntas cerradas a una muestra de 43 usuarios internos y 189 usuarios externos, concluyendo que los servicios de salud con calidad y calidez, deben estar basados en una gestión organizada y participativa, garantizando el cumplimiento de las normas y estándares de calidad exigidos a nivel nacional. (7)

QUISPE SANDOVAL, Verónica Elizabeth (Ecuador, 2017), en su tesis titulada “Satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización del servicio de cirugía del hospital general Martin Icaza”, investigó si se implementaban estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de cirugía del Hospital General Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con un abordaje cuali-cuantitativo, a una población de 400 pacientes hospitalizados entre febrero a noviembre de 2015, utilizando un cuestionario con preguntas de selección múltiple, además de la observación directa para detectar falencias del servicio. El 20% se mostró muy insatisfecho y 40% poco satisfecho, debido a que sus problemas de salud fueron resueltos con sus propios recursos, debido a la falta de insumos médicos, inadecuada atención del personal o el acceso insuficiente a exámenes complementarios. (8)

GARCÍA BALAGUERO, Lizbeth Teresa (Colombia 2017), ejecutó una tesis con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad en el servicio de hospitalización de los hospitales en la ciudad de Villavicencio, Colombia, a través de un estudio descriptivo con una muestra de 256 usuarios (53% del sexo femenino) a quienes se aplicó el cuestionario SERVQUAL. El 66% tuvo buena aceptación en el tiempo de atención; el 68% tuvo satisfacción por la relación de empatía (medico paciente), y en la dimensión de seguridad el 70% confiaba en el servicio; mientras que en los aspectos tangibles, el 74.8% consideran satisfactoria la apariencia física de las instalaciones, concluyendo que, aunque ninguna dimensión tuvo valores por debajo de la media, es necesario continuar con el mejoramiento continuo para lograr un máximo nivel de satisfacción. (9)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

HUANCHACO MOTA, Margarita (Perú, 2016), desarrolló una investigación con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los

servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, mediante un estudio cuantitativo, transversal, prospectivo, no experimental, con muestreo no probabilístico por conveniencia de 159 usuarios del servicio de ambos servicios, utilizando el instrumento SERVQUAL, entre el 11 al 27 de julio del 2016. Existió un alto porcentaje de insatisfacción (>95%) por parte de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, observándose pocas diferencia en la satisfacción para todas las dimensiones en ambos servicios. (10)

SIFUENTES LEÓN, Olga Gissella (Perú, 2016), realizó una investigación descriptiva-correlacional de corte transversal para determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en un Servicio de Cirugía. La muestra estuvo conformada por 194 usuarios, utilizándose la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico de Donabedian. El 51% de los usuarios refirieron un nivel poco satisfactorio, 27.8 % tuvieron un nivel satisfactorio del cuidado, el 5.2% manifestaron un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presentó insatisfacción del cuidado de enfermería. Se concluyó que existía relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería. (11)

OLORTEGUI INCA, Jovana Martina (Perú, 2017), en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Daniel Alcides Carrión, a través de un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal, en mayo de 2017, con una muestra de 118 pacientes hospitalizados del área de cirugía (traumatología cirugía general, cirugía plástica, cabeza y cuello) y la aplicación de una encuesta validada con una prueba piloto y juicio de expertos. El 16.1 % consideró que la calidad de atención era mala, el 58.5% consideraban que la calidad de atención es regular y el 25.4% consideran que la calidad de servicio era buena (12)



SANDOVAL VASQUEZ, Diana Marita, DÍAZ FLORES, Kevin, et .al. (Perú, 2018), publicó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional de Lambayeque. Se realizó un estudio descriptivo transversal, en una muestra de 255 usuarios, aplicándose el cuestionario SERVQUAL modificado. El 64,71% de los usuarios entrevistados eran mujeres, la edad promedio fue 39 años y el 90.59% contaban con afiliación al seguro SIS. El 76.61% indicó satisfacción con el servicio recibido, siendo la dimensión “aspectos tangibles” la que tuvo mayor porcentaje de satisfacción (83.02%); y la dimensión con menor satisfacción (66.09%) fue la capacidad de respuesta, especialmente en el aspecto “los trámites para el alta son rápidos” (53.88%). Se concluyó que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía. (13)

ZÁRATE LÓPEZ, María Milagros (Lima 2018), en su investigación titulada “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 tuvieron como objetivo Identificar el 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. Se trató de un estudio observacional, descriptivo, comparativo de tipo, transversal, evaluando a 363 usuarios externos hospitalizados a través de la encuesta SERVQUAL modificada. Predominaron los adultos y adultos mayores con nivel de instrucción entre secundaria y superior. El sexo femenino predominó en el servicio de medicina interna y el sexo masculino en el servicio de cirugía general. Las dimensiones con mayor satisfacción en ambos servicios fueron: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en ambos servicios. Se concluyó que el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización fue mayor al 70% en cirugía general y mayor al 90% en medicina interna; ambos servicios satisficieron las necesidades y demandas de los usuarios externos, superando sus expectativas. (14)

## **2.2 Bases teóricas**

### **Teoría de la calidad de atención en salud**

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (15)

### **Plan de las Américas por la Calidad en la Atención de Salud**

La Organización Panamericana de la Salud – OPS / OMS, en su 57º Consejo Directivo, realizada en Washington, D.C., EUA, del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019, acordó la Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020 - 2025, que se encuentra vigente y expresa el consenso entre los países de la Región de las Américas. (1) Este Plan de Acción se enmarca dentro de la Estrategia para el Acceso Universal a la Salud y la Cobertura Universal de Salud. Conceptualmente la calidad de los servicios de salud “consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo que implica una particular atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad. (1)

### **Situación actual de los Sistemas de Salud en Las Américas**

Al analizar la situación de los sistemas de salud en la Región de las Américas, básicamente se observa que se caracterizan por tener altos niveles de segmentación y fragmentación, lo cual dificulta el acceso a servicios de salud de calidad; compromete los resultados de salud, y favorece un uso irracional e ineficiente de los recursos disponibles, así como también una baja satisfacción de las personas con los servicios recibidos. (OPS- 1)

### **Enfoques sobre la Calidad de los Servicios de Salud**

La conceptualización y la medición de la calidad del servicio en salud se ha abordado en dos enfoques: El primero nace con los trabajos de Donabedian (1980 y 1988), quien establece las dimensiones de estructura, que describe las características físicas de organización, así como también otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; el proceso se basa en los pasos a seguir para tratar a los pacientes, y el resultado es el efecto que se consigue, el cual puede ser traducido como una mejora en la salud. Esta definición tiene una perspectiva técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta.

Por otro lado el enfoque del modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) fue desarrollada por Parasuraman, Berry y Zeithaml en varias etapas. Inicialmente, en 1985 con un estudio de tipo cualitativo con entrevistas a los usuarios, obteniendo como principal resultado un modelo conceptual de calidad del servicio, el cual es fundamentado en la teoría de las brechas, describiendo las grietas que existen entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. Este modelo vinculaba cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación boca - oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas en 10 dimensiones; al recibir críticas, en 1988, los autores realizan estudios estadísticos de análisis factorial, simplificando el modelo anterior y reduciéndolo a cinco dimensiones:

- a) Empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.
- b) Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- c) Seguridad: Conocimiento, atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- d) Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente.

- e) Elementos tangibles: Apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan, en 1988, el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Los autores plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario, asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones acerca del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente.

Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria. (16)

### **Indicadores de Gestión Hospitalaria**

Tienen como objetivo principal elegir los indicadores que permiten medir el desempeño de un hospital, lo que debe proporcionar un marco global para la toma de decisiones.

Son 22 los indicadores de evaluación de gestión hospitalaria que han sido seleccionados:

1. Productividad Hora Medico
2. Rendimiento Hora Medico
3. Concentración
4. Utilización de los Consultorios (Médicos)
5. Promedio de Análisis de Laboratorio por Consulta Externa
6. Promedio de Permanencia
7. Intervalo de Sustitución cama
8. Porcentaje Ocupación de Camas

9. Rendimiento Cama
10. Razón de Emergencias por Consulta Médicas
11. Razón de Urgencias por Consulta Médicas
12. Rendimiento de Sala de Operaciones
13. Rendimiento de Sala de Operaciones (para Salas de Emergencia)
14. Rendimiento de Sala de Operaciones (para Salas de Cirugías Electivas)
15. Grado de Resolutividad del Establecimiento de Salud
16. Porcentaje de Infecciones Intrahospitalarias
17. Tasa Neta de Mortalidad
18. Tasa de Cesárea
19. Tasa de Mortalidad Perinatal
20. Mortalidad Neonatal Precoz
21. Mortalidad Neonatal Tardía
22. Porcentaje de Cirugías suspendidas

### **Indicador: Permanencia Hospitalaria**

El indicador de Permanencia Hospitalaria evalúa el grado de aprovechamiento de las camas del hospital, e indirectamente la calidad de los servicios, ya que tiempos excesivos de hospitalización pueden reflejar, entre otras causas, deficiencias técnicas. El indicador también establece el promedio de días de asistencia que recibe cada paciente hospitalizado en un periodo de tiempo.

