



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA

Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de
Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

MÉDICO CIRUJANO.

AUTORA:

Gómez Burgos Cecilia Jackeline

ASESOR:

Mg. David René Rodríguez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión de Salud

TRUJILLO – PERÚ

2019.

DEDICATORIA

Con todo amor y cariño a mi padre Dr. Luis Alberto Gómez Mendoza, el pilar de mis sueños. A la memoria de mi madre Marisa Burgos Castañeda, por el inmenso amor que me prodigó, el apoyo incondicional que siempre me brindó y ahora ser el ángel que me cuida desde el cielo. Con fraterno cariño a mi hermano Luis Fernando Gómez Burgos, por compartir alegrías y tristezas conmigo

Cecilia Jackeline Gómez Burgos

AGRADECIMIENTO

Un trabajo de investigación es producto del esfuerzo de autor y de quienes contribuyeron con él para hacer posible su realización, razón por la cual vaya mi sincero agradecimiento a todas las personas involucradas con la realización de la tesis, con deferencia.

A Dios por estar siempre presente y darme sabiduría para alcanzar mis sueños.

Al asesor de la tesis, el Mg. David Rene Rodríguez Díaz, por las orientaciones adecuadas en el proceso de investigación y por los consejos impartidos para un feliz término de la investigación.

A los profesionales que laboran en la universidad por la sabiduría brindada durante el proceso de formación médica.

A mis compañeros de promoción, por compartir conmigo los años de estudio.

Al hospital Regional de Cajamarca, representado en sus directivos y personal que labora en dicha institución, cuya ayuda prestada permitió el desarrollo de la investigación.

A la población en estudio, por la valiosa información aportada que hizo posible la realización de la investigación.

A mi familia: padres, hermano, abuelo, tíos, primos quienes fueron aliento constante en estos años de preparación y estudio.

Cecilia Jackeline Gómez Burgos

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cecilia Jackeline Gómez Burgos, con DNI N° 46666801 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias médicas, Escuela de Medicina, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis sin auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Trujillo, Febrero del 2019

Gómez Burgos Cecilia Jackeline

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Médico Cirujano.

Gómez Burgos Cecilia Jackeline

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | 5 |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE | vii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRAC..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.2. Trabajos previos | 13 |
| Nacional | 14 |
| Local | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 16 |
| 1.4. Formulación del problema de investigación | 20 |
| 1.6. Hipótesis..... | 21 |
| 1.7. Objetivo General..... | 21 |
| II. MÉTODO | 23 |
| 2.1. Diseño de investigación | 23 |
| 2.2. Variables operacionalización | 23 |
| Variable..... | 23 |
| Operacionalización de la variable | 23 |
| 2.3. Población y muestra..... | 25 |
| Población..... | 25 |
| Muestra..... | 25 |

| | |
|---|----|
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 26 |
| La técnica | 26 |
| 2.5. Método de análisis de datos..... | 27 |
| 2.6. Aspectos éticos | 27 |
| III. RESULTADOS | 29 |
| IV. DISCUSIÓN | 36 |
| V. CONCLUSIONES..... | 40 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 42 |
| VII. PROPUESTA..... | 43 |
| 7.1. Fundamentación de la propuesta | 43 |
| 7.2. Justificación de la propuesta..... | 44 |
| 7.3. Lineamientos de mejora. | 44 |
| REFERENCIAS | 46 |
| ANEXOS..... | 52 |
| Anexo 1..... | 52 |
| Anexo 2..... | 57 |
| Anexo 3..... | 58 |
| Anexo 4..... | 59 |

RESUMEN.

El objetivo de la investigación fue de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca durante el periodo de enero y febrero del 2019. Se utilizó el método descriptivo. Se trabajó con una muestra de 118 usuarios externos que acuden al Servicio de Medicina en el Hospital Regional de Cajamarca, con un promedio de edad de 41 años, en su mayoría mujeres y con estudios secundarios. Los resultados obtenidos sobre nivel de satisfacción del usuario son: en la dimensión fiabilidad arrojó 45.9 %; en la dimensión capacidad de respuesta, 44.9 %; en la dimensión seguridad, 49.4 %; en la dimensión empatía, 57.5 % y en la dimensión aspectos tangibles, 49,9 %. Teniendo una satisfacción global de 49.9 % implicando que la respuesta que tienen los usuarios externos sobre el nivel de satisfacción está en proceso (40 – 60 %). Se concluye que la medición sobre la satisfacción del usuario externo, durante los meses de enero y febrero del año 2019 está en proceso

Palabras claves: percepción, satisfacción, usuario externo, hospitalización

ABSTRAC

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of external users hospitalized in the Internal Medicine Service of the Regional Hospital of Cajamarca during the period of January and February of 2019. The descriptive method was used. We worked with a group of 118 external users who came to the Medicine Service in the Regional Hospital of Cajamarca, with an average age of 41 years, mostly women and with secondary education. The results obtained on the level of user satisfaction are: in the reliability dimension, 45.9%; in the response capacity dimension, 44.9%; in the security dimension, 49.4%; in the dimension of empathy, 57.5% and in the dimension of tangible aspects, 49.9%. Having a global satisfaction of 49.9% implying that the answer that external users have on the level of satisfaction is in process (40-60%). It is concluded that the measurement on the satisfaction of the external user, during the months of January and February of the year 2019 is in process

Keywords: perception, satisfaction, external user, hospitalization

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Es sabido que la salud, siempre debe ser considerada, como un derecho del ciudadano, por ello, la formación recibida por el médico, debe ser “humanística ofreciendo calidez y calidad cuando la atención es dirigida a quienes lo requieren, los usuarios: calidad cuando se proporciona una atención eficiente y oportuna y calidez cuando hay un trato afable y respetuoso, con las personas que son sus pacientes, los usuarios de los servicios que se dan en salud”¹, Si la atención en salud no es humana, empezará a notarse descontento de los pacientes².

Los servicios que ofrecen los hospitales y establecimientos de salud, generan niveles en los usuarios de satisfacción que requieren medición y atención, visto que, esta satisfacción se constituye en un elemento orientador para tomar decisiones, buscando una mejora continua de los servicios de salud, es decir, una atención de calidad. Es un indicador de la forma como se está laborando y llevando a la toma de conciencia para cambiar actitudes, mejorar comportamientos y optimizar el servicio que se está brindando en busca de un trato digno al paciente³.

En Europa se trabaja en base a factores de calidad en los servicios de salud. Se aplicó una encuesta de satisfacción a su población en el año 2015, los resultados más resaltantes fueron: entre los países europeos con mejor atención en salud se encontraron: Bélgica (77%), Rumanía (73%) y Bulgaria (72%). El 70% de ciudadanos españoles piensan que la atención en salud se da en las mismas o mejores condiciones que el en resto de países europeos, 7 de cada 10 personas consideran que su salud es buena y 1 de cada 10 encuestados manifestaron insatisfacción⁴.

En Latinoamérica no se logra implementar adecuadamente los factores de calidad en los servicios del sector salud y los resultados sobre percepción de la satisfacción del usuario son negativos. En Méjico, la insatisfacción de los pacientes hospitalizados alcanza el 64.52% determinándose que para Colombia se percibe que la calidad que se tiene acerca del trabajo prestado en los establecimientos de salud es de un 4% ⁵.

En el Perú el nivel de calidad no es satisfactorio y muestra bastantes deficiencias tanto en la atención y el trato que se le da como por la acogida que reciben ⁶. La tendencia es de bajar cada vez más este nivel. “Para que se resuelva la crisis en salud se necesita inversión, esencialmente en infraestructura; se tiene como datos que el 38% de los hospitales tienen, de 26 a 50 años de antigüedad. Referente a los recursos humanos en el 2015 ⁷, En lo referente al personal profesional el déficit de médicos especialistas era de 16,650. También, se informa, que existe fuga al exterior de estos profesionales por las bajas condiciones de oferta laboral ofrecidas”, provocando incomodidad en los usuarios. En la Encuesta Nacional de Satisfacción (2015), con una muestra de 95 instituciones de salud (Es salud, Ministerio de Salud y hospitales Militares), se encuestó a 24 mil usuarios, donde el 81% manifestó estar insatisfecho con el trato recibido en las instituciones de salud, dedicadas a la atención de los usuarios ⁸

El Hospital Regional Docente de Cajamarca, específicamente referido al Servicio de Medicina Interna, da atención integral a los problemas de salud del paciente; tomando como base a los indicadores dados por el Ministerio de Salud, existen falencias en los servicios, que repercuten en la atención del paciente hospitalizado, como el insuficiente número de especialistas para atender a una población creciente y que en gran medida llegada de la zona rural, falta de infraestructura ⁹ escasa difusión del tema de atención de calidad a los usuarios, comunicación no asertiva del personal responsable con los pacientes, no se toma en cuenta

extracción cultural del usuario, haciéndose notorio que no hay trato digno al usuario percibiendo éstos que los servicios de salud no satisfacen sus expectativas¹⁰.

