



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD
PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE
MEDICINA DE UN ESTABLECIMIENTO HOSPITALARIO,
2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES:

Bach. ROJAS GAMBOA, DIANA

<https://orcid.org/0000-0002-6785-4719>

Bach. YATACO FERNANDEZ, GUSTAVO JUAN PAULO

<https://orcid.org/0000-0003-4964-6040>

ASESORA:

DRA. ROSA EVA PÉREZ SIGUAS

<https://orcid.org/0000-0003-1195-0426>

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien ha sido nuestro guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado con nosotros hasta el día de hoy.

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotros el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotros una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.”

Agradecimiento

“En primera instancia a todos los docentes que me acompañaron durante este proceso. A nuestros padres por confiar, por los valores y principios que nos han inculcado. Finalmente, a nuestros amigos de la vida y de la Facultad, por el apoyo diario”.

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS	16
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIONES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	21
Tabla 2. Satisfacción de la atención de los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	22
Tabla 3. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión fiabilidad del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	23
Tabla 4. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	24
Tabla 5. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión seguridad del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	25
Tabla 6. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión empatía del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	26
Tabla 7. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión aspectos tangibles del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).	27

Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de las variables.....	40
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	41
Anexo C. Consentimiento informado	44

Resumen

Objetivo: Determinar la satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022

Materiales y métodos: Investigación de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por todos los pacientes del servicio de medicina del Hospital Edgardo Rebagliati Martins; el estudio se aplicó a una muestra de 188 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Cuestionario SERVQHOS. Se aplicó estadística descriptiva para el análisis de datos utilizando el programa SPSS versión 26.0.

Resultados: Pacientes que representan el 46,2% estuvieron insatisfechos, el 33,5% estuvieron medianamente insatisfechos y 20,3% estuvieron satisfechos. Respecto a la dimensión fiabilidad, el 60,1% estuvieron insatisfechos, 22,3% medianamente satisfechos y 15,6% satisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta, 51,5% estuvieron insatisfechos, seguidos de 28,7% medianamente satisfechos y 19,8% satisfechos. La dimensión seguridad, el 46,8% estuvieron insatisfechos, seguidos del 29,2% satisfechos y 25% medianamente satisfechos. En la dimensión empatía, el 49,8% estuvieron medianamente satisfechos, seguido del 30,8% insatisfecho y 16,1% satisfecho. la dimensión aspectos tangibles, el 51,1% estuvieron satisfechos, seguidos del 36,7% insatisfechos y 12,2% medianamente satisfecho.

Conclusiones: La satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho.

Palabras claves: Satisfacción del paciente; Atención hospitalaria; Atención de enfermería (DeCS).

Abstract

Objective: To determine the satisfaction of health care perceived by patients of the medicine service of a hospital establishment, 2022

Materials and methods: Observational, descriptive, cross-sectional and prospective research. The population was made up of all the patients of the medical service of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital; the study was applied to a sample of 188 patients. The technique was the survey and the instrument the SERVQHOS Questionnaire. Descriptive statistics were applied for data analysis using the SPSS version 26.0 program.

Results: Patients representing 46.2% were dissatisfied, 33.5% were moderately dissatisfied and 20.3% were satisfied. Regarding the reliability dimension, 60.1% were dissatisfied, 22.3% moderately satisfied and 15.6% satisfied. In the responsiveness dimension, 51.5% were dissatisfied, followed by 28.7% moderately satisfied and 19.8% satisfied. In the security dimension, 46.8% were dissatisfied, followed by 29.2% satisfied and 25% moderately satisfied. In the empathy dimension, 49.8% were moderately satisfied, followed by 30.8% dissatisfied and 16.1% satisfied. the tangible aspects dimension, 51.1% were satisfied, followed by 36.7% dissatisfied and 12.2% moderately satisfied.

Conclusions: The satisfaction of health care perceived by the patients of the medicine service of a hospital establishment, was mostly dissatisfied.

Keywords: Patient satisfaction, hospital care, Nursing care (MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

La competencia global en un sector emergente impulsa la curiosidad de los pacientes y los hace más ansiosos por la prestación de servicios de salud. La creciente preocupación por la salud y los elevados niveles económicos de la civilización moderna han mejorado intensamente las demandas de atención médica y las tendencias cambiantes de la población hacia la consecución de un estilo de vida más saludable (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde el año 2000, elaboró una serie de lineamientos para evaluar cómo se desempeñan los diversos proveedores del sistema sanitario, los cuales no sólo evaluaban el logro de metas, sino se focalizaron en la satisfacción de las personas respecto a sus expectativas con la atención recibida (2).

En ese sentido, según la OMS, para el año 2020, cada año son atribuidas entre más de 6 millones de fallecimientos debido a atenciones de salud deficientes, con mayor preponderancia en los países subdesarrollados. Además, se ha estimado que los países con sistemas sanitarios eficientes a nivel de su gestión podrían evitar 2 millones de fallecidos. Finalmente, 24 millones de personas a nivel mundial, viven en contextos desfavorecidos con la prestación de los servicios es deficiente generando elevados niveles de insatisfacción en los usuarios (3).

La satisfacción del paciente es un indicador importante y de uso común para medir la calidad en la atención de la salud. La satisfacción del paciente afecta los resultados clínicos, la retención de pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente de una atención médica de calidad. La satisfacción del paciente es, por lo tanto, un indicador indirecto pero muy efectivo para medir el éxito de médicos y hospitales (4).