Se determina hallando:

$$\frac{\text{Total días estancias de egresos}}{\text{N° egresos hospitalarios}}$$

El nivel aceptable es entre 3 a 5 días.

La permanencia hospitalaria podría aumentar, entre otras causas, por las infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS), ya que constituyen un problema de salud

pública debido a la morbilidad y mortalidad que ocasionan a los pacientes, así como al incremento del riesgo a la salud del personal sanitario y el incremento de los costos hospitalarios para la atención de salud. La vigilancia y el control epidemiológico constituyen estrategias fundamentales para fortalecer los niveles de seguridad de los pacientes y los usuarios internos (personal de salud).

Cuando no hay cumplimiento del estándar establecido para cada indicador, se esperaría una acción, la cual depende del rango de gestión en que se encuentre el resultado de la medición del indicador, de la siguiente manera:

- Acción preventiva: Esta acción se genera cuando la medición del indicador se encuentra en el rango de gestión ACEPTABLE.
- Acción correctiva: Esta acción se genera cuando la medición del indicador se encuentra en el rango de gestión DEFICIENTE. (17)

### **Satisfacción de los Usuarios como indicador de Calidad**

La satisfacción de los pacientes, como usuarios de los servicios de salud, es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como indicador de la aprobación final de la calidad de la atención, y refleja la habilidad del proveedor para dar cumplimiento a la satisfacción de las necesidades de atención de los pacientes o usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado, y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

Existe el convencimiento de que son los usuarios quienes pueden monitorizar y, finalmente, juzgar la calidad de un servicio; y, por lo tanto, son quienes pueden aportar a los gestores públicos información de primera mano sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios. Esto se debe a que la percepción subjetiva del usuario expresa la calidad del servicio, conjugando tanto sus necesidades como sus

expectativas. Por último, medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es de suma importancia, porque está demostrado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por lo tanto, a mejorar su salud.

Se ha determinado que las prioridades para el paciente son: recibir atención oportuna; ver satisfechas sus necesidades de salud; recibir un trato digno, amable y respetuoso; que la institución prestadora del servicio cuente con personal suficiente y preparado para otorgar la atención requerida; que esta institución disponga de los recursos suficientes para otorgarla, y que la atención brindada se realice en un ambiente adecuado.

### **Factores que intervienen en la Satisfacción del Usuario**

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores:

- a. la expectativa
- b. la experiencia (percepción)

La diferencia entre ambos factores resulta en el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario; sin embargo, en ambos factores influyen las valoraciones que tenga el paciente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un paciente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua.

Seclen-Palacin y Darras refieren que existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, entre los que encuentran:

a) Factores individuales: Edad y género; Sociales: Estado marital, grupo social, nivel educativo, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social; Factores económicos, expectativas, concepciones culturales sobre el proceso salud - riesgo - enfermedad y, por último, en este rubro, experiencia en el contacto previo entre usuario y servicio.

b) Factores familiares/sociales: Experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, y de la red social circundante en general, y conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud - enfermedad.

c) Factores del servicio de salud: Accesibilidad geográfica, comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort local y privacidad, entre otros.

En este sentido, es importante la capacitación continua del personal, así como la de los estudiantes de las ciencias de la salud, debido a que en los servicios de salud es muy frecuente que la atención sea otorgada por los segundos, por lo que debe darse mayor importancia al entrenamiento y a la estandarización, tanto en los aspectos de diagnóstico como en el de la atención misma. En el segundo aspecto, estarían jugando un papel importante el nivel de instrucción y la cultura del usuario acerca de los beneficios que le brinda la institución y de las obligaciones que se le confieren: cuidado de su salud, seguimiento de las prescripciones, cumplimiento con horarios.

El concepto que el usuario tiene sobre los servicios de salud y del proceso salud-enfermedad son elementos que también modulan la percepción de la población respecto a la calidad de la atención recibida. Por ello, en la medida de lo posible, cada institución de salud deberá cubrir las necesidades básicas de salud de su población; atender y cumplir con las expectativas que esta última tiene respecto a sus servicios; ya que sin la opinión de esta población, cualquier esfuerzo por mejorar la calidad quedaría truncado.

(18)

### **2.3 Conceptual**



- **Calidad en el servicio de salud:** Según la OPS, consiste en “satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo que implica una particular atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad”. (19)
- **Satisfacción del usuario externo:** Es el grado de cumplimiento por parte de los servicios de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Es decir que la percepción supere a la expectativa. (21)

#### 2.4 Definición de términos básicos

- **Hospitalización:** Son los servicios que se prestan para aquellos pacientes que requieran un tratamiento médico y/o quirúrgico con una duración superior a 24 horas. Cuando la atención es menor a ese lapso, se considera como atención ambulatoria. (7)
- **Calidad:** La Real Academia de la Lengua Española lo define como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad”. (15)
- **Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias. (20)

- **Percepción del Usuario:** Apreciación del usuario acerca de su impresión acerca de si la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (21)
- **Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (21)
- **Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (21)
- **Los indicadores:** son variables que intentan medir en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos (especialmente sucesos biodemográficos), para poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas. La Organización Mundial de la Salud – OMS los ha definido como variables que sirven para medir los cambios. (17)
- **Permanencia:** Estancia en un lugar o sitio, en este caso el tiempo hospitalizado. (17)

## 2.5. Definición de términos básicos

- **Calidad de atención:** Calidad en el/ los servicios de salud. Según la OPS, consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo que

implica una particular atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad. (OPS- 1) (19)

- **Satisfacción del usuario externo:** Es el grado de cumplimiento por parte de los servicios de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Es decir que la Percepción supere a la expectativa. (18)
- **Edad:** Tiempo que ha tenido una persona dado desde su nacimiento y se suele expresar en años cumplidos.
- **Sexo:** Condición orgánica que distingue a los varones de las mujeres
- **Grado de Instrucción.** Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.
- **Tipo de Seguro de Salud.** Contrato entre una persona y una institución pública o privada, que cubre, total o parcialmente, sus gastos de atención en salud, con la amplitud y en los términos determinados en el contrato.

## II. HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1 Hipótesis general

Ho: La proporción de satisfechos del usuario externo en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020 es menor o igual a ( $\leq 0.40$ ).

#### 3.1.2 Hipótesis específicas

- a. La calidad de atención al usuario externo, medida a través del indicador “permanencia /cama” en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020, es aceptable.
- b. La mayoría de los usuarios externos atendidos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de la Mercedes de Paita en 2020 manifiestan un grado de satisfacción aceptable en las cinco dimensiones de la calidad, según el instrumento SERVQUAL.
- c. La edad, sexo, grado de instrucción y el tipo de seguro que presentan los usuarios externos hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020 es similar al de otros trabajos de investigación.

### 3.1.3 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA	ÍTEMS
Calidad de Atención	Consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, con atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad (OPS)	Calidad: Es la atención que se brinda cuando se da un buen servicio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiabilidad</li> <li>2. Capacidad de Respuesta</li> <li>3. Seguridad</li> <li>4. Empatía</li> <li>5. Aspectos Tangibles</li> <li>6. Permanencia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de brindar el servicio ofrecido.</li> <li>2. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios.</li> <li>3. Cortesía y habilidad para transmitir confianza en la atención.</li> <li>4. Disponibilidad de ponerse en el lugar del otro.</li> <li>5. Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución instalaciones.</li> </ol>	<p>&gt;60% Por Mejorar</p> <p>40 -60% En Proceso</p> <p>&lt;40% Aceptable</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente insatisfecho</li> <li>2. Muy insatisfecho</li> <li>3. insatisfecho</li> <li>4. Regular.</li> <li>5. Satisfecho.</li> <li>6. Muy Satisfecho</li> <li>7. Extremadamente Satisfecho</li> </ol>	<p>Fiabilidad pregunta 1 al 5</p> <p>Capacidad de Respuesta pregunta 6 al 9</p> <p>Seguridad Pregunta del 10 al 13</p> <p>Empatía Pregunta 14 al 18</p> <p>Aspectos Tangibles Pregunta 19 al 22</p>

<p>Satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Grado de cumplimiento por parte de los servicios de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.</p>	<p>Satisfacción: Es la percepción que el usuario externo tiene durante su atención en el área de hospitalización de cirugía.</p>	<p>7. Expectativa  8. Percepción</p>	<p>Evalúa la estancia en un lugar o sitio, en este caso el tiempo hospitalizado.</p> <p><b>Expectativa:</b> Es como el usuario espera que se le brinde por parte del servicio de la institución de salud.</p> <p><b>Percepción:</b> Es como el usuario percibe de la organización, la entrega ofertada por el servicio de salud</p>	<p>Aceptable es de 3 a 5 días.</p>		
--	--	--	--	---	------------------------------------	--	--

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1 Tipo y diseño de la investigación**

#### **4.1.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación ha sido aplicativo, porque buscó utilizar los conocimientos adquiridos para confrontarlos con la realidad. El enfoque fue cuantitativo, porque se utilizó herramientas informáticas y estadísticas para medir las variables y obtener los resultados. El nivel estadístico fue correlacional porque se buscó establecer la relación entre las dos variables en estudio, como lo son la satisfacción del usuario externo y calidad de atención. Según el período y secuencia del estudio ha sido transversal, porque las variables en estudio se evaluaron o midieron en un sólo momento.