1.2. Trabajos previos

Entre los trabajos previos se tiene:

Internacional

Maggi, V. (Ecuador, 2018) determinó acerca de la atención en busca de la calidad, relacionada con la satisfacción obtenida en los pacientes en el Servicio de Emergencia Pediátrica en la institución encargada sobre el tratamiento de salud; la muestra fue de 355 representantes, la encuesta SERVQUAL se utilizó como instrumento, con las dimensiones propuestas en el instrumento, las que son: seguridad tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad. En los datos sobre dimensión fiabilidad hubo insatisfacción del usuario una diferencia de 0.5675, la dimensión seguridad con un valor de 0.5933 se mostró notoriamente insatisfecha y la misma insatisfacción se dio en la dimensión empatía con un valor de 0.5933, solamente en una dimensión, la de capacidad de respuesta, que presenta un valor de -0.162 el usuario se mostró parcialmente satisfecho¹¹.

Saldaña, O (Ecuador, 2015) entrevistó a 385 usuarios, que tenía como objetivo el de evaluar la calidad para determinar la atención científica humanística dada por el personal y la relación existente con el nivel de satisfacción del Centro de salud. El diseño aplicado fue descriptivo, transversal. Como resultados se tiene los siguientes: la insatisfacción fue del 20%, 96% se da de nivel de confianza y 4% de precisión¹².

González, J. et al (Colombia, 2014) aplicaron el cuestionario en base a la escala con la que evaluó la atención ofrecida a los usuarios o los internos en un hospital de Bogotá. Encuestaron telefónicamente a 408 pacientes, el 64.7% fueron de sexo femenino, con 41 años como edad promedio. El 44% de encuestados refirieron que hubo satisfacción referente

a la atención que se brindada de este grupo de profesionales y trabajadores en salud, 29.8% expreso una satisfacción regular y el 25,9% estuvo insatisfecho con esta atención. El dominio mejor valorado fue el del acto médico, manifestando el 58% recomendó la atención en el hospital a algún conocido¹³.

Bustamante, P. et al (España 2013), evaluaron la satisfacción prestada por los Servicios de Urgencias hospitalarios incluidos los factores asociados, evaluaron 373 pacientes. La encuesta evaluó la satisfacción sobre cómo había sido atendido el usuario, con preguntas como tiempo de espera, si fue informado oportuna y suficientemente, si se le trató con respeto y dignidad, que percibía de la limpieza, seguridad, ambientación, acústica. Los resultados fueron los siguientes: el 7% no quedaron satisfechos; el 51%, satisfechos y el 42%, totalmente satisfechos¹⁴

Nacional

Zárate, M. (2018, Perú) determinó de qué manera la percepción del detectado por los pacientes atendidos por el Servicio de Medicina Interna y de Cirugía en un Hospital Nacional. Evaluó 363 usuarios externos. SERVQUAL como encuesta fue el instrumento utilizado. Se obtuvo como evaluación de la satisfacción para el Servicio de Cirugía General superó al 70% y mayor al 90% en Medicina Interna. En el servicio de Cirugía General el 61.25% de pacientes estuvieron satisfechos con los cuidados, conocimiento, responsabilidad y capacidad de información y el servicio de Medicina Interna y para las categorías de capacidad de respuesta, de seguridad y la de fiabilidad se obtuvo el porcentaje del 64.23% que se mostraron satisfechos. El usuario demostró satisfacción global con los servicios dados¹⁵.

Ataurima, R. (2016, Perú) entrevistó a 65 pacientes post operados en relación a su satisfacción acerca de los cuidados de los trabajadores de enfermería dados en los servicios

de URPA en una Institución de Apoyo; encontró que se daba un grado alto de satisfacción de los usuarios internos sobre el cuidado del aspecto humano (37.5%) en enfermería y 57.5% en el aspecto técnico¹⁶.

Tinoco, M. (2016, Perú) analizó sobre la satisfacción que percibe el usuario hospitalizado en el Hospital Nacional de la Policía, utilizó la técnica SERVQUAL, en una población muestral de 460 personas usuarias. Reportó lo siguiente: el grupo etario estudiado de adultez temprana con 53 %, se constituye en el más frecuente, el grado de satisfacción que a su vez presenta es el del 24.69% , el que se presenta con mayor frecuencia es el género femenino, alcanzando como nivel de satisfacción el 25.6% ; prevalece el superior técnico en lo referente al grado de instrucción siendo el 27.56%, su nivel de satisfacción; en lo referente a especialidades el 26.1% fueron atendidos en cirugía y con un 31,55% de grado de satisfacción; en lo referente al usuario de consulta externa, el nivel de satisfacción es de 26.97% y de insatisfacción es de 73,03%. La conclusión fue que la atención recibida en el hospital no satisface a la mayoría de enfermos que acuden a éste¹⁷.

Local

Cabanillas A. (2016, Perú) relacionó el grado de satisfacción y el nivel de ansiedad percibida por 108 parientes de pacientes atendidos al interior de la sala, se trabajó en el ambiente destinado a Emergencia del Hospital Regional en Cajamarca. No se encontró diferencias relevantes entre cada variable en estudio, como género, edad o procedencia entre los familiares de los pacientes ($p < 0.05$). Los parientes de enfermos atendidos de acuerdo al nivel de ansiedad fueron: el 75% sin ansiedad y el 25% con ansiedad y según grado de la satisfacción se tiene: inadecuada: 31% y adecuada 69%, con un OR de 6.9, IC 95% el cual resultado significativo ($p < 0.05$)¹⁸.

Aguilar, F. (2015, Perú) evaluó de qué manera en el paciente la satisfacción en el paciente interno se relaciona con el tipo de atención para el servicio perteneciente al pabellón de Cirugía General en un establecimiento en Trujillo. La trabajó una muestra 73 pacientes. Con grado de satisfacción complacido se presentó el 22.8% de pacientes internos, Satisfecho es el grado de satisfacción presentado por el 31.1%, minoritariamente el 2.7% presentaron grado de satisfacción insatisfecho. Se aplicó Chi-cuadrado concluyó que existe un alto grado de significatividad ($p < 0.05$).¹⁹

Alarcón, K. (2014, Perú) su propósito es reconocer como el nivel propuesto en la satisfacción por parte del usuario internado relacionado con la forma que recibe la atención al interior de un establecimiento de salud, aplicó la encuesta SERVQUAL adaptada al campo de la salud; trabajó, aplicando en forma aleatoria, con muestra de 72 usuarios que fueron hospitalizados durante el mes de diciembre. Reportó que de cada 10 pacientes, 5 pacientes fueron ,mayores de edad (adultos) , mayormente mujeres y cuya edad oscila entre 30 años y 59 años; en la categoría sin ningún grado de instrucción se encuentran 4.2% amas de casa en general y de estrato socio económico bajo. En lo referente a la atención dada en esa institución de salud se tiene como reporte que el 23.6% se encuentran ampliamente satisfechos y el 26.4%El 26.4%²⁰.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La fundamentación científica está dada por las siguientes conceptualizaciones; Se trabajó con las Organización Mundial de la Salud (OMS)²¹, quien dice refiriéndose al concepto de calidad que “Es el estado de satisfacción e insatisfacción que presentan los usuarios y de cómo la población desarrolla expectativas referentes a la forma como debe ser tratada, basados particularmente en los derechos que tienen los seres humanos, al respeto de la

idiosincrasia de la persona y a la dignidad de los usuarios. Esto se sustenta en variados valores cultivados por los trabajadores del sector salud.

Los servicios en el sector salud, se entienden como prestaciones dadas en la asistencia sanitaria, articulándose de tal manera que se orientan a promover, restaurar y prevenir los aspectos referentes a los temas involucrados con la salud. Es importante recalcar e insistir sobre este sistema, que no se refiere únicamente al diagnóstico y tratamiento, sino también trabaja en prevenir las enfermedades y a sensibilizar para el mantenimiento de una vida sana

22

El sector salud ocupa un lugar importante para el desarrollo social, porque una población sana es un indicador valioso de una sociedad en progreso, buscando calidad en la atención al usuario y la forma como se determina ésta, que se da con el nivel con que se satisface el paciente, cuya evaluación arroja información sobre los aspectos percibidos como no satisfactorios, lo que permitirá mejorar los servicios, a través del cambio de comportamiento o actitud del trabajador. Estos cambios significan potenciar lo que está funcionando correctamente y buscar mejorar lo que no funciona adecuadamente ²³.