Un estudio realizado en Nigeria, en el 2020, cuyo objetivo fue “investigar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales

generales en el estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, utilizando el SERVQUAL". De 396 pacientes, 156 (39,4%) eran hombres y 240 (60,6%) eran mujeres. La mayoría de los pacientes tenían entre 18 y 39 años (233 (58,8 %)), tenían educación secundaria (139 (35,1 %)), estaban casados (221 (55,8 %)), ganaban <18 000 (170 (42,9 %)) y eran comerciantes (136 (34,3%)). Los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad ($2,57 \pm 0,99$) y la fiabilidad ($2,84 \pm 0,95$) y muy satisfechos con la capacidad de respuesta ($3,06 \pm 0,63$), seguridad ($3,07 \pm 0,63$) y empatía ($3,12 \pm 0,57$) (5).

En Cuba, en 2019, en un estudio que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos por COVID – 19 en un hospital, utilizando el cuestionario SERVPERF, hallando que el 81,7% estuvieron muy satisfechos, seguido de un 18,3% satisfechos (6). Mientras que, un estudio realizado en pacientes hospitalizados en un nosocomio de México, utilizando el SERVQUAL, mostró que el 57% estuvo satisfecho y el 20% parcialmente satisfecho (7). A su vez, nuevamente en México, en el 2017, reveló que la mayoría 63% expresión satisfacción (8). Por otra parte, en España, un estudio cuyo objetivo fue analizar los factores determinantes de la satisfacción del paciente, hallando que el trato del personal, infraestructura, información proporcionada estuvieron asociados significativamente (7).

En el Perú, basado en la Ley N°29344 "Ley de Aseguramiento Universal en Salud" hace mención a que todos los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos con calidad y en forma oportuna. De esa forma, el estado garantiza que todos los establecimientos públicos o privados presten atención de calidad, sin distinciones de ninguna índole, basados en los diversos planes de aseguramiento del estado. Sin embargo, en los últimos años, diversas investigaciones reportaron insatisfacción por parte de los usuarios de los establecimientos de salud (9). En ese sentido, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD), en el 2016, halló porcentajes de satisfacción de los usuarios en la consulta externa de todo el territorio de 73,9%, incrementándose un 3% respecto al año 2014, además, los establecimientos pertenecientes al Ministerio de Salud, fueron los de más bajo porcentaje de satisfacción (10).

Un estudio realizado en un instituto de rehabilitación, en el 2019, reveló que el 76,4% de los pacientes expresaron satisfacción global, en cuanto a las dimensiones, en aspectos tangibles el 78,8% expresó satisfacción, seguridad 77,9%, empatía 76,3%, en general los niveles de satisfacción fueron aceptables (11). Otro estudio realizado en el servicio de oftalmología de un hospital público, entre el 2014 al 2018, mostró que los niveles de satisfacción fueron disminuyendo en general y en todas sus dimensiones utilizando el cuestionario SERVQUAL (12). A su vez, un estudio realizado en el servicio de emergencia hospitalaria, mostró que la insatisfacción general fue de 73,1%, siendo la dimensión más afectada la capacidad de respuesta, 79% (13).

La satisfacción del usuario se refiere al cumplimiento de las expectativas generadas por los usuarios, inmerso en ello está el concepto de satisfacción, el cual se ubica en el área de la psicología, definiéndose como aquella sensación de bienestar por recibir lo que uno desea y esperar un buen servicio o producto. Debido a ello, al momento de evaluar la satisfacción, se está evaluando que tanto el individuo puede complacer sus expectativas generadas (14).

Otras definiciones, mencionan que, la satisfacción del usuario son estados que experimentan los individuos dentro de su cabeza, la cual puede ser material, intelectual o emocional, orientado hacia el logro de un deseo. Estos estados hacen referencia a los constructos y juicios de valoración, los cuales comparan las expectativas y los resultados que se obtuvieron luego de la atención(15). Además, Otros lo definen como, un grado de congruencia entre sus expectativas respecto a la atención ideal y sus percepciones respecto a la atención real que se le brindó (16).

La satisfacción, hace referencia a la capacidad de generación de experiencias gratas para los pacientes y la población que acude a los centros de salud. El estado y los gestores de políticas utilizan la satisfacción de los usuarios como un enfoque para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud. Además, las organizaciones evalúan periódicamente la satisfacción de los usuarios y generan habilidades para la mejora de la calidad y el logro de mejores posiciones en el mercado (17).

Pascoe, uno de los más grandes investigadores de satisfacción del usuario, lo definió como “la reacción del receptor de la atención médica a los aspectos destacados del contexto, el proceso y el resultado de sus experiencias de servicio”. Consiste en una “...evaluación o calificación cognitiva de los servicios recibidos directamente, incluida la estructura, el proceso y el resultado de los servicios... y una respuesta afectiva a la estructura, el proceso y el resultado de los servicios”. En cuanto a la formulación de la satisfacción del paciente, Pascoe describió la Teoría de la discrepancia y la Teoría del cumplimiento. Las dos teorías se originaron a partir de la investigación de la satisfacción laboral, la Teoría del Cumplimiento asumió que la magnitud de los resultados recibidos bajo circunstancias particulares determina la satisfacción y descuidó cualquier evaluación psicológica de los resultados. La teoría de la discrepancia ha tenido en cuenta la evaluación psicológica de los resultados en la formulación de la satisfacción y afirma que la insatisfacción se produce si los resultados reales se desvían de las expectativas iniciales del sujeto (18).