### **2. Diseño de la Investigación**

Estudio observacional, por cuanto el investigador describió los hechos tal y como se presentaron, sin control de ninguna variable, procesando los datos con el fin de demostrar las hipótesis de investigación.

La investigación ha sido descriptiva, porque se buscó conocer las características de las variables en estudio, como lo son la calidad de atención en el servicio y la satisfacción del usuario externo, a través de un indicador de calidad y las cinco dimensiones de la calidad, respectivamente.

## 4.2. Método de investigación

El método utilizado fue hipotético – deductivo, porque se analizaron casos particulares y se obtuvieron conclusiones de manera general. Cabe mencionar que éste método inició con la recolección de datos, acorde al modelo SERVQUAL, para su interpretación.

## 4.3. Población y muestra

### 4.3.1 Población

Estuvo conformada por 184 usuarios externos que recibieron atención quirúrgica o que fueron hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital II-1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita – Piura en el periodo de julio a diciembre del 2020; para el cálculo del tamaño muestra se utilizó la fórmula de población finita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

#### Donde:

$Z^2$  = Nivel de Confianza.  $(1.96)^2$

$p$  = Variable positiva (0.5)

$q$  = Variable negativa (0.5)

$N$  = Población total (184)

$\varepsilon^2$  = Precisión o error  $(0.05)^2$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 184}{(0.05)^2 * (184 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 184}{0.0025 * 183 + 3.8416 * 0.25} = 125$$



### 4.3.2 Muestra:

El resultado fue de 125 usuarios, por lo que de la muestra se utilizó la fórmula reducida, obteniendo como resultado final:

$$n_i = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

**Donde:**

$n_i$  = Muestra ajustada.

N= Muestra inicial. (125)

N= Población (184)

$$n_i = \frac{125}{1 + \frac{125}{184}} = 75$$

La muestra estuvo constituida por 125 usuarios externos, siendo ajustada a 75 El instrumento fue aplicado a 75 usuarios por medio de un cuestionario acorde al modelo SERVQUAL (Encuesta). Debido a que no todos deseaban participar en la encuesta y porque en algunas historias clínicas y registros del hospital (SIS) los números telefónicos pertenecían a terceros (familiares y amigos) y no directamente a los pacientes lo que dificultaba la realización de la encuesta.

Tipo de muestreo: Probabilístico, Aleatorio Simple.

#### **4.3.3 Criterios de inclusión:**

- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital. II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita –Piura, entre los meses de julio a Diciembre del 2020.
- Pacientes de ambos sexos, cuyas edades varían entre los 18 y 65 años.
- Pacientes que aceptan participar de manera voluntaria luego de haber sido brindada la información (consentimiento informado).

#### **4.3.4 Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Pacientes que presentan alguna limitación para comunicarse (sordo, mudo).
- Pacientes que no aceptan participar en el estudio.
- Pacientes que no tenían número telefónico en las historias clínicas, ni en el SIS.
- Pacientes que tienen COVID 19.

#### **4.4 Lugar del estudio**

El presente estudio de investigación se realizó en el servicio de cirugía general del Hospital II-1, Nuestra señora de las Mercedes de Paita –Piura, ubicado en la zona industrial II Mz H Lt 1- Paita.

## **4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

### **4.5.1 Técnica**

La técnica utilizada ha sido la entrevista, a través de la cual el investigador explicó a los usuarios externos acerca de los objetivos del estudio, y luego de su aceptación y haber firmado voluntariamente el consentimiento informado, se procedió a plantear las preguntas del cuestionario y registrar fidedignamente las respuestas; el tiempo aproximado para la realización de cada encuesta ha sido de aproximadamente de 15 minutos.

### **4.5.2 Instrumento**

Se utilizó un cuestionario. El Ministerio de Salud mediante RM N°527-2011/MINSA puso a disposición de todos los proveedores de los servicios de salud la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, el mencionado documento contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman, diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados. Este cuestionario ha sido modificado en el modelo y en el contenido, obteniendo la metodología SERVQUAL modificado, que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, se utilizó para determinar el nivel de satisfacción con la calidad de servicios que se brinda al usuario

El instrumento consta de 2 variables:

Variable 1: Calidad de atención.

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

La encuesta estuvo comprendida por las siguientes partes:

Parte I: Comprendió el título, consentimiento informado, instrucciones y datos generales del encuestado.

Parte II: Comprendió 44 ítems o preguntas de los cuales 22 ítems son de Expectativas y 22 de percepción distribuidas en 5 criterios de evaluación de la calidad como son:

- Fiabilidad: Capacidad de brindar el servicio ofrecido. Pregunta del 01 al 05
- Capacidad de respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Pregunta 06 al 09
- Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir confianza en la atención con inexistencia de peligro o riesgos. Preguntas 10 al 13
- Empatía: Disponibilidad de ponerse en el lugar del otro. Preguntas 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal. Preguntas del 19 al 22.

En cuanto a la categorización de las variables, estas fueron establecidas según escala de Likert de la siguiente manera:

1. Totalmente insatisfecho.
2. Muy insatisfecho.
3. Insatisfecho
4. Regular.
5. Satisfecho.
6. Muy Satisfecho.
7. Extremadamente Satisfecho.

En cuanto a la valoración de usuarios satisfechos los valores (+) fueron obtenidos por la diferencia entre percepción (P) y las expectativas (E), es decir  $P > E$ .

Se considera usurario insatisfecho a los valores negativos (-) de la diferencia de  $P - E$ , es decir si  $P < E$  (no se cumplió con la expectativa).

**Tabla de Insatisfacción:** Según la medición:

> 60%	Por mejorar
40 a 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable

De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente.

**Plan de trabajo de campo**

El estudio tuvo la siguiente secuencia:

- Autorización: Al Director del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, el Dr. Aldo Borrero Zeta.
- Aplicación del Instrumento: El investigador se desplazó al área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra señora de las Mercedes de Paita – Piura, a los pacientes se les explicó sobre los objetivos del estudio y el tiempo aproximado de su duración (15 minutos), luego de firmar el consentimiento informado se procedió a encuestarlos.

## **4.6 Análisis y procesamiento de datos**

El tratamiento estadístico de la información se realizó de la siguiente manera:

La encuesta se realizó a los usuarios externos (pacientes hospitalizados), luego de obtener todos los resultados se procedió a tabularlos en orden de los indicadores de frecuencia y en porcentaje. Luego los resultados se graficaron en barras y cuadros para posteriormente ser interpretados y formular las conclusiones y recomendaciones para mejorar la problemática investigada.