Al involucrarse en esta tarea es importante que se busque, “un nivel alto de excelencia del profesional, una adecuada distribución de los recursos, un riesgo mínimo para el usuario y satisfacción por parte del mismo, promoviendo que se tenga una adecuada atención al requerir los servicios del sector salud.” ²⁴ En los servicio de salud, debido a su misma condición, de trabajar e interrelacionarse con seres humanos, buscando su bienestar y sabiendo que esta condición, es decir la satisfacción de los pacientes, constituye una medida de los servicios prestados, Millán menciona que el vínculo entre bienestar y progreso necesita de satisfacción y que la satisfacción es la capacidad de construir placer o dolor ante un determinado evento ²⁵.

Entre las teorías sobre satisfacción, destaca el paradigma denominado “Desconfirmación de las expectativas”, propuesto por Rodríguez ²⁶, que afirma que la diferencia entre la percepción de lo que el usuario pretendía conseguir y el servicio que se le brindó constituye el resultado sobre satisfacción, confirmando las expectativas del paciente. Por el contrario, la desconfirmación de estas expectativas se da por una mala atención o asistencia. Para lograr estos propósitos se debe diagnosticar sobre las necesidades del usuario y partiendo de ello establecer objetivos a lograr. Establecer un mejor servicio sanitario, buscando una mayor efectividad y eficiencia buscando que los servicios en salud mejoren basados en lo que espera el usuario ²⁷.

El usuario es quien percibe el tipo de servicio que se brinda. Lograr la satisfacción es obtener de la atención médica mejores beneficios con el mínimo de riesgo del paciente, optimizando los recursos que se tienen. Esto implica que la satisfacción es una vivencia racional dada por las expectativas del usuario y el comportamiento de quienes tienen que brindar el servicio. Esto depende de aspectos como: expectativas, valores en el campo moral y cultural, aspectos personales como necesidades del paciente y la propia estructura sanitaria. Estos aspectos son factores importantes para condicionar que la satisfacción sea diferente para cada uno de los usuarios y también para el mismo usuario en diferentes momentos y condiciones ²⁸.

Consecuentemente la satisfacción es un juicio temporal, sujeto a cambio, el usuario, según su impresión adquiere una impresión negativa de su estancia en el hospital, la que se ve modificada, cuando mejora la atención. Para que la atención en salud pueda responder a las demandas sociales en su comunidad, requieren desarrollar servicios que brinden seguridad y confianza a la población implementándose procedimientos que identifiquen grados de satisfacción a los pacientes y consideren estos resultados como elementos fundamentales para programar los servicios y mejorar el bienestar del usuario en salud ²⁹.

Satisfacción es “la impresión de agrado o decepción del usuario al comparar el efecto percibido con sus expectativas”³⁰ y un claro indicador de que hay bienestar y calidad en salud, Donabedian, describe al término satisfacción como el hecho de estar conforme con el nivel de calidad recibida en el establecimiento de salud, expresado por la capacidad mostrada por el personal al asistir a las necesidades que tienen los usuarios. Esto exige un nuevo liderazgo involucrando a todos los interesados en acciones de planeación, desarrollo y evaluación de procesos de calidad. Aprendiendo juntos a cuidar la salud orientados a la optimización de los estados referidos a la salud de las personas. Destacándose que la satisfacción del paciente está en base al saber las expectativas del mismo, transformación de este saber en calidad asistencial y percepción del paciente en la prestación de servicios. Hay que tener en cuenta que las expectativas son individuales, propias, dependiendo de los atributos de cada persona como, cultura, nivel de conocimiento, experiencias, impacto de comunicaciones y necesidades; pero, hay aspectos que se pueden generalizar al grupo como relaciones interpersonales, aspectos relacionados al confort y aspectos técnicos de atención³¹.

La satisfacción del usuario es la medida para evaluar el servicio que presta el establecimiento de salud y la satisfacción, se desprenden de los niveles de calidad referidos a los servicios otorgados y las expectativas del usuario. Si se habla de dimensiones sobre satisfacciones que considera el Ministerio de Salud peruano y autorizadas por la norma técnica dada por la oficina denominada Dirección General de la Salud, establecida al interior del Ministerio de Salud (MINSA), la que fue creada con Resolución Ministerial 527 - 2011. Dirección general de la salud de las personas, donde se aprueba la aplicación de la encuesta SERVQUAL, con sus dimensiones, las que son: Fiabilidad, considerada que es la habilidad para realizar el servicio requerido. Capacidad de respuesta, consistente en tener voluntad y estar dispuesto a brindar en forma oportuna y rápida el servicio al usuario. También está

la dimensión seguridad, consiste en como confía el usuario en el personal. Empatía, atención personalizada al usuario y aspectos tangibles, son los servicios de infraestructura, mobiliario, equipamiento, instalaciones físicas que coadyuven a la calidad de atención ³¹.

1.4. Formulación del problema de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, en el periodo de enero y febrero del 2019?

1.5. Justificación del estudio

Se justificó el estudio, en la medida que a la salud, desde la Constitución, se le considera como derecho fundamental de la persona y deber primordial, el Estado tiene que garantizar la prestación de este servicio en las mejores condiciones. “La percepción que tiene el paciente sobre los cuidados recibidos es información valiosa que contribuye a una óptima atención porque constituye un juicio de valor” ³³ Determinar en los pacientes su nivel de satisfacción, permite que la institución en salud tenga una medida objetiva sobre la manera en que percibe el usuario y como se relaciona con la denominada calidad en el servicio brindado por los trabajadores de salud; este es un insumo valioso durante la instauración referida a la optimización de procesos orientados a mejorar en forma continua en la prestación referida a los servicios del sector de salud, permite a la institución implementar medidas correctivas a fin de vulnerar las falencias percibidas por los pacientes ³⁴

1.6. Hipótesis

Implícita.

1.7. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios internos hospitalizados en el Servicio Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca en el periodo de enero y febrero del 2019.

1.7.1 Objetivos específicos

- Clasificar el nivel de satisfacción global según SERVQUAL de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.
- Establecer las características epidemiológicas de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.
- Establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.
- Establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.
- Establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión de seguridad de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.

- Establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión empatía de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.
- Establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

En estudio descriptivo, transversal y no experimental.

Es un estudio descriptivo porque estudia las características del fenómeno de acuerdo a sus manifestaciones, observando cómo se manifiestan; es trasversal, porque los datos se recogen en un solo espacio de tiempo o momento y no experimental, porque las variables no han sido manipuladas, todos se han observado sus características ³⁵.

2.2. Variables operacionalización

Variable

Identificación de la variable: nivel de satisfacción: variable cualitativa.

Operacionalización de la variable

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|--|---|--|---------------------|
| Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención en el Servicio de Medicina Interna. | “Relación del grado en que cumplen los establecimientos de salud con las expectativas y percepciones que tienen los usuarios externos respecto a su atención” ³¹ | Para la determinación de la evaluación del usuario externo se aplicará la encuesta SERVQUAL, trabajada en base a 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta. | - Fiabilidad. Capacidad de organización con la finalidad de cumplir en forma óptima con la atención dada al usuario. | Aceptable: > 60% En proceso del 40 al 60 % Por mejorar < 40% | Cualitativa ordinal |
| | | | - Seguridad. Determina que grado de confianza ofrece el personal demostrando; conocimiento, capacidad de comunicación y reglas de cortesía, al usuario. | Aceptable: > 60% En proceso: 40 - 60 % Por mejorar: < 40% | Cualitativa ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|----------------------------|
| | | | | | |
| | | | <p>- Empatía Es la habilidad que posee el personal de entender y atender la necesidad del paciente.</p> | <p>Aceptable: > 60%</p> <p>En proceso: 40 - 60 %</p> <p>Por mejorar: < 40%</p> | <p>Cualitativa ordinal</p> |
| | | | <p>- Aspectos tangibles. Está referido a las condiciones de los equipos, las instalaciones, la limpieza de los locales, la adecuada atención en base al personal suficiente y necesario que garantice un adecuado servicio.</p> | <p>Aceptable: > 60%</p> <p>En proceso: 40 - 60 % *</p> <p>Por mejorar: < 40%</p> | <p>Cualitativa ordinal</p> |
| | | | <p>- Capacidad de respuesta. El personal debe estar dispuesto a atender en forma rápida y oportuna al usuario, brindándoles las mejores condiciones de estancia en los establecimientos de salud.</p> | <p>Aceptable : > 60%</p> <p>En proceso: 40 - 60 %</p> <p>Por mejorar: < 40%</p> | <p>Cualitativa ordinal</p> |

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por las 2196 personas, constituidas por los usuarios externos que acudieron al Hospital Regional de Cajamarca para su atención en un periodo de 1 año, que fue del año 2018.