El modelo más utilizado para traducir las teorías de la satisfacción del usuario en la práctica de la gestión pública es el Cuestionario SERVQUAL. En este modelo, la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. La “brecha” en la calidad del servicio ocurre cuando la percepción del servicio recibido es menor de lo esperado, generando un problema con la satisfacción del cliente cuando su percepción del servicio recibido es menor que su expectativas del servicio esperado (19).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, los postulados teóricos hacen referencia a 5, las que se describen a continuación. Los aspectos tangibles, se refiere a la aparición de espacios físicos, equipos, personal y materiales de difusión. La fiabilidad, se refiere a la capacidad para brindar los servicios prometidos de manera fiable y precisa. La capacidad de respuesta, expresada como la voluntad de brindar ayuda a los clientes, siendo ésta de forma oportuna. La garantía, expresada como el conocimiento y cortesía de los trabajadores y sus capacidades para transmitir confianza y seguridad. Finalmente, la empatía; expresada a través de las atenciones individualizadas que la institución proporciona a sus clientes (20).

Florence Nightingale desarrolló su teoría centrada en el entorno. Encontró la influencia de muchos factores, entre ellos la integración de valores individuales, sociales y profesionales, elementos que deben trabajar en armonía para garantizar una atención adecuada para el usuario externo y, en consecuencia, mantenerlo satisfecho (21).

El modelo de Raquel Applegate clasifica la satisfacción del cliente en función del producto; lo que quiere decir si el producto responde de manera efectiva a la demanda del usuario externo. Además, propuso el modelo de satisfacción emocional simple, es decir, si el usuario externo está emocionalmente satisfecho con la atención brindada (22).

Guillermo (23), en el 2018, en Huacho, realizó un estudio cuyo objetivo fue “evaluar la asociación entre la calidad del servicio percibido y la satisfacción de los usuarios de un servicio municipal”, bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, con una muestra integrada por 120 trabajadores y 2 instrumentos validados como el SERQUAL. Se concluyó que, los niveles de satisfacción de los usuarios fue 63% satisfecho y existe una correlación positiva $r=0,771$ entre ambas variables

Además (24)., Piedra et al., en el 2018, en Lima-Perú, en su estudio cuyo objetivo fue “evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de un hospital público” bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. La muestra se conformó por 124 pacientes siendo el instrumento utilizado el SERVQUAL. Los resultados mostraron que, el 53% fueron mujeres, 40% tuvieron edades entre 36 a 64 años, 85% de los pacientes refirieron satisfacción con la atención recibida, siendo la mayor puntuación en la dimensión empatía 91%, seguido de fiabilidad con 90%. Finalmente, se encontró que existe asociación significativa entre la calidad de atención y sus dimensiones.

Roque et al. (25), en el 2017, en Perú, en su estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a consulta externa de ESSALUD, bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. La muestra se conformó por 575 pacientes, el instrumento utilizado fue el SERVQUAL. Los resultados mostraron que, el 75% fueron del sexo femenino, 35% expresó su satisfacción global con los servicios prestados. Las

dimensiones con mayor satisfacción fueron seguridad 38%, empatía 36% y aspectos tangibles 37%. Se concluyó que la mayoría expresó satisfacción con la atención brindada.

Peralta y colaboradores (26), en 2019, en Paraguay, en su estudio cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del servicio de clínica médica del hospital nacional en 2018”. El enfoque fue cuantitativo, diseño transversal. Fueron 116 los participantes. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. En cuanto a los resultados, la dimensión con mejor calificación fue la seguridad (5,3+/-0,8), mientras que la peor fueron los aspectos tangibles (4,6 +/-0,9). El 60,3% expresaron insatisfacción.

Boada y colaboradores (27), en 2019, en Colombia, en su estudio cuyo objetivo fue “describir la percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL”. El enfoque fue cuantitativo, diseño transversal. Fueron 282, los participantes, el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que, el 70% estuvo satisfecho. En cuanto a las dimensiones, el 84% estuvo satisfecho con la fiabilidad, el 74% en capacidad de respuesta, el 85% en seguridad, el 80,5% en empatía.

Jaya (28), en 2017, en Ecuador, en su estudio cuyo objetivo “analizar la relación entre la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”. El enfoque fue cuantitativo, diseño transversal. Fueron 298 participantes, el instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron que, el 58,1% expresaron satisfacción con el servicio. El 50,9% estuvo satisfecho con la fiabilidad, 58,2% con capacidad de respuesta, 60,8% seguridad, 69,4% empatía, y 50,4% aspectos tangibles.

En cuanto a la importancia del estudio, la atención al paciente no hace referencia solo se enfoca en aspectos biomédicos de la enfermería. Los pacientes experimentan estrés debido a su condición de salud, como dolencias físicas y alteraciones de su salud mental. Por ello, es relevante que los enfermeros ayuden en las dolencias físicas del paciente, así como sus alteraciones psicológicas. Cuando los enfermeros muestran empatía, fomentan una relación de colaboración con los pacientes, lo que puede ayudar a identificar

causas, síntomas o explicaciones que den como resultado un diagnóstico y tratamientos adecuados. La comunicación abierta y el respeto entre los enfermeros y sus pacientes pueden generar un impacto positivo para los pacientes, como la mejora de la satisfacción con la atención recibida.

En cuanto a la justificación teórica del estudio, los resultados obtenidos permitirán obtener información sobre los factores que afectan la percepción de satisfacción del usuario en esta institución, teniendo en cuenta que, actualmente no se encuentra descrita bibliográficamente las variables en cuestión en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, lo que conllevaría a nueva evidencia científica al respecto.

La justificación metodológica, se verá reflejada en la utilización del presente estudio en investigaciones a futuro que impliquen determinar la percepción de satisfacción en los pacientes, y a su vez, bajo esta premisa, se podrán generar nuevas herramientas de medición que identifiquen la calidad de atención hacia los pacientes con menos probabilidad de sesgo.