Para el análisis de los datos, se recopiló mediante una hoja de cálculo de Microsoft Excel, luego se realizaron cuadros para el análisis descriptivo.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados Descriptivos

Tabla N° 1

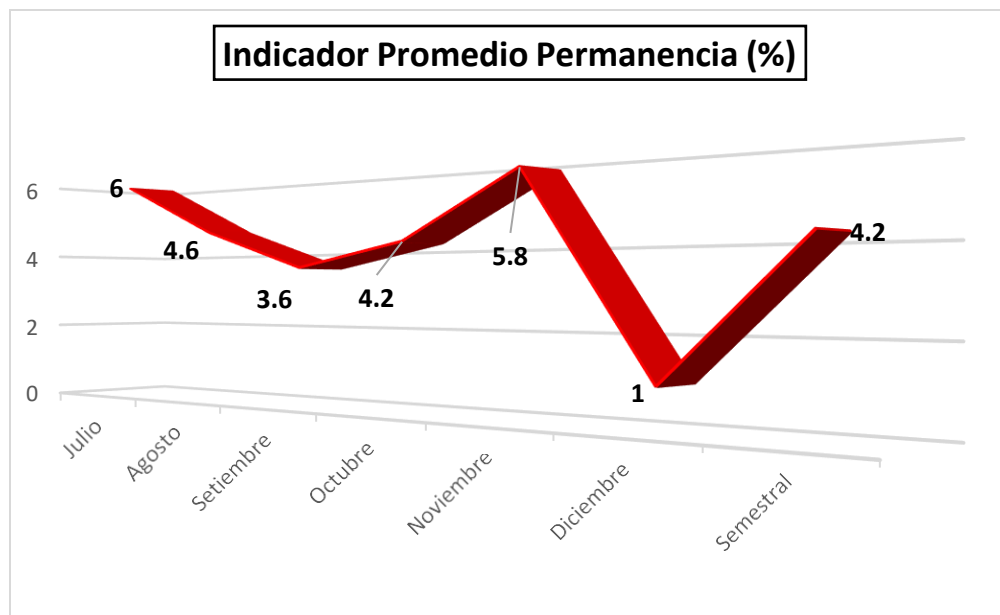
**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE EL INDICADOR DE PROMEDIO PERMANENCIA DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II - I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

<b>MES</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Semestral</b>
Total de días estancias de egresos	66	88	175	132	215	43	719
N° de egresos hospitalarios	11	19	48	31	37	41	184
<b>Permanencia</b>	6	4.6	3.6	4.2	5.8	1	4.2

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

**Gráfico N° 1**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE EL INDICADOR DE PROMEDIO PERMANENCIA DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II - I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Elaboración Propia con Programa de Excel

En la tabla y gráfico 1: Se observa que el promedio de estancia hospitalaria por cada usuario es de 4,2 días, lo que se encuentra dentro del rango esperado, que es de 3 a 5 días.



Tabla N° 2

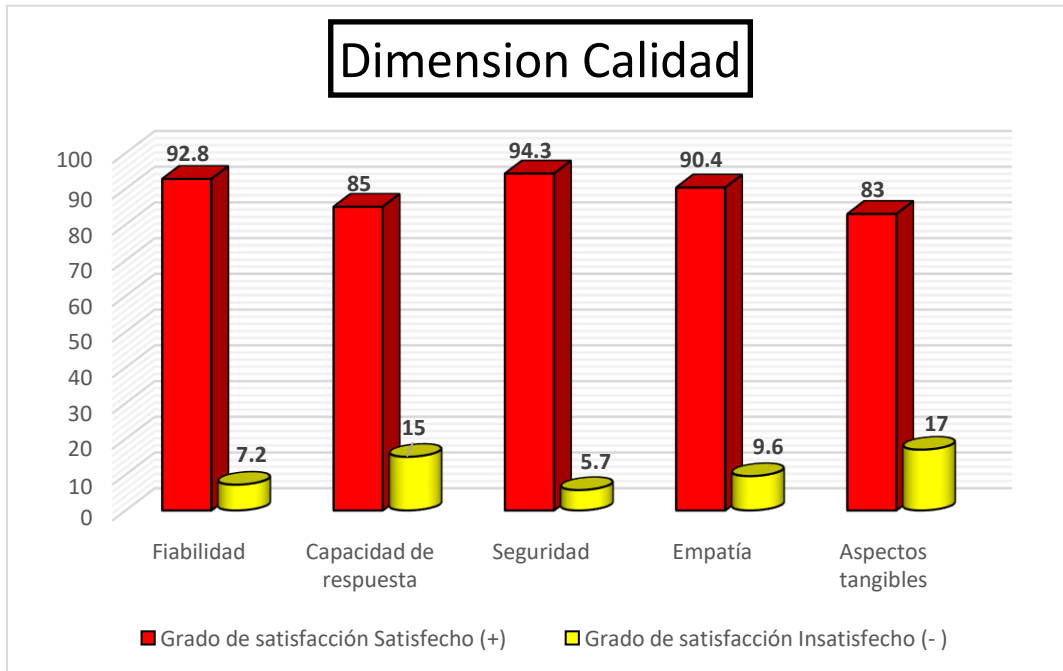
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SEGÚN DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL II -1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

<b>Dimensiones de Calidad</b>	<b>Grado de satisfacción %</b>	
	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
Fiabilidad	92.8	7.2
Capacidad de respuesta	85	15
Seguridad	94.3	5.7
Empatía	90.4	9.6
Aspectos tangibles	83	17
<b>TOTAL</b>	<b>89.4</b>	<b>10.6</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

Gráfico N° 2

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SEGÚN DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

En la tabla y gráfico 2: Se observa que los usuarios externos manifiestan un rango de satisfacción entre 83% (dimensión aspectos tangibles) y 94.33% (dimensión seguridad); por lo que se considera que la calidad en el área de hospitalización tiene, en general, un nivel aceptable.

Tabla N° 3

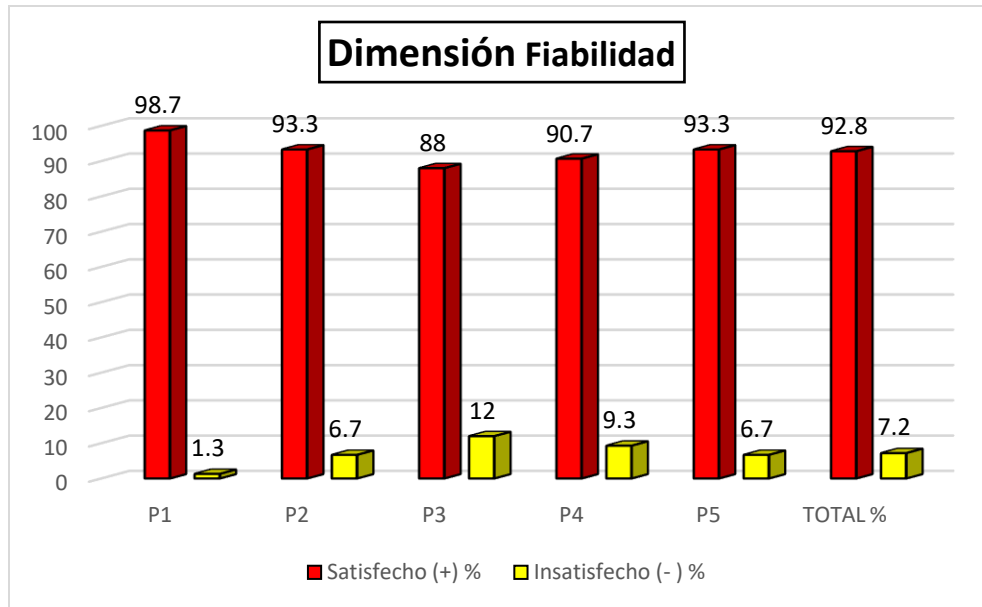
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

Dimensión: Fiabilidad	Grado de satisfacción			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	Nº	%	Nº	%
Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días.	74	98.7	1	1.3
Usted comprendió la explicación que los médicos sobre la evolución de su enfermedad.	70	93.3	5	6.7
Comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió, beneficios y efectos adversos.	66	88	9	12
Usted comprendió la explicación que los médicos sobre los resultados de los análisis.	68	90.7	7	9.3
Al alta, comprendió la explicación que los médicos sobre los medicamentos y los cuidados	70	93.3	5	6.7
<b>Total dimensión Fiabilidad</b>	<b>348</b>	<b>92.8</b>	<b>27</b>	<b>7.2</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

Gráfico N° 3

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

En la tabla y gráfico 3: Hubo un 92.8% de satisfacción en el servicio con respecto a la dimensión de fiabilidad, considerándose un nivel aceptable. El mayor nivel de satisfacción correspondió a la visita médica diaria (98.7%) y el menor nivel a la no comprensión de los beneficios y efectos adversos de los medicamentos administrados (88%)