Unidad análisis: El usuario externo hospitalizado.

Unidad Muestral: El cuestionario.

Muestra.

La muestra estuvo constituida por 118 personas, quienes fueron los usuarios externos que solicitaron atención al Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca. Previo proceso de selección probabilística (anexo 3).

Como el muestreo fue probabilístico se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

p = Probabilidad de que se dé un buen servicio 0.10

q = Proporción de usuario externo que se espera esté satisfecho. Su valor es (1 - p) = 0.90

e = Error estándar de 0.05

Z= Unidad de error estándar. Valor de Z para el intervalo de confianza 95%. El valor de "Z" es de 1.96

N = Población conformada por los usuarios externos atendidos en el último semestre en los servicios de consultorio externo (2 196 usuarios).

Según datos: $n= 327$

Formula de reducción de muestra:

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

$$Nf = \frac{327}{1 + \frac{327}{183}} = 118$$

Método de muestreo: Aleatorio ³⁵.

Criterios de inclusión: Los usuarios externos y personas que acompañen, hombres y mujeres, mayores de 18 años de edad y que acepten ser encuestados

Los usuarios externos que no tengan problemas de tipo cognitivo.

Criterios de exclusión : Usuarios externos o personas que acompañen con dificultades auditivas, visuales o motoras que impida responder a la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta, la que fue aplicada mediante el instrumento del cuestionario; este instrumento contenía preguntas cerradas. (Ver anexo 1)

El procedimiento, en la ejecución del estudio se pidió al responsable del establecimiento para acceder a la entrevista de los usuarios externos y proceder a aplicar el cuestionario a los participantes de la muestra de estudio, a quienes se le solicitó permiso y previa aceptación se les hizo llenar el cuestionario, instrumento que tuvo 2 horas de duración.

Validación del instrumento, este proceso se ejecutó aplicando la denominada encuesta SERVQUAL, instrumento validado en investigaciones del MINSA, cuya oficialización se hizo a través del de la aprobación del documento al que se le dio por nombre Guía Técnica destinada a evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en las organizaciones que se dan servicio de salud y atención médica cuyos valores son aceptable > 60%, en proceso 40 - 60%, por mejorar < 40% (ver anexo 2). La autorización para usar este documento se dio a través del memorándum dado en las oficinas de la Dirección General de Salud de las personas, de número 693 - 2010 - DGSP / MINSA, que tenía como finalidad determinar las causas principales en la satisfacción del usuario externo y que tenía como propósito el desarrollar acciones de mejora en forma continua en las instituciones de salud y todos los que ofertan servicios de medicina buscando elevar los niveles de satisfacción en los usuarios³⁶.

La confiabilidad del instrumento se dio en base a la revisión y conformidad del experto.

2.5. Método de análisis de datos

Procesamiento de datos, para esta acción se utilizó el programa Microsoft Excel, donde se tabularon y codificaron, los cuestionarios aplicados a los usuarios y acompañantes integrantes de la población muestral, los que fueron interpretados según los niveles propuestos.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se ejecutó respetando las normas éticas como confidencialidad del estudio, ya que la información recabada se utilizará únicamente con fines de investigación y sólo será conocida por el investigador y en ningún momento se divulgará a terceros.

La investigación se realizó respetando las instancias debidas, solicitando autorización de la Universidad a través de la Resolución de aprobación del Proyecto y la a aceptación de los

directivos del hospital, mediante las solicitudes necesarias y el consentimiento informado del usuario externo.

III. RESULTADOS

En este acápite se realizó la presentación de resultados para su interpretación y posterior discusión de los mismos, en base a la aplicación del cuestionario SERVQUAL a los usuarios externos atendidos en el Hospital Regional y acompañantes de los mismos, que permitieron evaluar el nivel en que está satisfecho el usuario externo; información utilizada en la determinación de acciones que lleven a la optimización de la atención prestada en el Servicio denominado Medicina Interna y brindar óptimos niveles de atención en Salud. Se presentan los resultados del procesamiento estadístico.

Tabla 1. Nivel global de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

| Dimensiones | Satisfecho | Insatisfecho |
|------------------------|-------------------|---------------------|
| Fiabilidad | 45.9 | 54.07 |
| Capacidad de respuesta | 44.9 | 55.08 |
| Seguridad | 49.4 | 50.64 |
| Empatía | 57.5 | 42.5 |
| Aspectos tangibles | 51.1 | 48.94 |
| Total | 49.9 | 50.1 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acuden al SMIHRC 2019.

Los resultados referidos al porcentaje global de las dimensiones en estudio es del 50,08 % de insatisfechos y 49,90% de satisfechos percibiéndose el predominio de la insatisfacción del paciente y teniendo en cuenta que la satisfacción es un juicio temporal, sujeto a cambio, el usuario, según su impresión adquiere una impresión negativa de su estancia en el hospital, la que se ve modificada, cuando mejora la atención.³¹

Tabla 2. Establecer las características epidemiológicas de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca, 2019

| Información sociodemográfica | Distribución epidemiológica | |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Edad de encuestado | Promedio | Desviación |
| En años | 41.37 | Estándar +/-18.21 |
| Sexo | Número | Porcentaje |
| Masculino | 51 | 44% |
| Femenino | 67 | 57% |
| Nivel de Estudio | Número | Porcentaje |
| Analfabeto | 9 | 7% |
| Primaria | 28 | 24% |
| Secundaria | 41 | 35% |
| Superior técnico | 22 | 19% |
| Superior universitario | 18 | 15% |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acuden al SMIHRC 2019.

Los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, en promedio tienen 41 años, el 57% son de sexo femenino y el 44% son de sexo masculino, notándose un ligero predominio de mujeres y el porcentaje mayoritario (35%) alcanzó el nivel de estudios secundarios; sin embargo hay un significativo porcentaje que estudiaron nivel superior, el 19% con estudios técnicos y el 15% con estudios superiores universitarios, pero, al mismo tiempo hay presencia de analfabetismo y alcanza un también significativo 7%.

Tabla 3. Medición de la dimensión fiabilidad en la satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Mediana Interna del Hospital Regional de Cajamarca 2019.

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|-------------------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| | n | % | n | % |
| P1= | 81 | 68.6 | 37 | 31.36 |
| P2= | 54 | 45.8 | 64 | 54.24 |
| P3= | 45 | 38.1 | 73 | 61.86 |
| P4= | 45 | 38.1 | 73 | 61.86 |
| P5= | 46 | 39.0 | 72 | 61.02 |
| Fiabilidad | 271 | 45.9 | 319 | 54.07 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acuden al SMIHRC 2019.

El 68,6% manifestó que todos los días recibe visita médica, sin embargo sólo el 45,8% está satisfecho con las explicaciones del médico sobre la evolución de su enfermedad, el 38,1% está satisfecho con las explicaciones sobre los medicamentos a utilizar y los resultados de los análisis y el 39 %) comprende satisfecho con las explicaciones de los cuidados que debe tener en casa, finalmente el nivel de fiabilidad es del 45.9% lo que significa que el nivel de satisfacción está en proceso de mejora.

Tabla 4. Medición de acuerdo a la dimensión capacidad de repuesta de la satisfacción de usuarios externos hospitalizados en el Servicio de medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|-------------------------------|----------------|------|-----------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P6= | 63 | 53.4 | 55 | 46.61 |
| P7= | 52 | 44.1 | 66 | 55.93 |
| P8= | 50 | 42.4 | 68 | 57.63 |
| P9= | 47 | 39.8 | 71 | 60.17 |
| Capacidad de Respuesta | 212 | 44.9 | 260 | 55.08 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los s usuarios externos que acuden al SMIHRC 2019.

EL 53,4 % manifestaron satisfacción con los trámites de hospitalización, el 44,1 % está satisfecho con los trámites para los análisis, el 42,4% está satisfecho con los trámites para resultados de exámenes y el 39,8% está satisfecho con los trámites de alta. Siendo el 44,9% de usuarios extensos satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta significando que esta dimensión se encuentra en proceso de mejora.