En la justificación práctica, mediante las conclusiones de la investigación se aportará a la implementación de métodos/estrategias sanitarias que inducirán a mejorar las tasas de insatisfacción por parte de los pacientes, lo cual, demostrará una significativa mejora en el servicio.

Finalmente, la justificación social del estudio beneficiará potencialmente a los pacientes que acudan al Hospital Edgardo Rebagliati Martins, ya que, se podrá poner en marcha medidas cruciales que mejorarán las tasas de satisfacción en la percepción de la calidad de atención.

Es por todo lo descrito previamente que nuestro objetivo fue determinar la satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de investigación

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo por ser un estudio donde se aplicó métodos estadísticos para cumplir con los objetivos planteados. En cuanto al diseño de investigación, fue no experimental porque no se realizó intervención o manipulación de las variables por los investigadores. Además, fue transversal porque los datos fueron recolectados en un tiempo único (29).

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los pacientes del servicio de medicina del Hospital Edgardo Rebagliati Martins atendidos durante el periodo del 2022. Según lo informado por el servicio de estadística, la estimación de pacientes para el mes de mayo del 2022 es de 758 pacientes.

A- Criterios de inclusión

- Pacientes del servicio de medicina atendidos por consulta externa del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.
- Pacientes atendidos durante el mes de mayo del 2022.
- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes de ambos géneros.

B- Criterios de exclusión

- Pacientes que no dominen el idioma castellano.
- Pacientes con autonomía disminuida que los impida participar de forma autónoma.
- Pacientes que no acepten firmar el consentimiento informado.

2.2.2. Muestra

La investigación fue aplicada sobre una muestra extraída de la población a estudiar. El tamaño de la muestra fue determinado a través de la fórmula para poblaciones con tamaño conocido.

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}$$

Donde:

- N: Número de sujetos que conforman la población
- n: Número de sujetos que conforman la muestra
- $Z_{\alpha/2}^2$: Nivel de confianza
- p: Probabilidad de éxito
- e: Error estimado (precisión)

El cálculo de tamaño muestral considerará un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de evento o éxito del 50% y un error estimado del 5%. Reemplazando los valores se obtiene la siguiente ecuación:

$$n = \frac{758 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.05^2(758 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 250,19 \text{ (250 sujetos)}$$

Con la finalidad de viabilizar el estudio se ha establecido ajustar la muestra sin que se pierda su capacidad probabilística.

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{250,19}{1 + \frac{250,19}{758}} = 188,10 \text{ (188 sujetos)}$$

Finalmente, se ha establecido que la muestra de estudio estuvo conformada por 188 pacientes que fueron encuestados

2.2.3. Muestreo

El proceso de selección de participantes fue mediante el muestreo aleatorio sistemático. Para este proceso se ha considerado determinar la razón aritmética en base a la razón de la población sobre la muestra dando como valor a +4, eso quiere decir que se encuestó al primer paciente que asista a consulta, luego se encuestó al paciente cinco, luego al paciente nueve y a razón de +4 se fue encuestando a los pacientes hasta alcanzar el tamaño muestral establecido.

2.3. Variables de investigación

La variable principal para este estudio es la satisfacción de la atención, variable de naturaleza categórica que fue medida mediante la escala ordinal.

- **Definición conceptual:** La satisfacción de la atención es la situación en donde el paciente percibe una atención que cumple con las expectativas mínimas establecidas previa a la atención. La satisfacción también se define como el estado en donde el usuario percibe un mayor número de fortalezas que debilidades (16).
- **Definición operacional:** La variable satisfacción de la atención es una variable categórica de tipo ordinal la cual fue medida a través del cuestionario SERVQHOS a través de las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los valores finales que puede optar fueron de insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de elección para este estudio fue la encuesta debido a que es la más adecuada para evaluar variables categóricas en poblaciones de gran tamaño. El instrumento a utilizar fue el cuestionario SERVQHOS el cual fue creado por Mira y colaboradores en el año 1998 (30). Este cuestionario está conformado por 15 ítems distribuidos en 5 dimensiones (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La estructura son preguntas en escala Likert con opciones de completamente insatisfecho hasta completamente satisfecho considerando puntajes de 1 a 5 respectivamente. La escala global se valora en tres categorías: Insatisfecho (15 a 34), medianamente satisfecho (35 a 54) y satisfecho (55 a 75). El proceso de validación en su versión en español fue realizado por Barragán y colaboradores en el año 2010 dando como resultado un valor de Kaiser-Meyer-Olkin de 0,965 y un valor de esfericidad de Barlett (p-valor) inferior a 0,000 lo que se entiende como un instrumento con una muy alta capacidad de confiabilidad según las dimensiones establecidas; además se determinó el Alfa de Cronbach para la escala global obteniendo un valor de 0.961 lo que indica que tiene una muy alta confiabilidad como instrumento (31).

2.5. Proceso de recolección de datos

El estudio inició con las coordinaciones previas con el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, se envió una carta de presentación por parte de la Universidad María Auxiliadora en donde se solicitó permiso para poder aplicar nuestro trabajo de investigación en los pacientes del Hospital, así mismo solicitar el acceso a información necesaria para realizar el trabajo adecuadamente. Posteriormente a la obtención del permiso, se realizó coordinaciones con el servicio de medicina general realizar la selección de participantes según lo establecido. Se invitó participar a los pacientes que sean seleccionados por el proceso de muestreo y se les brindó el cuestionario para que pueda ser llenado. Todos los datos obtenidos fueron guardados para luego ser procesados en bases de datos.