Tabla N° 4

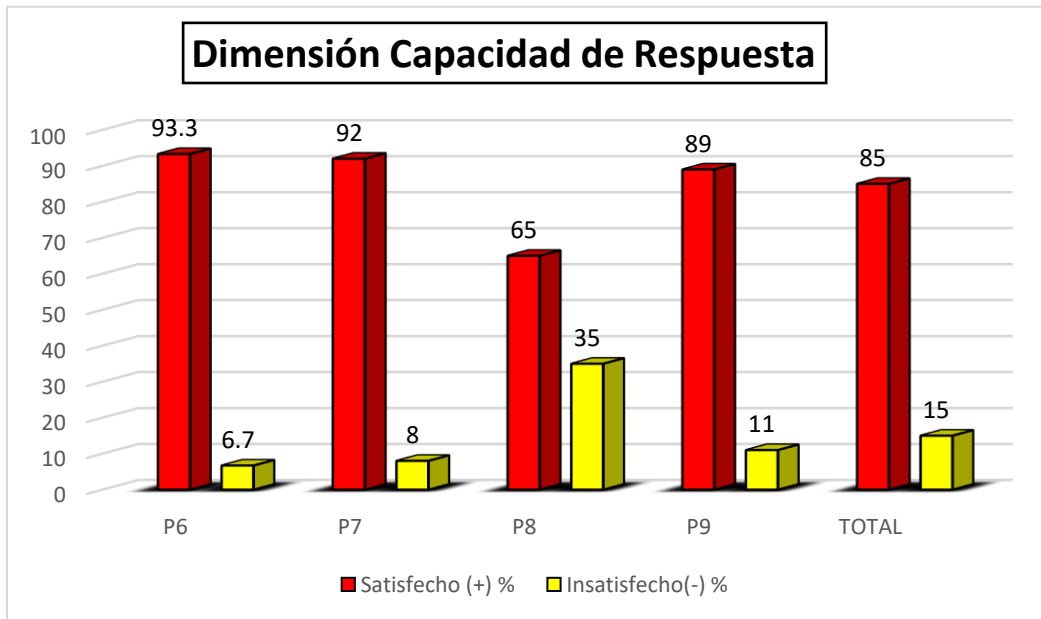
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN  
CAPACIDAD DE RESPUESTA, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA  
GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

Dimensión: Capacidad de respuesta	Satisfacción			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N°	%	N°	%
Los trámites para su hospitalización fueron rápidos.	70	93.3	5	6.7
Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido.	69	92	6	8
Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido.	49	65	26	35
Los trámites para el alta fueron rápidos.	67	89	8	11
<b>TOTAL Capacidad de Respuesta</b>	<b>255</b>	<b>85</b>	<b>45</b>	<b>15</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

Gráfico N° 4

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN  
CAPACIDAD DE RESPUESTA, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA  
GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

En la tabla y gráfico 4 Se observa 85% de los usuarios externos satisfechos en la dimensión de capacidad de respuesta, es decir, es aceptable; obteniéndose el mayor nivel de satisfacción en la rapidez de los trámites para hospitalización (93.3%) y el menor nivel en la rapidez de realización de exámenes radiológicos (65%).

Tabla N° 5

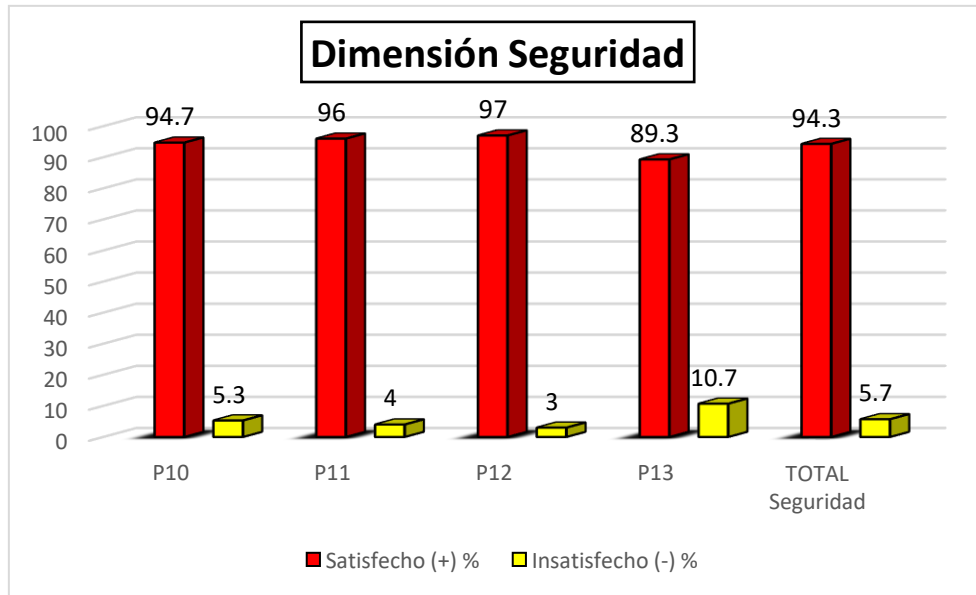
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

Dimensión: Seguridad	Satisfacción			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N°	%	N°	%
Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud.	71	94.7	4	5.3
Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica.	72	96	3	4
Se mejoró o resolvió el problema de salud.	73	97	2	3
En la hospitalización se respetó su privacidad.	67	89.3	8	10.7
<b>TOTAL Seguridad</b>	<b>283</b>	<b>94.3</b>	<b>17</b>	<b>5.7</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

Gráfico N° 5

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

En la tabla y gráfico 5: Se observa que el 94.3% de los usuarios externos en la dimensión seguridad están satisfecho, lo cual es considerado aceptable (tiene < 40% de insatisfacción); obteniéndose el mayor nivel de satisfacción en la mejora o resolución del problema de salud (97%) y el menor nivel en el respeto a la privacidad (89.3%).



Tabla N° 6

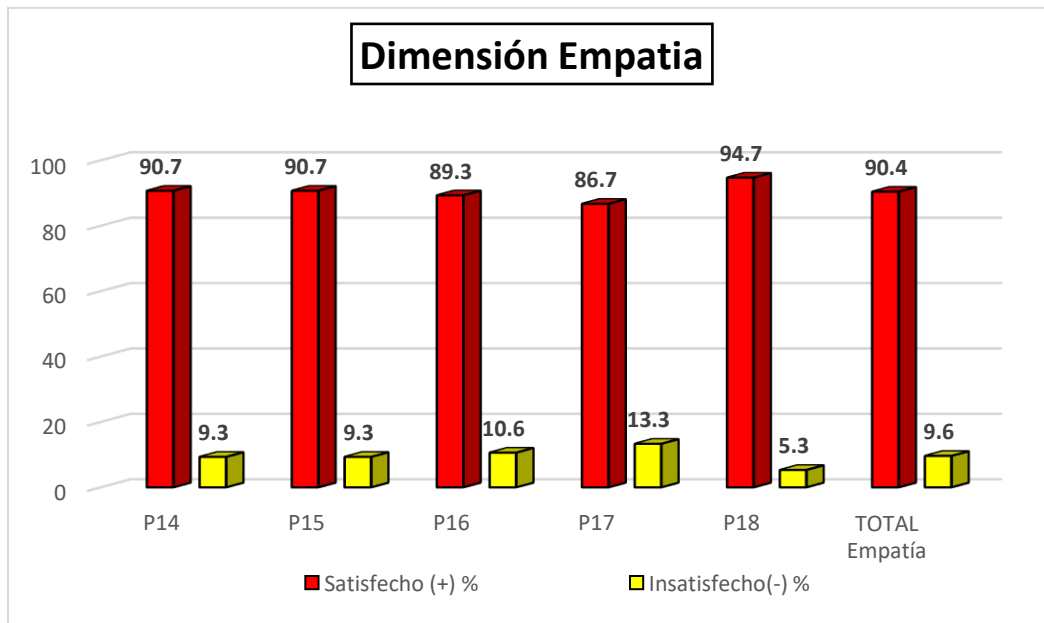
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

Dimensión: Empatía	Satisfacción			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N°	%	N°	%
El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia.	68	90.7	7	9.3
El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia.	68	90.7	7	9.3
El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia.	67	89.3	8	10.6
El trato del personal de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia.	65	86.7	10	13.3
El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema.	71	94.7	4	5.3
<b>TOTAL Empatía</b>	<b>339</b>	<b>90.4</b>	<b>36</b>	<b>9.6</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

Gráfico N° 6

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS RESPECTO DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 20**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico 6: se observa que hay un 90.4% de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía, lo cual es considerado aceptable; obteniéndose el mayor nivel de satisfacción en el interés del personal de enfermería para solucionar cualquier problema (94.7) y el menor nivel en el trato respetuoso y amable del personal de admisión (86.7%).