Tabla 5. Medición de la dimensión seguridad del nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Intensa del Hospital Regional de Cajamarca, 2019

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|-------------------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| | n | % | n | % |
| | | | | |
| P10= | 56 | 47.5 | 62 | 52.54 |
| P11= | 62 | 52.5 | 56 | 47.46 |
| P12= | 53 | 44.9 | 65 | 55.08 |
| P13= | 62 | 52.5 | 56 | 47.46 |
| Seguridad | 233 | 49.4 | 239 | 50.64 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acuden el SMIHRC 2019.

En la dimensión seguridad se tiene que el 47, 5 % está satisfecho por el interés del médico sobre su enfermedad, el 52, 5% está satisfecho con la atención en los alimentos, 44, 9% está satisfecho con la forma como tratan su problema de salud y el 52,5% está satisfecho con el respeto a su privacidad, teniendo un 49, 4% de satisfacción en seguridad, estando también este nivel en proceso.

Tabla 6. Evaluación de la dimensión empatía para determinar la satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca 2019

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|-------------------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| | n | % | n | % |
| P14= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| P15= | 71 | 60.2 | 47 | 39.83 |
| P16= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| P17= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| P18= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| <i>Empatía</i> | 339 | 57.5 | 251 | 42.54 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acuden al SMIHRC 2019.

La dimensión empatía, 56.8% está satisfecho con la manera en que son tratados por el personal de salud, el 60,2% está satisfecho con la atención dada por los profesionales de la medicina, el 56.8% está satisfecho con el personal de nutrición, con el encargado de los trámites y el interés que manifiestan las enfermeras en la solución del problema, siendo el nivel de satisfacción del 57.5% en proceso.

Tabla 7. Medición de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, 2019

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| | n | % | n | % |
| P19= | 61 | 51.7 | 57 | 48.31 |
| P20= | 63 | 53.4 | 55 | 46.61 |
| P21= | 59 | 50.0 | 59 | 50.00 |
| P22= | 58 | 49.2 | 60 | 50.85 |
| Aspectos Tangibles | 241 | 51.1 | 231 | 48.94 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acuden al SMIHRC 2019.

En la dimensión aspectos tangibles, se tiene que el 51,7% está satisfecho con los ambientes del hospital, el 53,4% está satisfecho del mantenimiento de los servicios, el 50% está satisfecho con la disponibilidad de los servicios y el 49, 2% está satisfecho con los servicios dados. En aspectos tangibles tenemos el 51,1% de satisfacción.

IV. DISCUSIÓN

La presencia de las instituciones de salud es vital en toda sociedad y prioridad en todos los países del mundo. En los últimos tiempos se trabaja mucho el hecho de que se debe mejorar las formas de ofrecer servicios en los sectores de salud, trabajando en base a elevar la calidad de los servicios de salud, elevando los niveles que determinen satisfacción en los usuarios; este hecho exige varias acciones que buscan el alivio a su salud, pero también un trato humano y humanizante de parte del personal de salud que busca la satisfacción de las necesidades del paciente. Los servicios de salud están orientados a atender a personas, de ahí la importancia de su actuar y el cuidado que deben tener en su trabajo y en el trato con los usuarios los profesionales y trabajadores de salud, porque su labor es con vidas humanas, siendo imperativo para lograr la satisfacción de las personas contar con equipamiento operativo, tecnología avanzada, profesionales actualizados, infraestructura y mantenimiento adecuado y trato del personal de salud ^{20,21, 22,23 y 24}.

Los procesos asistenciales cambian en esencia cuando los profesionales de la salud, tienen una visión integral de atención al paciente, sólo de esa manera llegarán a ostentar calidad en la atención; la satisfacción es un indicador que evalúa el trabajo que está realizando el profesional o trabajador en salud, por ello tiene que estar consciente de que su paciente necesita involucrarse en el proceso de recuperación de su salud, es importante determinar sus necesidades, pero, también sus expectativas en la medida que se conozca su opinión y se trabaje para brindarle mejores condiciones en su estancia en el hospital, se logrará elevar sus niveles de satisfacción ^{25, 26, 27, 28}.

En la investigación se trabajó con 118 pacientes, que constituyeron la muestra de estudio, usuarios que brindaron la información trabajada basada en la encuesta SERVQUAL, coincidiendo con las tesis de Maggi, V. (Ecuador, 2018), quien determinó la relación del

nivel de atención de satisfacción con la calidad de atención obtenida por parte de los pacientes que acuden al Servicio de emergencia pediátrica en una institución de salud; la muestra fue de 355 representantes, la encuesta SERVQUAL se utilizó como instrumento y se trabajó las 5 dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad u aspectos tangibles. Sin embargo, los resultados que obtuvo la investigadora fueron menores a los del estudio, como se presenta a continuación: en la dimensión fiabilidad hubo insatisfacción del usuario con una diferencia de 0.5675, la dimensión seguridad con un valor de 0.5933 se mostró notoriamente insatisfecha y la misma insatisfacción se dio en la dimensión empatía con un valor de 0.5933, solamente en capacidad de respuesta presenta como valor -0.162, el usuario se mostró parcialmente satisfecho y en el estudio desarrollado el usuario externo presenta un nivel de satisfacción en proceso en todas las dimensiones.

Zárate, M. (2018, Perú), determinó de qué manera la percepción del nivel percibido por el paciente atendido Los Servicios de Cirugía General y de Medicina Interna en un Hospital Nacional. Evaluó 363 usuarios externos. SERVQUAL como encuesta fue el instrumento utilizado. El nivel de satisfacción obtenido en el Servicio de Cirugía General fue mayor del 70% y mayor al 90% en Medicina Interna. En el servicio de Cirugía General el 61.25% de pacientes estuvieron satisfechos con los cuidados, conocimiento, responsabilidad y capacidad de información y el servicio de Medicina Interna y en las dimensiones de fiabilidad seguridad y capacidad de respuesta el 64.23% se mostraron satisfechos. El usuario demostró satisfacción global con los servicios dados, al contrario, de la investigación desarrollada, que con el mismo instrumento empleado arroja un nivel global de satisfacción del 49.9%, en proceso.¹⁴

Alarcón, K. (2014, Perú) investigó con el propósito de reconocer como se relaciona el nivel de satisfacción por parte del usuario internado con la forma que recibe la atención al

interior de un establecimiento de salud, aplicó igualmente la encuesta SERVQUAL adaptada al campo de la salud; trabajó, aplicando en forma aleatoria, con muestra de 72 usuarios que fueron hospitalizados durante el mes de diciembre. Coincide con la investigación, en que en la muestra hubo mayormente mujeres; sin grado de instrucción se encuentra el 4.2%, y en la investigación se encontró 7% de analfabetos. En lo referente a la atención dada en esa institución de salud se tiene como reporte que el 23.6% se encuentran ampliamente satisfechos y el 26.4% insatisfechos, superando en la investigación el nivel de insatisfacción, donde se obtuvo el 51,1%.¹⁹

Al analizar el perfil epidemiológico de los usuarios externos encuestados vemos que predomina el sexo femenino en la recurrencia al establecimiento de salud estudiado (57%); la edad de los usuarios externos encuestados un promedio de 41.37 que es lógico por encontrarse en un servicio donde se encuentran pacientes adultos mayores, con enfermedades crónicas, acompañados de sus hijos y familiares (57 % de usuarios y 43% de acompañantes), lo que es lógico por sus condiciones de salud; existe un 7% de analfabetos, cifra considerable y que repercute en forma negativa en los estudios de satisfacción, porque si se tiene en cuenta que para optimizar el servicio debe contar con la colaboración de la población y para ello se necesita población educada, el nivel predominante de instrucción es el de secundaria, con un porcentaje de 35%. En lo referente al acceso a salud se está avanzando porque el 86% cuenta con el Seguro Integral de salud³³

La encuesta SERVQUAL se utilizó una vez que fue validada por el Ministerio de Salud, propone las dimensiones estudiadas, en lo referente a la medición de la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción de los usuarios es del 45,9% y empatía por parte del personal hacia los usuarios arrojó un nivel de satisfacción del 57,5%, estas dimensiones se preocupan del lado humano del paciente. En la dimensión capacidad de respuesta del personal se tiene un

44.9% nivel de satisfacción y en la dimensión seguridad para el usuario se alcanza un 49.4% estas dimensiones corresponden al aspecto técnico científico del establecimiento en busca de la calidad. La dimensión aspectos tangibles corresponde al entorno, es decir la infraestructura y condiciones que brinda el local en donde funciona el hospital, alcanza 51,1% de satisfacción ^{30, 31, 32}

Al analizar la matriz de mejora de los usuarios externos encuestados vemos que en la dimensión fiabilidad y empatía respecto a las preguntas que se recibe visita médica se encuentra en un porcentaje de 31.86% y 39.83 y el trato del médico es amable, respetuoso y con paciencia encontrándose en valores aceptable, no prioritarias para acciones de mejora a diferencia de la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta respecto a la preguntas de la explicación que brindan los médicos sobre los medicamentos, análisis de laboratorio, cuidados en casa después del alta, los trámites para el alta sean rápidos con valores de 61.86%, 61.86%, 61.02% y 60.17% encontrándose como prioritarias para acciones de mejora, observando que no se logra una correcta comunicación del paciente con el personal de salud.