2.6. Métodos de análisis estadísticos

Todos los datos recolectados con los cuestionarios fueron clasificados y pasados por un control de calidad para evitar inconsistencias dentro del trabajo. Los datos fueron introducidos en un matriz de datos dentro del programa Microsoft Excel 2021 para mejorar su manejo. Esta matriz de datos fue introducida en el programa estadístico SPSS v25.0 donde se aplicó las pruebas estadísticas respectivas. El análisis se realizó a través de un análisis descriptivo para conocer las frecuencias relativas y absolutas de variables de naturaleza categóricas; para las variables de naturaleza numérica se determinó las medidas de tendencia central. Los datos que fueron recolectados luego de ser aplicadas las pruebas estadísticas fueron introducidos en tablas, gráficos y cuadros estadísticos que faciliten entender los resultados.

2.7. Aspectos éticos

El estudio se trabajó bajo los tratados deontológicos y éticos que se usan para un adecuado comportamiento científico. El estudio cuenta con los principios de bioética en investigación.

Autonomía debido a que los participantes no fueron sometidos al estudio en contra de su voluntad, los sujetos de estudio que deseen formar parte de la investigación tendrán en todo momento el derecho a salir del estudio en cualquier

momento que lo deseen; Beneficencia debido a que el estudio benefició a los participantes con conocimiento sobre la evaluación de la satisfacción de los usuarios y brindó información que fue de utilidad para mejorar el proceso de atención y que el paciente pueda recibir una mejor prestación de salud, además que los resultados obtenidos podrán ser utilizados para tomar medidas frente a la situación dentro del Hospital Edgardo Rebagliati Martins; No maleficencia porque el estudio no representa riesgo para los investigadores ni las personas investigadas (32); y justicia, debido a que no habrá discriminación de los participantes y se les trató con igualdad, además todos los participantes contó con las mismas oportunidades de formar parte del estudio siempre y cuando posean los criterios de elegibilidad (33).

III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

Características sociodemográficas	Total	
	N	%
Total	188	100
Edad (Promedio)	34,66 (DE±13,35)	
Género		
Masculino	72	38,3
Femenino	116	61,7
Estado civil		
Soltero	108	57,4
Casado	69	36,7
Viudo	4	2,1
Divorciado	7	3,7
Procedencia		
Lima	130	69,1
Provincia	58	30,9

En la tabla 1 tenemos los datos sociodemográficos de los participantes del estudio, en total fueron 188 pacientes. La edad promedio fue de 35 años. En cuando al género de los pacientes obtuvimos de sexo femenino (61,7%) y de sexo masculino (38,3%). Respecto al estado civil presenciamos que la mayoría de los participantes son solteros (57,4%). Finalmente se encontró una mayoría de pacientes procedentes de Lima (69,1%).

Tabla 2. Satisfacción de la atención de los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	87	46,2	46,2	45,2
Medianamente satisfecho	63	33,5	33,5	79,7
Satisfecho	38	20,3	20,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

En la tabla 2, se observa que 87 pacientes que representan el 46,2% estuvieron insatisfechos, 63 pacientes que representan el 33,5% estuvieron medianamente insatisfechos y 38 pacientes que representan el 20,3% estuvieron satisfechos.

Tabla 3. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión fiabilidad del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Insatisfecho	113	60,1	60,1	60,1
	Medianamente	42	22,3	22,3	82,4
Fiabilidad	satisfecho				
	Satisfecho	33	15,6	15,6	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

En la tabla 3, se observa que, respecto a la dimensión fiabilidad, 113 pacientes que representan el 60,1% estuvieron insatisfechos, 42 pacientes que representan el 22,3% estuvieron medianamente insatisfecho y 33 pacientes que representan el 15,6% estuvieron satisfechos.

Tabla 4. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Insatisfecho	97	51,5	51,5	49,3
Capacidad de respuesta	Medianamente satisfecho	54	28,7	28,7	80,2
	Satisfecho	37	19,8	19,8	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

En la tabla 4, se observa que, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, 97 pacientes que representan el 51,5% estuvieron insatisfechos, 54 pacientes que representan el 28,7% estuvieron medianamente insatisfechos y 37 pacientes que representan 19,8% estuvieron satisfechos.

Tabla 5. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión seguridad del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Insatisfecho	88	46,8	46,8	46,8
	Medianamente	47	25,0	25,0	71,8
Seguridad	satisfecho				
	Satisfecho	55	29,2	29,2	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

En la tabla 5, se observa que, respecto a la dimensión seguridad, 88 pacientes que representan el 46,8% estuvieron insatisfechos, 55 pacientes que representan el 29,2% estuvieron satisfechos y 47 pacientes que representan el 25% estuvieron medianamente insatisfechos.

Tabla 6: Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión empatía del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Insatisfecho	58	30,8	30,8	30,8
	Medianamente	92	49,8	49,8	80,6
Empatía	satisfecho				
	Satisfecho	38	16,1	16,1	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

En la tabla 6, se observa que, respecto a la dimensión empatía, 92 pacientes que representan el 49,8% estuvieron medianamente satisfechos, 58 pacientes que representan el 30,8% estuvieron insatisfechos y 38 pacientes que representan el 16,1% estuvieron satisfechos.

Tabla 7. Satisfacción de la atención de los pacientes en su dimensión aspectos tangibles del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022 (N=188).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aspectos tangibles	Insatisfecho	69	36,7	36,7	36,7
	Medianamente satisfecho	23	12,2	12,2	48,9
	Satisfecho	96	51,1	51,1	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

En la tabla 7, se observa que, respecto a la dimensión aspectos tangibles, 96 pacientes que representan el 51,1% estuvieron satisfechos, 69 pacientes que representan el 36,7% estuvieron insatisfechos y 23 pacientes que representan el 12,2% estuvieron medianamente satisfechos.