**Tabla N° 7**

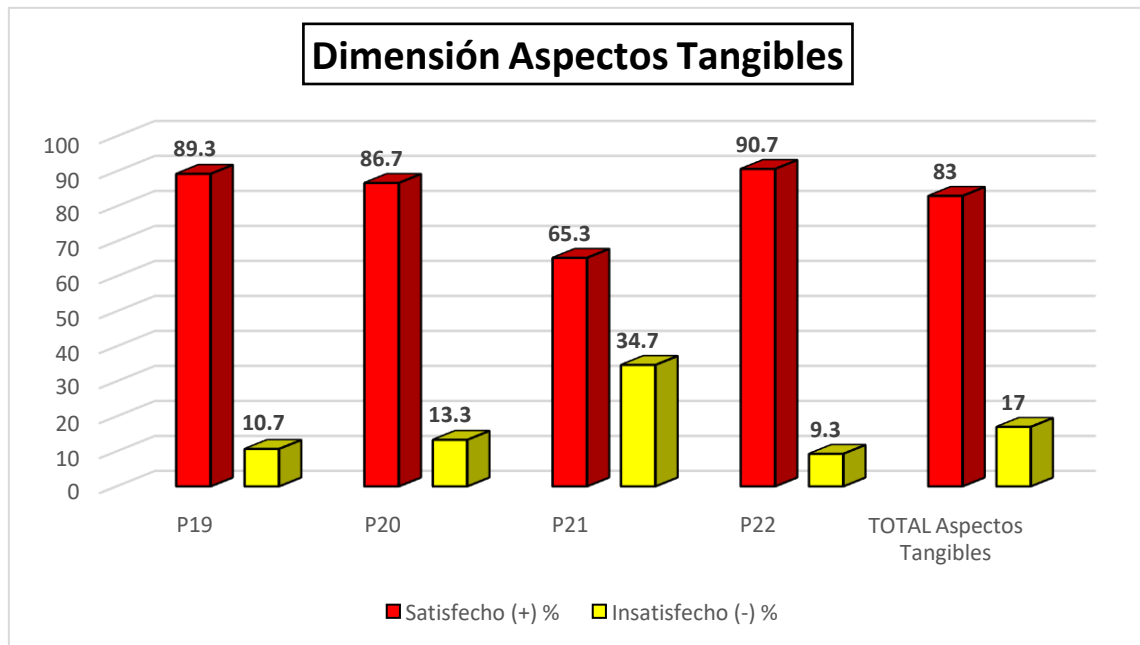
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS, RESPECTO DE LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

<b>Dimensión: Aspectos Tangibles</b>	<b>Satisfacción</b>			
	<b>Satisfecho (+)</b>		<b>Insatisfecho (-)</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.	67	89.3	8	10.7
Los servicios higiénicos se encontraron limpios.	65	86.7	10	13.3
Los equipos disponibles para su atención.	49	65.3	26	34.7
La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados.	68	90.7	7	9.3
<b>TOTAL Aspectos Tangibles</b>	<b>249</b>	<b>83</b>	<b>51</b>	<b>17</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

Gráfico N° 7

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS, RESPECTO DE LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES, EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico 7: Se observa que hay un 83% de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles, lo cual es considerado aceptable; obteniéndose el mayor nivel de satisfacción en que la cama, colchón y frazadas son adecuado (90.7%) y el menor nivel en los equipos disponibles para la atención (65.3%).

**Tabla N° 8**

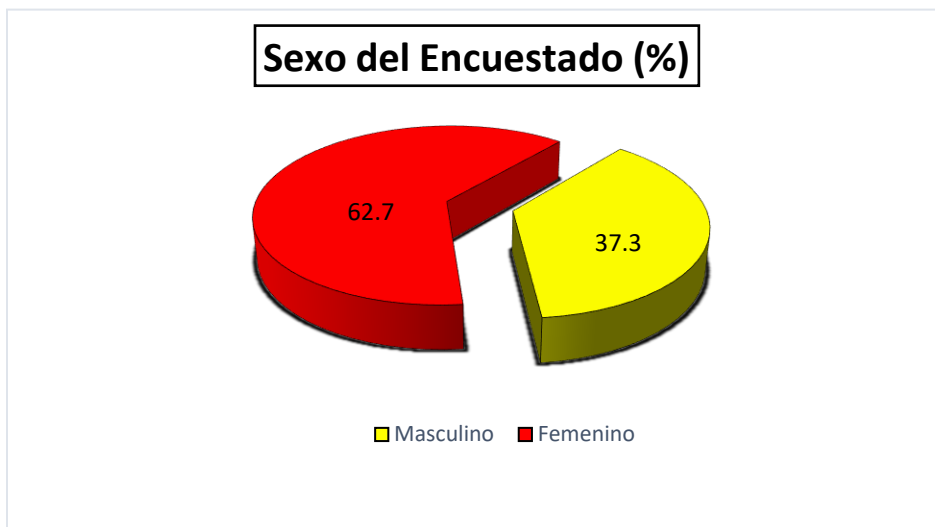
**SEXO DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

<b>Tabla Nª 02: Sexo del encuestado.</b>		
Sexo	Nº	%
Masculino	28	37.3
Femenino	47	62.7
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

**Gráfico N° 8**

**SEXO DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico 8: Se observa que de los 75 encuestados, el 62.7% (47) fueron del sexo femenino y el 37.3% (28) restante fueron del sexo masculino. Por lo que hubo una mayor demanda en la atención de hospitalización de cirugía en ese periodo del estudio por el sexo femenino.

Tabla N° 9

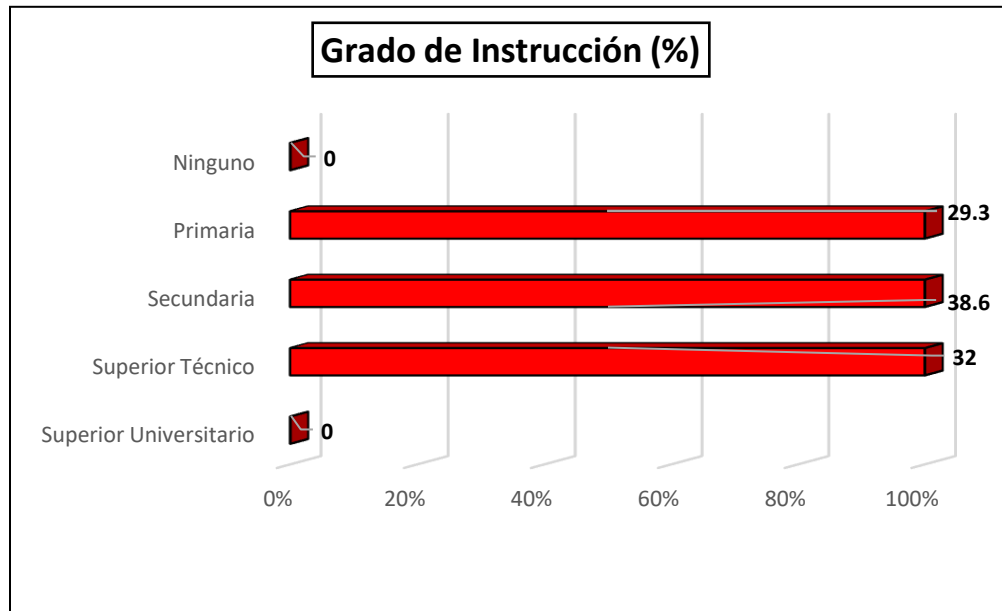
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE  
HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE  
LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

<b>Grado de Instrucción del encuestado.</b>		
Grado de Instrucción	N°	%
Superior Universitario	0	0
Superior Técnico	24	32
Secundaria	29	38.7
Primaria	22	29.3
Ninguno	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia.

Gráfico N° 9

**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

En la tabla y gráfico 9: Se observa que el mayor porcentaje de encuestados tienen grado de instrucción de secundaria (38.7%), seguido de Superior Técnico (32%), y por último el 29.3% tiene grado de instrucción primaria; se observa que no registra grado de instrucción superior universitaria, tampoco que no hayan tenido ningún grado de instrucción.