Al medir de qué manera está satisfecho el usuario se observa como la satisfacción en dimensión fiabilidad es del 45,9%; en la dimensión capacidad de respuesta, es de 44,9%; en la dimensión seguridad, es de 49,4%; en la dimensión empatía, es de 57,5% y en la dimensión aspectos tangibles es del 49,9%. Teniendo una satisfacción global del 49,9% y el 51,1 % de insatisfacción, lo que implica que la respuesta acerca del nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Medicina del Hospital está en proceso, teniendo en cuenta que este nivel se considera entre 40 y 60 % de aceptabilidad.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca durante el periodo enero y febrero del 2019 está en proceso (49,9% de satisfacción y 51,1% de insatisfacción).
2. Las características epidemiológicas de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina Interna del Hospital regional de Cajamarca se obtuvieron que el promedio de edad de los usuarios externos es de 41.37 con una desviación estándar de +/-18.21, La mayoría de los usuarios encuestados correspondieron son mujeres, el nivel de instrucción que alcanzaron la mayoría fue secundaria, presentándose analfabetos.
3. El nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión fiabilidad, que pertenece al aspecto humano de atención al paciente, está en proceso.
4. Al medir el nivel de satisfacción que responde a la dimensión capacidad de respuesta, perteneciente al aspecto técnico científico de atención al paciente, está en proceso.
5. La evaluación del nivel de satisfacción del usuario que pertenece a la dimensión seguridad, que pertenece a su vez a los criterios de los aspectos técnico científico de atención al paciente, está en proceso, siendo el que presenta un porcentaje más bajo de aceptabilidad.
6. Determinando el nivel de satisfacción de la dimensión empatía que pertenece al aspecto humano de atención al paciente, está en proceso, siendo el que presenta un porcentaje más alto de aceptabilidad.
7. Percibiendo el nivel de satisfacción del usuario de la dimensión aspectos tangibles, referida a la infraestructura o evaluación del entorno del paciente, está en proceso.

8. La matriz de mejora de los usuarios externos encuestados vemos que en la dimensión fiabilidad y empatía respecto a las preguntas que se recibe visita médica se encuentra en un porcentaje de 31.86% y 39.83 y el trato del médico es amable, respetuoso y con paciencia encontrándose en valores aceptable, no prioritarias para acciones de mejora.
9. La dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta respecto a la preguntas de la explicación que brindan los médicos sobre los medicamentos, análisis de laboratorio, cuidados en casa después del alta, los trámites para el alta sean rápidos con valores de 61.86%, 61.86%, 61.02% y 60.17% encontrándose como prioritarias para acciones de mejora.

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades encargadas de la dirección del Hospital Regional de Cajamarca, elaborar planes de mejora continua para elevar la calidad en salud e intervenir urgentemente en el Servicio de Medicina Interna buscando la mejora del nivel de satisfacción del usuario externo en todas sus dimensiones con prioridad en fiabilidad y capacidad de respuesta, con una adecuada capacidad para cumplir con el servicio ofrecido, comunicación y paciencia al paciente para que logre entender las explicaciones brindadas por el personal de salud, servir al usuario de una manera rápida y oportuna a la hospitalización y alta.

A la Universidad, a través de sus profesionales en salud, realizar acciones de capacitación del personal de salud, en la región Cajamarca, acerca de la importancia de mejorar continua en los servicios de salud buscando elevar niveles que busquen la satisfacción en usuarios, hecho que exige acciones que buscan el alivio a su salud, pero también un trato humano y humanizante.

Concientizar, a los profesionales y personal de la salud, quienes laboran en el Hospital de Cajamarca, sobre la importancia de trabajar por la salud y por ende de la importancia del cuidado de la persona, brindándole una atención integral y dentro de ello la aceptación del usuario por su trabajo, mejorando el nivel de satisfacción.

A las autoridades competentes, la gestión de mejores presupuestos que permitan contar con una infraestructura adecuada, asegurar una atención de calidad al paciente y contar con profesionales especializados en pro de elevar la satisfacción en la atención de los pacientes.

Concientizar a nuestra población sobre lo importante que es exigir una adecuada atención y ser tratado como persona.

VII. PROPUESTA

7.1. Fundamentación de la propuesta

Las instituciones son concebidas como entidades dinámicas, responsables de su organización, preocupadas por la calidad de sus procesos y servicios. Tratándose de instituciones de salud, que son las responsables de conducir procesos de transformación social, es imperativo el control de la calidad y rendición de cuentas así como la definición de lineamientos y procesos para evaluar la satisfacción del usuario, precisando los resultados obtenidos para dar a conocer a la sociedad.

El mejoramiento de las instituciones parte del reconocimiento de la manera como desarrolla su labor. Así se puede identificar los procesos que están dando buenos resultados, como los que requiere ser fortalecidos. La herramienta por excelencia para llevar a cabo este proceso de reconocimiento es la medición de la satisfacción del usuario externo que permite recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo y resultados de las acciones que realiza la institución de salud, orientado a elaborar un plan de mejora institucional.

Satisfacción es un indicador de que hay bienestar y calidad en salud, Donabedian, describe al término satisfacción como el hecho de estar conforme con el servicio recibido en el establecimiento de salud, expresado en la capacidad mostrada por el personal al asistir a las necesidades que tienen los usuarios. Esto exige un nuevo liderazgo involucrando a todos los interesados en acciones de planeación, desarrollo y evaluación de procesos de calidad. Aprendiendo juntos a cuidar la salud orientados a la optimización de los estados referidos a la salud de las personas. Destacándose que la satisfacción del paciente está en base al saber las expectativas del mismo, transformación de este saber en calidad asistencial y percepción del paciente en la prestación de servicios. Hay que tener en cuenta que las expectativas son

individuales, propias, dependiendo de los atributos de cada persona como, cultura, nivel de conocimiento, experiencias, impacto de comunicaciones y necesidades; pero, hay aspectos que se pueden generalizar al grupo como relaciones interpersonales, aspectos relacionados al confort y aspectos técnicos de atención.

7.2. Justificación de la propuesta

El mejoramiento de las instituciones parte del reconocimiento de la manera como desarrolla su labor. Así se puede identificar los procesos que están dando buenos resultados, como los que requiere ser fortalecidos., es importante conocer el nivel de satisfacción del usuario para que al recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo y resultados de las acciones que realiza la institución, lo que permite elaborar un plan de mejora institucional.

Según aplicación y tratamiento de la encuesta SERVQUAL se tiene que en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca en el presente año, el nivel de satisfacción global está en proceso, por lo que se debe hacer acciones urgentes para revertir este estado de cosas y mejorar en pro de la búsqueda de la calidad en los servicios mejorando los niveles de satisfacción. Estas acciones son de gestión institucional, por lo que corresponde al grupo de Directivos del Hospital llevarlas a cabo involucrando a los gobiernos locales, regionales y nacionales involucrarse en te proceso.

7.3. Lineamientos de mejora.

Los lineamientos de mejora pospuesta son:

- Orientación adecuada da al usuario. El hospital debe estar en capacidad de dar respuestas flexibles y claras en base a las necesidades del usuario externo.

- Búsqueda de la excelencia de los profesionales de la salud que laboran en la institución, su rendimiento debe corresponder a una alta preparación científica y tecnológica para atender adecuadamente al paciente.
- Responsabilidad e interés en la salud del ciudadano por parte de los responsables de la salud.
- Autonomía en las decisiones de gestión de los directivos.
- Financiamiento adecuado y oportuno por parte de las instituciones responsables.
- La comunidad debe estar presente a través de la participación social
- Asertividad, empatía y condiciones adecuadas para atender las necesidades de servicio de la población.