IV. DISCUSIONES

4.1 Discusiones

La satisfacción del paciente se ha utilizado como una herramienta para medir si la oferta de atención de salud disponible satisface las necesidades y expectativas de salud de los pacientes. Esta herramienta es ampliamente utilizada en el campo de la salud en todo el mundo. La satisfacción del paciente es un indicador valioso de la calidad y eficacia del servicio de salud, y también tiene un impacto en la recuperación del paciente. En las últimas décadas, los pacientes han adquirido cada vez más conocimientos sobre el cuidado de la salud. Como resultado, han comenzado a exigir estándares más altos de eficacia médica, servicios de personal de salud, gastos, etc.

La satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho. Ello significa que las expectativas de los pacientes no fueron superadas por sus percepciones luego de la atención recibida. Además, los resultados se pueden explicar porque en el establecimiento hospitalario existe escases de recursos humanos para la gran demanda de pacientes que existe, por ejemplo, para un pabellón de 30 pacientes muchas veces se cuenta con solo un profesional de enfermería. Además, no se cuenta con la infraestructura suficiente para brindar una atención de calidad.

Similares resultados fueron hallados por Peralta y colaboradores (26), en 2019, en Paraguay, en su estudio cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del servicio de clínica médica del hospital nacional en 2018”. En cuanto a los resultados, la dimensión con mejor calificación fue la seguridad (5,3+/-0,8), mientras que la peor fueron los aspectos tangibles (4,6 +/- 0,9). El 60,3% expresaron insatisfacción. Además, Roque et al. (25), en el 2017, en Perú, en su estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a consulta externa de ESSALUD, los resultados mostraron que, el 75% fueron del sexo femenino, 35% expresó su satisfacción global con los servicios prestados. Las dimensiones con mayor satisfacción fueron seguridad 38%, empatía 36% y aspectos tangibles 37%. Se concluyó que la mayoría expresó satisfacción con la atención brindada.

Sin embargo, Guillermo (23), en el 2018, en Huacho, realizó un estudio cuyo objetivo fue “evaluar la asociación entre la calidad del servicio percibido y la satisfacción de los usuarios de un servicio médico municipal”, concluyó que, los niveles de satisfacción de los usuarios fue 63% satisfecho y existe una correlación positiva $r=0,771$ entre ambas variables. Además (24)., Piedra et al., en el 2018, en Lima-Perú, en su estudio cuyo objetivo fue “evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de un hospital público” , los resultados mostraron que, 85% de los pacientes refirieron satisfacción con la atención recibida, siendo la mayor puntuación en la dimensión empatía 91%, seguido de fiabilidad con 90%.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión fiabilidad por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho. Ello se refiere a la capacidad de los profesionales para realizar el servicio prometido en forma confiable y cuidadosa. En el estudio, los trabajadores debido a la alta carga de trabajo no pueden cumplir de forma óptima su labor, generando disconformidad por los pacientes. Dicho resultado no coincide con Además (24)., Piedra et al., en el 2018, en Lima-Perú, en su estudio cuyo objetivo fue “evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de un hospital público” bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. Los resultados mostraron que, el 53% fueron mujeres, 40% tuvieron edades entre 36 a 64 años, 85% de los pacientes refirieron satisfacción con la atención recibida, siendo la mayor puntuación en la dimensión empatía 91%, seguido de fiabilidad con 90%. Similar resultado fue hallado por Boada y colaboradores (27), en 2019, en Colombia, en su estudio cuyo objetivo fue “describir la percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL”. Los resultados evidenciaron que, el 70% estuvo satisfecho. En cuanto a las dimensiones, el 84% estuvo satisfecho con la fiabilidad, el 74% en capacidad de respuesta, el 85% en seguridad, el 80,5% en empatía.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión capacidad de respuesta por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho. Ello hace referencia a la capacidad de predisposición para poder ayudar a los pacientes, brindándole servicios rápidos y oportunos, respondiendo todas sus dudas. En el estudio se puede explicar porque el personal se puede coberturar la gran demanda de pacientes, dificultándole proporcionar cuidados y asistencia oportuna. Sin embargo, estos resultados no concuerdan con Jaya (28), en 2017, en Ecuador, en su estudio cuyo objetivo “analizar la relación entre la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”. Los resultados mostraron que, el 58,1% expresaron satisfacción con el servicio. El 50,9% estuvo satisfecho con la fiabilidad, 58,2% con capacidad de respuesta, 60,8% seguridad, 69,4% empatía, y 50,4% aspectos tangibles.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión seguridad por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho. Es la capacidad del personal de salud para inspirar confianza y credibilidad en los pacientes, sin embargo, en el estudio los pacientes en su mayoría expresan desconfianza, debido a que no se brinda una atención oportuna. Dichos resultados fueron similares a lo hallado por Roque et al. (25), en el 2017, en Perú, en su estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a consulta externa de ESSALUD, Los resultados mostraron que, el 75% fueron del sexo femenino, 35% expresó su satisfacción global con los servicios prestados. Las dimensiones con mayor satisfacción fueron seguridad 38%, empatía 36% y aspectos tangibles 37%. Se concluyó que la mayoría expresó satisfacción con la atención brindada. En dicho estudio, apenas se tuvo un 38% satisfacción en esta dimensión.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión empatía por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría medianamente satisfecho. Hace referencia al servicio brindado en forma personalizada al paciente. Ello refleja que a pesar de contar con escaso