Tabla N° 10

**TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**

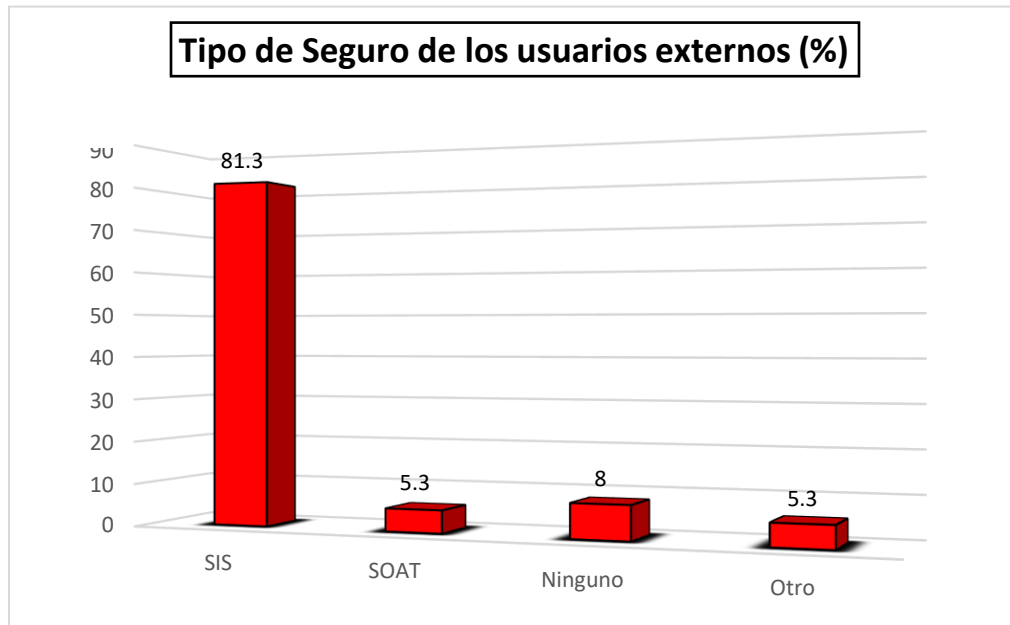
<b>Tipo de Seguro del encuestado.</b>		
Tipo de Seguro	N	%
SIS	61	81.3
SOAT	4	5.3
Ninguno	6	8
Otro	4	5.3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia,



Gráfico N° 10

**TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA, 2020**



Fuente: Encuesta Servqual 2020. Elaboración propia

En la tabla y grafico 10: Se observa que el 81.3% de los encuestados cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS), el 8% no posee ningún tipo de seguro, el 5.3% cuenta con SOAT y el 5.3% restante con otro tipo de seguro.

## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados**

#### **Hipótesis General**

Ho: Proporción de satisfechos  $\leq 0.40$

H1: Proporción de satisfechos  $> 0.40$

#### **Nivel de significancia y nivel de confianza**

$\alpha=0.05$  y al 95% de confianza

#### **Estadística de prueba:**

Diferencia de proporciones

#### **Regla de decisión:**

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y

Si  $p \geq 0.05$ , no se rechaza la Ho.

#### **Cálculos:**

Se realizó usando el software Stata

One-sample test of proportion		x: Number of obs = 74	
	Mean	Std. Err.	[95% Conf. Interval]
x	.89	.0363727	.8187108 .9612892
$p = \text{proportion}(x)$		$z = 8.6041$	
Ho: $p = 0.4$			
$Ha: p < 0.4$		$Ha: p \neq 0.4$	
$Pr(Z < z) = 1.0000$		$Pr( Z  >  z ) = 0.0000$	
		$Ha: p > 0.4$	
		$Pr(Z > z) = 0.0000$	

**Decisión:** Como  $p=0.0001$ ; siendo  $p<0.05$ , se rechaza la  $H_0$

**Conclusión:**

La calidad del servicio es adecuada, debido a que la proporción de satisfechos del usuario externo en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020 es mayor que la proporción de insatisfechos con un nivel de significancia de 0,05 y 95% de confianza.

## 6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares

En el presente trabajo de investigación se evidencio que hay un alto grado de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados (81,3%), al ser entrevistados usando el cuestionario SERVQUAL en sus 5 dimensiones. Este resultado coincide, aunque con un mayor grado de satisfacción, con la investigación realizada por García Balaguero, quien en 2017 midió la satisfacción de la calidad en pacientes hospitalizados en los hospitales de la ciudad de Villavicencio en Colombia utilizando el mismo cuestionario, y mostrando que más del 60% de los usuarios hospitalizados se encontraban satisfechos.

Un resultado similar fue encontrado por el estudio de Sandoval Vásquez y col. quienes utilizaron el cuestionario SERVQUAL en pacientes hospitalizados del servicio de cirugía en el Hospital Regional de Lambayeque, del MINSA, obteniendo un grado de satisfacción de 76,1%. En este caso, se obtuvo un menor grado de satisfacción en la dimensión “capacidad de respuesta” (66.0%), comparado con los resultados del presente estudio en esta dimensión (85.0%), y en la dimensión “aspectos tangibles” (65.0%), comparado con los resultados de esta investigación (83,0%), debido a que no siempre están disponibles, principalmente el equipo de rayos x y el de ecografía.

Otro estudio publicado por Zárate López en el Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz en 2018, utilizando el mismo cuestionario, mostro un nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados mayor de 70%, cifra menor a la obtenida en el presente estudio (81,3%); la dimensión con menor grado de satisfacción en el trabajo de Zarate ha sido la de aspectos tangibles, con 62,0%, que es también la dimensión en la que en el presente estudio se obtuvo menor nivel de satisfacción (83.0%).

Estos y otros estudios similares, utilizando el cuestionario SERVQUAL muestran, en general, un nivel aceptable de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los respectivos servicios de cirugía analizados (en este estudio: 89,3%). Además, hay

similares resultados en cuanto a que las dimensiones que tienen un menor nivel de satisfacción, como son: la de aspectos tangibles y la de capacidad de respuesta, de manera coincidente con la presente investigación (83,0% y 85.0% respectivamente). Estas dimensiones se refieren a limitaciones del hospital, más que del servicio propiamente, al no contar con los equipos disponibles para la atención (aspectos tangibles), así como a limitada disponibilidad inmediata de equipos radiológicos (rayos X, ecografía, tomografía) y otros elementos que permitan una adecuada capacidad de respuesta.

El aporte principal de esta investigación ha sido el de evidenciar los aspectos de las cinco dimensiones evaluadas con el instrumento SEVQUAL que tienen un grado aceptable de satisfacción de parte de los usuarios externos, que son los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general; de este modo, se espera contribuir a proporcionar elementos para la toma de decisiones que permitan ir mejorando la calidad de la atención de los pacientes que acuden a este servicio. Se requiere realizar estudios en otros servicios que permitan elaborar un plan de mejora continua de la calidad también en los demás servicios del hospital donde fue realizada la investigación: el Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paíta.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

El presente estudio contó con criterio ético, con el cual se puede determinar la veracidad de los resultados mediante las encuestas realizadas. Asimismo, se contó con el consentimiento informado de los usuarios externos, en función al principio de autonomía, y el de justicia, por cuanto todos los pacientes estuvieron en las mismas condiciones; por otro lado, sus respuestas no han sido alteradas ni han sido utilizadas para otro fin que no sea el de la presente investigación.

## CONCLUSIONES

1. Es aceptable la calidad de atención del área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020, medida por el indicador de gestión hospitalaria “promedio de permanencia/cama”, pues el resultado obtenido de 4.2 días de hospitalización, se encuentra dentro del rango de tiempo esperado, que es de 3 a 5 días.
2. La proporción de usuarios externos satisfechos es mayor que la proporción de usuarios insatisfechos, con un nivel de significancia de 0,05 y 95% de confianza, en el área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020.
3. En las cinco dimensiones de la calidad del instrumento SERVQUAL se evidenció, en general, la satisfacción del usuario externo en el área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020, sobre todo en las dimensiones: fiabilidad (92.8% de satisfacción), seguridad (94.3%), empatía (90.4%); mientras que, hubo un mayor porcentaje de insatisfacción tanto en la dimensión capacidad de respuesta como en la de aspectos tangibles (34.6% en cada una), lo que podría ser explicado porque los equipos médicos no siempre han estado disponibles, en particular los equipos de rayos x (que se encuentra en reparación) y el de ecografías.
4. De los 75 usuarios externos encuestados en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020, 47 fueron del sexo femenino (62.67%), la mayoría tienen como grado de instrucción secundaria completa (38.67%), y el 81.3% se atienden por el Seguro Integral de Salud - SIS.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar un Plan de acción monitoreado por el Comité de Calidad Institucional, que permita mantener los buenos resultados, pero sobre todo solucionar los aspectos críticos en las dimensiones de la calidad: capacidad de respuesta y aspectos tangibles.
2. Continuar con la comunicación y empatía entre el personal de salud y los usuarios externos en el área de hospitalización del servicio de cirugía general, y replicar los buenos resultados sobre la calidad percibida en los demás servicios y áreas del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, tales como: emergencia y consulta externa.
3. Realizar nuevas investigaciones en otros servicios del Hospital, así como en otros establecimientos, utilizando el instrumento SERVQUAL, así como estudios cualitativos que permitan conocer, con mayor detalle, las percepciones de los usuarios externos, según su cultura y género, acerca de la calidad de la atención como un derecho ciudadano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OPS. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud 2020 - 2025. In ; 2019 octubre; Washington, D.C., EUA. p. 34.
2. Pérez Canto V, Maciá Soler L, González Chordá V. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Revista de Saúde Pública. 2019 abril; 53(87): p. 10.
3. Hernández Vázquez A, Rojas Roque C, Prado Galbarro FJ, Bendezu Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 octubre/diciembre; 36(4).
4. OECD , 2020. WB2PdlS:LyeC. Panorama de la Salud : Latinoamérica y el Caribe 2020 París: OECD and the World Bank; 2020.
5. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la. 2018..
6. González Barrios Y, Gauto Ibarrola LM, Portillo Ruiz SJ, et.al.. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018.
7. Quiñones Sevillano HA. Gestión del servicio de emergencias y la satisfacción de los usuarios internos y externos en el hospital Padre Alberto Buffoni. 2017..
8. Quispe Sandoval VE. Satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización del servicio de cirugía del Hospital General Martín Icaza. 2017..
9. García Balaguera LT. Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la. 2017..
10. Huanchaco Mota M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. 2016..