REFERENCIAS

1. Hamui, L Fuentes, R. Aguirre, R. Ramírez. Un estudio de satisfacción con la atención médica. Méjico: Editorial Fondo Sectorial de Salud Concyt. 2013. citado el 20 de mayo del 2018}. Recuperado a partir de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
2. Medina, N. Comunicar y curar: un desafío para pacientes y profesionales sanitarios. Barcelona: editorial UOC. 2012. Subdirección General de Información Sanitaria e Innovación. Los sistemas sanitarios en los países de la Unión Europea. Características e indicadores de salud. Ministerio de Salud, Servicios Sociales e Igualdad Social {internet}. España; 2013 {citado el 20 de mayo del 2018}. Recuperado a partir de: http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/Sist.Salud.UE_2013.pdf.
3. Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Sistema Nacional de Salud {internet}. España; 2012. {citado el 20 de mayo del 2018}. Recuperado a partir de: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/docs/sns2012/SNS012.pdf>
4. Borré, Y. Calidad percibida de la atención por los pacientes hospitalizados en la Institución Prestadora de Servicios de salud de Barranquilla. Colombia; Universidad de Colombia. 2013.
5. Hospital Nacional PNP. Plan para el buen trato e información al usuario. Perú: LNS. Oficina de Gestión de Calidad. 2015.
6. Bonilla, J. et al Crisis del financiamiento de la Salud en el Perú, Foro Salud y desarrollo, durante el mes de febrero del 2015. Revista académica {internet}. Perú; {citado el 08 de abril del 2018}. Recuperado a partir de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_academia/2015_n2/pdf/a03v22n2.pdf

7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud {internet}. Perú; 2014 {citado el 20 de mayo del 2018}. Recuperado a partir de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
8. Hospital Regional de Cajamarca. Estudio de satisfacción del usuario externo 2014. Cajamarca: Oficina de Gestión de la calidad:2016
9. Ministerio de Salud de Lima. Congreso de la República, Norma Técnica de los servicios de hospitales del sector salud. 2014.
10. Maggi, V. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil {internet}. Guayaquil (Ecuador): Universidad Católica de Santiago; 2018 {citado el 15 de junio del 2018}. Recuperado a partir de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
11. Saldaña, O Sanago, M. Calidad de atención científica humanística que presta el personal y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud de Cojitambo, Azoguez {internet}. Cuenca, (Ecuador): Universidad de Cuenca; 2015 {citado el 31 de mayo del 2018}. Recuperado a partir de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/Tesis%20Pregrado.pdf>
12. Gonzales, J. Restrepo, G. Hernández, A. Ternera, D. Pinzón, J. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Rev. Salud Pública 2015; 16(6): 881 – 874.
13. Bustamante, E. Avendaño, D. Camacho, V. Ochoa, E. Alemany, F. Romero, M. Evaluación de la satisfacción del, paciente con la atención médica en un servicio de

- urgencias hospitalario y sus factores asociados. Rev. española de medicina de urgencias; 2013: 25(3).
14. Zárate, M. Nivel de satisfacción de los usuarios externo hospitalizados en los servicios de Cirugía General y Medicina Interna del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Saénz – 2017 {internet}. Lima, (Perú): Universidad Ricardo Palma; 2018; {citado el 25 de septiembre del 2018}. Recuperado a partir de: repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZA.
 15. Ataurima, R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno {internet}. Lima (Perú): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 {citado el 15 de abril del 2018}. Recuperado a partir de: <http://docplayer.es/59568339-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos.html>.
 16. Tinoco, M. Satisfacción del usuario externo hospitalizado en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre {internet}. Lima (Perú): Universidad Ricardo Palma; 2016 {citado el 15 de abril del 2018}. Recuperado a partir de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/473/Tinoco_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Cabanillas. A. Asociación entre el nivel de ansiedad y el grado de satisfacción de familiares de pacientes en emergencia del Hospital Regional de Cajamarca {internet}. Trujillo (Perú): Universidad Privada Antenor Orrego; 2017 {citado el 28 de marzo del 2018}. Recuperado a partir de: repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2575/1/RE_MED.HUMA_ANALI.CABANILLAS_ASOCIACION.ENTRE.EL.NIVEL.DE.ANSIEDAD.Y.EL.GRADO.DE.SATISFACCION_DATOS.PDF

18. Aguilar, F. Satisfacción en el usuario internado y como se relaciona con la forma de atención de la enfermera ubicado en los Servicios de Cirugía en el hospital regional docente de Trujillo {internet}, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2015: 2017 {citado el 28 de marzo del 2018}. Recuperado a partir de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALETA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Alarcón, K. Satisfacción del paciente internado en Cirugía y Ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013 {internet}. Cajamarca (Perú); Universidad Nacional de Cajamarca {citado el 21 de abril del 2018}. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/134>
20. Cantú, J. Desarrollo de una cultura de calidad, McGraw Hill. Méjico. 2010
21. Organización Mundial del Salud (2008), Asamblea mundial de la salud. Ginebra: Resoluciones y decisiones.
22. Méndez, A. Dimensao ética do agir e as questões da qualidade colocadas faceaos cuidados 2012: 18.
23. Pérez, P. y Merino. M. La definición en los servicios de salud. (internet). Colombia: 2016, (citado el 17 de agosto del 2017). Recuperado a partir de: <https://definicion.de/servicios-de-salud/>
24. Urriago, M, Viáfara, L. Acevedo, M. editores. Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios del Hospital universitario del Valle “Evaristo García”. {internet}. Colombia; 2010, (citado el 17 de agosto del 2017). Recuperado a partir de: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>.

25. Millán, R. El bienestar como nuevo objeto de progreso. Cinco reflexiones. Méjico 2011:18-19.
26. Rodríguez, J. et al. Semejanzas y diferencias entre la satisfacción y calidad percibida. Rew. Calidad asistencial. 2000: 36.
27. Ramos, B. Control De la calidad de la atención en salud, segunda edición, editorial Ciencias Médicas, Méjico; 2009:37, 47.
28. Cárdenas, J. Manual de calidad, Lima Perú; p. 76, 88
29. Donabedian, A. Continuidad cambio al buscar la salud pública. Superintendencia de salud. Propuesta metodológica para medir la satisfacción de los usuarios en consultorios públicos (internet). Méjico; 2011, (citado el 17 de agosto del 2017). Recuperado a partir de: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articulos-7317_recurso_1.pdf.
30. Corbella, A. Saturno, P. La garantía de la calidad en la atención primaria de salud. España: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 2013
31. Donabedian, A. Dimensiones: Garantía de calidad en salud pública. Vol 035, Méjico. 2000
32. Ministerio de Salud. Guía técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos y Servicios de apoyo .RM, N° 527-2011/MINSA
33. Organización Mundial de Salud. Asamblea mundial de la salud. Ginebra, 2009., Resoluciones y decisiones.
34. Dirección general de salud de las personas. Dirección ejecutiva de los servicios de salud. Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción de los usuarios. Lima-Perú. 2011.
35. Hernández, R, Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación; sexta edición. Colobia: McGraw – Hill; 2014.

36. Wigodsky, J. ¿Qué es SERVQUAL? (internet). Chile: Medwave; 2003 (citado el 29 de octubre) Recuperado a partir de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/mbe01/5220>.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional de Cajamarca: 2019

Estimado usuario, se le solicita su colaboración para responder al cuestionario que se les presente, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional de Cajamarca.

Apellidos y nombres:

I. Aspectos generales

- 1 Condición del encuestado:
Usuario ()
Acompañante ()

II. Aspectos epidemiológicos

2. Edad: ()
3. Sexo
Hombre ()
Mujer ()
4. Grado de Instrucción:
Analfabeto ()
Primaria ()
Secundaria ()
Superior técnico ()
Superior universitario ()
5. Tipo de seguro por el cual se atiende
SIS ()
SOAT ()
Ninguno ()
Otro ()
6. Tiempo de hospitalización en días: ()

III. Niveles de satisfacción

| Código | Expectativas Ítems | Valores | | | | | | |
|-------------------------------|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Fiabilidad | | | | | | | | |
| 1 | Que todos los días recibe una visita médica. | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | |
| Capacidad De Respuesta | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | |
| Seguridad | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | |
| Empatía | | | | | | | | |
| 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 ¿Entendió la información brindada por el personal de salud? | | | | | | | |
| Aspectos tangibles | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | |

| Código | Percepciones Ítems | Valores | | | | | | |
|-------------------------------|--|---------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Fiabilidad | | | | | | | | |
| 1 | ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días? | | | | | | | |
| 2 | ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado? | | | | | | | |
| 3 | ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos? | | | | | | | |
| 4 | ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron? | | | | | | | |
| 5 | ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa? | | | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | | | |
| 6 | ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? | | | | | | | |
| 7 | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido? | | | | | | | |
| 8 | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | | | | | | | |
| 9 | ¿Los trámites para el alta fueron rápidos? | | | | | | | |
| Seguridad | | | | | | | | |
| 10 | ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | | | | | | | |
| 11 | ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica? | | | | | | | |
| 12 | ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó? | | | | | | | |
| 13 | ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| Empatía | | | | | | | | |
| 14 | ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 15 | ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |

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

Anexo 2

Los valores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

| | |
|-------------|-----------|
| ACEPTABLE | > 60% |
| EN PROCESO | 40 - 60 % |
| POR MEJORAR | < 40% |

Fuente: Ministerio de salud. Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuario Externos en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.