recurso humano, el personal de salud aún tiene la capacidad para ponerse en el lugar del paciente. Similares resultados fueron hallados por Jaya (28), en 2017, en Ecuador, en su estudio cuyo objetivo “analizar la relación entre la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”. Los resultados mostraron que, el 58,1% expresaron satisfacción con el servicio. El 50,9% estuvo satisfecho con la fiabilidad, 58,2% con capacidad de respuesta, 60,8% seguridad, 69,4% empatía, y 50,4% aspectos tangibles.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión aspectos tangibles por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría satisfecho. Hace referencia a la infraestructura, elementos físicos y materiales disponibles al servicio del paciente. Estos resultados se pueden explicar porque el estudio se realizó en un hospital nivel III, el cual a comparación de los otros nosocomios tiene una mucho mejor infraestructura. Similares resultados fueron hallados por Jaya (28), en 2017, en Ecuador, en su estudio cuyo objetivo “analizar la relación entre la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”. Los resultados mostraron que, el 58,1% expresaron satisfacción con el servicio. El 50,9% estuvo satisfecho con la fiabilidad, 58,2% con capacidad de respuesta, 60,8% seguridad, 69,4% empatía, y 50,4% aspectos tangibles.

La limitación de la investigación se centra en el método de recolección ya que existe la posibilidad que las personas no hayan contestado de manera honesta la encuesta y, además, influye las emociones del momento con la que llenan las encuesta, ya que sentimientos positivos llevarán a respuestas positivas y viceversa, dejando de lado la imparcialidad del asunto.

Concluyendo que los usuarios que se atienden en el servicio de medicina muestran altos niveles de insatisfacción. Esto lleva a pensar que el personal de salud no tiene un trato considerado con los pacientes lo cual, éticamente, es incorrecto y no colabora con el proceso de superación de la enfermedad de los

pacientes. Se recomendaría enseñar la encuesta a los profesionales y tratar que modifiquen los aspectos donde más se ha fallado.

4.2 Conclusiones

La satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión fiabilidad por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión capacidad de respuesta por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión seguridad por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión empatía por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría medianamente satisfecho.

La satisfacción de la atención de salud percibida en su dimensión aspectos tangibles por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría satisfecho.

4.3 Recomendaciones

- Se recomienda al establecimiento de salud implementar incentivos al personal de salud para mejorar el servicio brindado a los pacientes, así como dotar de los equipos e insumos necesario para brindar cuidados óptimos a los pacientes. Además, a nivel de la gestión, se debe buscar incrementar la cantidad de personal en el nosocomio.
- Se recomienda al establecimiento interactuar con profesionales de psicología para atender a los profesionales de salud que, probablemente

pasen por situaciones difíciles que afecten su estado de ánimo y por ende, su trato a los pacientes.

- Se recomienda futuras investigaciones, para hallar factores determinantes de la satisfacción de los pacientes, el cual permitirá la implementación de acciones de mejora por el equipo gestor del nosocomio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado [tesis titulación]. Perú: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210>
2. Organización Mundial de la Salud. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance. 2018.
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 28 de abril de 2022]. p. 1-5. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Prakash B. Patient Satisfaction. Cutan Aesthetic Surg [Internet]. 2010;3(3):151-5. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3047732/>
5. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2019;16(18):1-16. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318>
6. Pérez, Berrio, Pérez, Rodríguez, Fernández, Aranguren. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicentro [Internet]. 2020;24(3):630-42. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-630.pdf>
7. Álvarez de la Rosa AE, Olivares Ramírez C, Cadena-Estrada JC, Olvera Arreola SS. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Rev Enfermería Neurológica [Internet]. 2012;11(2):68-72. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
8. Vizcaíno AD-J, Vizcaíno-Marín VD-P, Fregoso-Jasso GS. Análisis de la

- satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horiz Sanit* [Internet]. 2018;18(1):27-36. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
9. Wilson L, Velásquez A, Ponce C. La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: Análisis de beneficios y sistematización del proceso desde su concepción hasta su promulgación. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2009;26(2):207-17. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2#:~:text=La Ley 29344 tiene como,supervisión del aseguramiento \(1\).](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2#:~:text=La Ley 29344 tiene como,supervisión del aseguramiento (1).)
 10. Murillo JP, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An la Fac Med* [Internet]. 2019;80(3):288-97. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a03v80n3.pdf>
 11. Solís-Magaña I, Mapén-Franco F-J, Méndez-Magaña W. Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Rev Arbitr Interdiscip Koinonía* [Internet]. 2021;6(11):4. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768001/html/>
 12. Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Medica Peru* [Internet]. 2020;37(1):19-26. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>
 13. Sánchez Chirinos JC. Satisfacción Del Usuario Externo En el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud ce Huancayo 2019 [Internet]. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5830/Sánchez Chirinos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 14. Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida ,. *Rev ciencias Soc* [Internet].