11. Sifuentes León OG. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. 2016..
12. Olortegui Inca JM. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. 2017.
13. Sandoval Vasquez DM, Díaz Flores Kevin VRMea. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Ica – 2018. Revista Experiencia en Medicina. 2018 octubre-diciembre; 4(4): p. 5.
14. Zárate López MM. 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. 2018..
15. RAE. Real Academia Española. [Online].; 2021. Available from:  
<https://dle.rae.es>
16. Torres Samuel M, Vásquez Stanesco CL. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. 2015 diciembre..
17. MINSA. Indicadores de gestión y evaluación hospitalaria, para hospitales, institutos y DIRESA. 2013 agosto..
18. Pérez Massip C, Reyes O, María R, Llantá Abreu MdC, et.al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. 2008 junio..
19. OPS. Calidad en el servicio de salud: Según OPS. 2021..
20. RAE. Real Academia Española. [Online].; 2021. Available from: <https://dle.rae.es/satisfacer>
21. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA MINSA , editor. Lima: Biblioteca Nacional del Perú; 2011.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

“CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>a. ¿Cómo es la calidad de atención al usuario externo en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>a. Evaluar la calidad de atención de los usuarios externos, mediante el indicador de promedio de permanencia cama, en el área de</p>	<p><b>HIPÓTESIS</b></p> <p>Ho: La proporción de satisfechos del usuario externo en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020 es menor o igual a (<math>\leq 0.40</math>).</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>a. La calidad de atención al usuario externo, medida a través del indicador “permanencia /cama” en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020, es aceptable.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p>La calidad de atención (fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) en el servicio de cirugía general</p> <p>Satisfacción del usuario externo (percepción y expectativas) en el área de hospitalización de cirugía general.</p>	<p><b>METODOLOGÍA</b></p> <p><u>Tipo de investigación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseño:</b> Relacional, no experimental.</li> <li>• <b>Propósito:</b> Aplicada.</li> <li>• <b>Enfoque:</b> Cuantitativa.</li> <li>• <b>Investigación:</b> Relacional</li> <li>• <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional, Descriptiva.</li> <li>• <b>Tiempo:</b> Prospectiva.</li> </ul>

<p>Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos, según dimensiones de la calidad en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?</p> <p>c. ¿Cuál es la edad, sexo, grado de instrucción y el tipo de seguro de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020?</p>	<p>hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020.</p> <p>b. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, a través de las cinco dimensiones de calidad de atención, en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II-1 Nuestra señora de las Mercedes de Paita en 2020.</p> <p>c. Conocer la edad, sexo, el grado de instrucción y el tipo de seguro de los usuarios externos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020</p>	<p>b. La mayoría de los usuarios externos atendidos en el área de hospitalización de cirugía general del Hospital II - 1 Nuestra Señora de la Mercedes de Paita en 2020 manifiestan un buen nivel de satisfacción en las cinco dimensiones de la calidad, según el instrumento SERVQUAL.</p> <p>c. La edad, sexo, grado de instrucción y el tipo de seguro que presentan los usuarios externos hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital II -1, Nuestra Señora de las Mercedes de Paita en 2020 es similar al de otros usuarios del establecimiento.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secuencia:</b> Transversal.</li> </ul> <p><b><u>Investigación de campo:</u></b></p> <p><b>Variable:</b> Calidad de atención.</p> <p>Técnica: Encuesta modelo SERVQUAL.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Indicador Hospitalario:</p> <p>Promedio de Permanencia cama.</p> <p><b>Variable</b> Satisfacción del usuario externo</p> <p>Técnica: Encuesta modelo SERVQUAL.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
---	--	--	--	--

## **Anexo 2: Consentimiento informado y cuestionario**

Estimado(a) participante:

Soy egresado de la maestría de Gestión en Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, quiero invitarle a formar parte de un estudio sobre “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el área de hospitalización de cirugía general del hospital II-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita”.

Su participación es totalmente voluntaria y los datos que registre serán tratados en forma anónima y confidencial. Le solicito responder al siguiente cuestionario.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**“CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL II-1  
NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA 2020”**

**ENCUESTA SERVQUAL**

Nombre del Encuestador:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de Termino:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Hospitalización de cirugía general. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:** Marque con un circulo o responda la pregunta según el caso.

Condición del encuestado	Acompañante	1
	Usuario(a)	2
Edad del encuestado en años		
Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de Estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
Días de Hospitalización		

## EXPECTATIVAS

En primer lugar, expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA**, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Hospitalización (Nivel I -4,II y III). 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
1	Que todos los días reciba una visita							
2	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
8	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							

20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



### PERCEPCION

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Servicio de Hospitalización (Nivel I - 4, II y III). 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
1	Que todos los días reciba una visita							
2	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
8	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							

21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



26	0	39	2	3	0 Cirugia	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
27	0	28	2	3	0 Cirugia	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5				
28	0	18	1	3	0 Cirugia	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
29	0	18	2	1	2 Cirugia	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5			
30	0	18	2	2	0 Cirugia	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3			
31	1.2	24	2	1	0 Cirugia	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	6	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	6	6	3	4	6	5	4	3	5	5	4	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6			
32	0	41	1	1	1 Cirugia	3	6	6	6	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	3	5	5	5	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	3	5		
33	0	65	2	1	2 Cirugia	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
34	0	20	1	3	0 Cirugia	3	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
35	0	38	2	3	3 Cirugia	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
36	0	38	1	2	0 Cirugia	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5			
37	0	31	2	3	0 Cirugia	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	
38	0	22	1	3	0 Cirugia	10	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	6	5	3	4	6	6	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4			
39	0	39	2	3	0 Cirugia	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
40	0	28	2	3	0 Cirugia	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5		
41	0	18	1	3	0 Cirugia	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
42	1.2	19	2	1	0 Cirugia	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5			
43	0	23	1	2	0 Cirugia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6		
44	0	38	1	2	0 Cirugia	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	3	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5
45	0	32	2	2	0 Cirugia	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5		
46	0	64	2	1	0 Cirugia	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	4	6	6	4	6
47	1.3	59	2	2	0 Cirugia	11	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	6	6	6	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6		
48	0	18	2	2	0 Cirugia	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
49	0	51	2	1	0 Cirugia	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	4	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
50	0	25	2	2	0 Cirugia	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	

51	0	65	1	1	0	Druga	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5		
52	0	22	1	3	0	Druga	10	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	6	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4					
53	1.2	23	1	2	2	Druga	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5						
54	0	20	2	3	0	Druga	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5						
55	0	65	1	1	3	Druga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4					
56	0	38	2	2	1	Druga	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
57	1.2	26	2	2	0	Druga	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
58	0	51	2	3	0	Druga	2	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	5	5	5	6	6	3	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6		
59	0	31	2	3	2	Druga	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
60	0	48	1	2	3	Druga	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	6			
61	0	43	2	3	1	Druga	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	5	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6			
62	0	53	2	2	1	Druga	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
63	0	36	1	1	0	Druga	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
64	0	44	1	2	0	Druga	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5				
65	0	48	2	1	0	Druga	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5				
66	0	47	1	1	0	Druga	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
67	0	45	1	1	0	Druga	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
68	0	18	1	1	2	Druga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
69	0	22	1	3	0	Druga	10	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	6	5	3	4	6	6	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
70	0	39	2	3	0	Druga	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
71	1.2	18	2	2	0	Druga	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	3			
72	1	18	2	2	3	Druga	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
73	1	50	1	3	0	Druga	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
74	1	27	2	2	0	Druga	2	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6		
75	1	46	1	3	0	Druga	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5