Anexo 3

Tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra

p= Probabilidad de que se dé un buen servicio = 0.10

q= Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos Su valor es

$$(1-p) = 0.90$$

e= Error estándar de 0.05.

Z= Unidad de error estándar. Valor de “Z” para el intervalo de confianza de 95%. El valor de “Z” es de 1.96

N= Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consultorio externo (2 196 usuarios).

Según datos: $n = 327$

Formula de reducción de tamaño muestral:

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

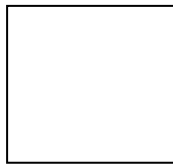
$$Nf = \frac{327}{1 + \frac{327}{183}} = 118$$

Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA – 2019

Yo.....
.....identificado con DNI (carné de extranjería o pasaporte para extranjeros) N.º
.....he sido informado por la bachiller de la especialidad de Medicina Humana; Cecilia Jackeline Gómez Burgos, identificada con DNI 46666801 sobre la encuesta que se realizara para medir **EI NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA** por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para que se me realice.



.....

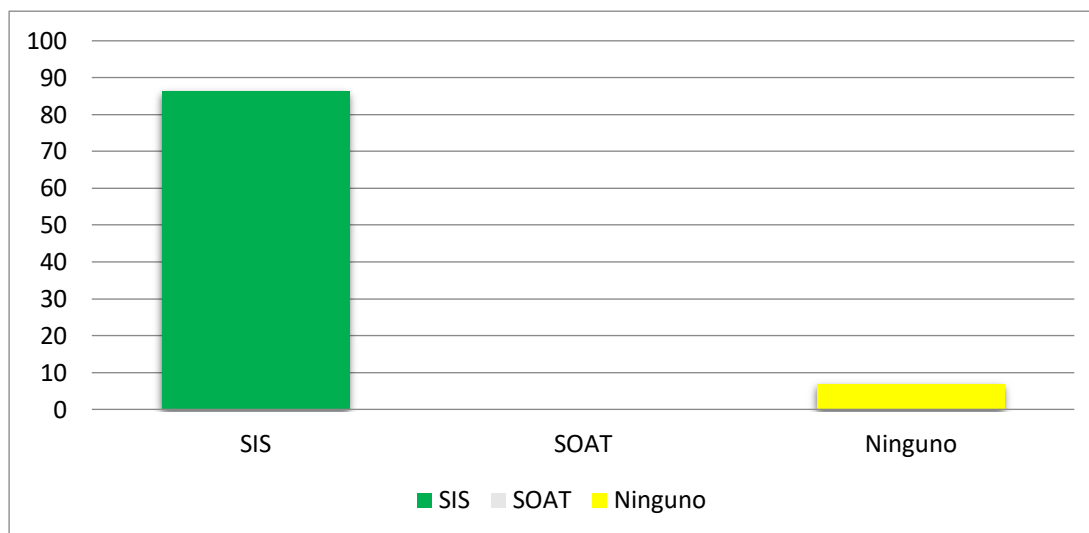
Firma de paciente o acompañante

DNI

Anexo 5

Estadística de gráficos y tablas que apoyaron a la investigación

Distribución de acuerdo con el tipo de seguro con el que se atienden los usuarios externos hospitalizados del Hospital Regional de Cajamarca 2019.



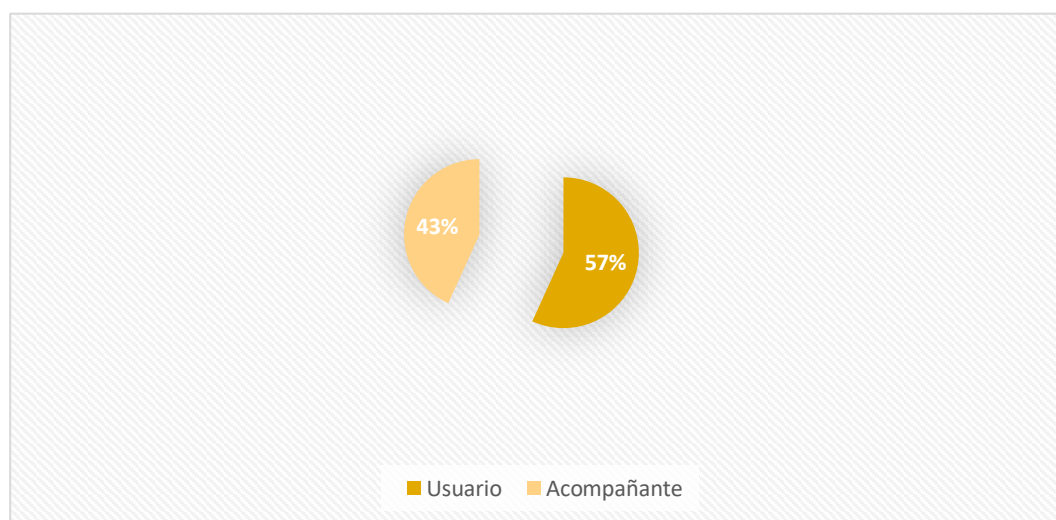
Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos atendidos en el SMIHRC 2019

Se deduce que el 86% de usuarios externos se atienden por el Seguro Integral de Salud (SIS) y sólo un 7% no cuenta con ningún seguro, deduciendo que la mayoría de la población tiene acceso a los servicios de salud.

Tabla 8. Distribución según condición del encuestado de los usuarios atendidos en los Servicios de Medicina Interna en el Hospital Regional de Cajamarca en el período 2019

| Muestra Total | | |
|--------------------------|----|-------|
| Condición del Encuestado | n | % |
| Usuario | 67 | 56.77 |
| Acompañante | 51 | 43.22 |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acudieron al SMIHRC 2019



Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acudieron al SMIHRC 2019

Se registra que el 57% de encuestados son acompañantes y el 43% son usuarios, si se tiene en cuenta que medir la satisfacción del usuario, permite que el Hospital tenga una medida objetiva sobre la manera en que percibe la atención dada y como se relaciona, esta con la calidad en el servicio brindado por los trabajadores de salud; la opinión del acompañante es un insumo valioso para el logro de la optimización de los procesos orientados a lograr resultados en forma óptima orientados a mejorar la prestación del servicio del sector en estudio, porque evaluando la satisfacción de la población, no solo se trabaja solamente con el usuario sino con los familiares o acompañantes

Tabla 9. Matriz de mejora de satisfacción por preguntas

| Nº | Preguntas | SATISFECHOS (+) | | INSATISFECHOS (-) | |
|-------------------------|-----------|-------------------|------|---------------------|-------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | P01= | 81 | 68.6 | 37 | 31.36 |
| 2 | P02= | 54 | 45.8 | 64 | 54.24 |
| 3 | P03= | 45 | 38.1 | 73 | 61.86 |
| 4 | P04= | 45 | 38.1 | 73 | 61.86 |
| 5 | P05= | 46 | 39.0 | 72 | 61.02 |
| 6 | P06= | 63 | 53.4 | 55 | 46.61 |
| 7 | P07= | 52 | 44.1 | 66 | 55.93 |
| 8 | P08= | 50 | 42.4 | 68 | 57.63 |
| 9 | P09= | 47 | 39.8 | 71 | 60.17 |
| 10 | P10= | 56 | 47.5 | 62 | 52.54 |
| 11 | P11= | 62 | 52.5 | 56 | 47.46 |
| 12 | P12= | 53 | 44.9 | 65 | 55.08 |
| 13 | P13= | 62 | 52.5 | 56 | 47.46 |
| 14 | P14= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| 15 | P15= | 71 | 60.2 | 47 | 39.83 |
| 16 | P16= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| 17 | P17= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| 18 | P18= | 67 | 56.8 | 51 | 43.22 |
| 19 | P19= | 61 | 51.7 | 57 | 48.31 |
| 20 | P20= | 63 | 53.4 | 55 | 46.61 |
| 21 | P21= | 59 | 50.0 | 59 | 50.00 |
| 22 | P22= | 58 | 49.2 | 60 | 50.85 |
| Porcentaje Total | | 49.92 | | 50.08 | |

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos que acudieron al SMIHRC 2019