- 2016;22(2):11-131. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
15. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc las Ciencias la Inf [Internet]. 2011;34(1):349-68. Disponible en:
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
 16. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. J Mark [Internet]. 1985;49(4):41. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/305764085_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research/link/5823644a08ae61258e3cab21/download
 17. Pérez, Maciá, Gonzáles. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. Rev Saude Publica [Internet]. 2019;53:87. Disponible en:
<https://www.scielo.br/pdf/rsp/v53/1518-8787-rsp-53-87.pdf>
 18. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. Leadersh Heal Serv [Internet]. 2009;22(1):8-19. Disponible en:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17511870910927994/full/html>
 19. Bustamante MA, Zerda-Barreno ER, Obando F, Tello-Sánchez MG. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial [Internet]. 2020;13(2):1-15. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual/link/5ea369c892851c1a906d0791/download
 20. Endeshaw B. Healthcare service quality-measurement models: a review. J Heal Res [Internet]. 2021;35(2):106-17. Disponible en:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/pdf>
 21. Medeiros AB de A, Enders BC, Lira ALBDC. The Florence Nightingale's Environmental Theory: A Critical Analysis [Internet]. Vol. 19, Escola Anna

- Nery. 2015 [citado 13 de noviembre de 2020]. p. 518-24. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/ean/v19n3/en_1414-8145-ean-19-03-0518.pdf
22. Cisneros F. Teorías y Modelos de Enfermería [Internet]. Fundamentos de Enfermería Universidad del Cauca. Colombia: Universidad de Cauca; 1996. p. 1-15. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
 23. Guillermo F. Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018 [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez carrión; 2018. Disponible en: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO_AGAMA_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna [Internet]. 2018;31(4):137-42. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
 25. Roque J, Hinojosa L, Huaman N, Huamanquispe J, Velazco J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención -Red asistencial EsSalud Cusco 2014. Rev cuerpo méd [Internet]. 2015;8(2):85-9. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/203/169>
 26. Peralta R, Ruiz Díaz CML, Benítez Avalos NF, Fleitas Alderete AA, Franco Cañete AN, Ortega González JL. Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018. Rev Virtual la Soc Paraguaya Med Interna [Internet]. 2019;6(1):41-53. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
 27. Organizacional C. Sergio Demetrio Polo Jiménez. 1989;1-7.
 28. Jaya V. Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios

hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2017. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40GIS.pdf>

29. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill; 2018.
30. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Med Prev [Internet]. 1998 [cited 2022 Apr 15];4:12–8. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
31. Andrés J, Becerra B, Gustavo Manrique-Abril F. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. Av Enferm [Internet]. 2010 [cited 2022 Apr 15];28(2):48–61. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v28n2/v28n2a05.pdf>
32. Moreno RP. La riqueza del principio de no maleficencia. Rev Cirujano General [revista en Internet] 2011 [acceso 8 de agosto de 2021]; 33(2): 178-185. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cirujanogeneral>
33. Martín S. Aplicación de los Principios Éticos a la Metodología de la Investigación. Enfermería en Cardiología [revista en Internet] 2013 [acceso 27 de setiembre de 2021]; 58(1): 27-29. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL
Satisfacción de la atención	Variable de estudio Según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	La satisfacción de la atención es la situación en donde el paciente percibe una atención que cumple con las expectativas mínimas establecidas previa a la atención. La satisfacción también se define como el estado en donde el usuario percibe un mayor número de fortalezas que debilidades (35).	La variable satisfacción de la atención es una variable categórica de tipo ordinal la cual será medida a través del cuestionario SERVQHOS a través de las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los valores finales que puede optar serán de insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Comodidad • Equipamiento 	3	Insatisfecho: 15 a 34 puntos Medianamente satisfecho: 35 a 54 puntos Satisfecho: 55 a 75 puntos
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de sala de espera • Número y ubicación de baños • Limpieza de baños 	3	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad y comodidad de acceso • Calidad de mantenimiento de instalaciones 	2	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de información y procedimientos • Tiempo de espera • Calidad de atención del personal de salud • Asistencia social 	4	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades para opinar • Asistencia psicológica • Satisfacción global 	3	

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos



Satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022.

PRESENTACIÓN

Buenos días estimado participante, este cuestionario permitirá evaluar el grado de satisfacción referente a la atención recibida en el hospital. Recuerde que no hay preguntas correctas o incorrectas, por lo que le pedimos que responda con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES

Para hacerlo bastará con que marque usted una X en la casilla que mejor describe su caso particular.

CARACTERISTICAS GENERALES

- 1) Edad: _____ años
- 2) Género: () Masculino () Femenino
- 3) Estado civil: () Soltero () Casado () Viudo () Divorciado
- 4) Procedencia: () Lima () Provincia

CUESTIONARIO SERVQHOS

N°	ITEMS	Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
Aspectos tangibles						
1	Señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio del Hospital					
2	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					
3	La comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera					

Fiabilidad						
4	La limpieza de la sala de espera y pasillos					
5	El número y ubicación de los baños para el usuario					
6	La limpieza y mantenimiento de los baños para usuario					
Capacidad de respuesta						
7	La facilidad y comodidad de las instalaciones, pasillos y accesos del servicio me permite circulación rápida y expedita					
8	La calidad de mantenimiento de las instalaciones del servicio me permiten una atención confiable y segura para los usuarios					
Seguridad						
9	El proceso de la información y procedimiento para asignación de horas de citas médicas de atención					
10	El tiempo de espera para recibir efectivamente la atención					
11	La calidad de atención de los médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo del servicio de Medicina del Hospital					
12	La asistencia social ofrecida por el servicio del Hospital para ayudarme a resolver mis problemas personales					
Empatía						
13	Los medios y facilidades que otorga el servicio para opinar sobre la calidad de atención del servicio					

14	Las facilidades que otorga el servicio para que mi brinde asistencia psicológica, si así lo requiero					
15	la satisfacción global del servicio de Medicina del Hospital.					

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DE UN ESTABLECIMIENTO HOSPITALARIO, 2022”

Nombres de los investigadores:

- Rojas Gamboa Diana
- Yataco Fernandez Gustavo

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina en un establecimiento hospitalario, 2022

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Rojas Gamboa Diana, coordinadora de equipo teléfono móvil N° 964437973 o al correo electrónico: rojasgamboa18@hotmail.com

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante