

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESINA**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA ATENCIÓN EN  
EL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL  
NUÑEZ BUTRÓN PUNO 2020**

**PRESENTADA POR:**

**MARGARITA MAQUERA JINEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**BACHILLER EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESINA**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA ATENCIÓN EN  
EL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL  
NUÑEZ BUTRÓN PUNO 2020**

**PRESENTADA POR:**

**MARGARITA MAQUERA JINEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
BACHILLER EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



: \_\_\_\_\_

Mgtr. LADY OLIVIA QUISPE ARAPA

PRIMER MIEMBRO



: \_\_\_\_\_

Mgtr. DIANA ELIZABETH CAVERO ZEGARRA

ASESOR DE TESINA



: \_\_\_\_\_

Mgtr. FIORELA JEANETTE ORTIZ ORTIZ

Área: Ciencias médicas y de la salud.

Sub área: Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios.

Disciplina: Calidad en Atención en Salud.

Puno, 23 de Julio de 2021.

## DEDICATORIA

### A DIOS

Por haber hecho realidad mi sueño de ser profesional y ser una mejor persona, para llegar a ser un instrumento de su voluntad al servicio de la salud.

### A MI FAMILIA

Por darme la cuota de motivación para poder lograr un objetivo más en mi vida.

**MARGARITA.**

## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos - Puno, por ser mi alma mater y a haberme formado en sus aulas como una profesional de la salud.
- A la Escuela profesional de Enfermería y sus docentes, quienes fueron mis pilares en la formación profesional, asimismo por haberme inculcado valores el profesionalismo dentro del campo de la salud.
- A los miembros del jurado calificador, a la Mgtr. Lady Olivia QUISPE ARAPA y a la Lic. Maritza Karina HERRERA PEREIRA por sus sabias orientaciones, sugerencias, aportes y disponibilidad que permitieron la culminación de esta investigación.
- A mi asesora de tesis la Mgtr. Fiorela Jeanette ORTIZ ORTIZ, quien con su conocimiento y su guía fue elemental para que se pueda concretar la presente investigación.
- A la Dirección del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron por haberme brindado todas las facilidades en la formulación de la presente investigación.

**MARGARITA.**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2. ANTECEDENTES	5
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONAL	5
1.2.2 ANTECEDENTES NACIONAL	6
1.2.3 ANTECEDENTES LOCAL	7
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO	10
2.2. MARCO CONCEPTUAL	19
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	20
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	20

**CAPÍTULO III****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 ZONA DE ESTUDIO	21
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.2.1. POBLACIÓN	21
3.2.2. MUESTRA	21
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	23
3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS	23
3.5. TÉCNICAS Y METODOS DE RECOLECCION DE DATOS	23
3.6. TÉCNICAS DE ANALISIS	24
3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	25

**CAPÍTULO IV****EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	37
ANEXOS	43

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Tamaño de muestra	22
Tabla 02: Criterios de evaluación	24
Tabla 03: Calificación	24
Tabla 04: Edad de los pacientes hospitalizados sobre la atención en el servicio de cirugía general del hospital regional manuel nuñez butrón puno 2020.	27
Tabla 05. Género de los pacientes hospitalizados sobre la atención en el servicio de cirugía general del hospital regional manuel nuñez butrón Puno 2020.	28
Tabla 06. El personal de salud del servicio de cirugía general del hospital Manuel Nuñez Butrón inspira confianza.	29
Tabla 07. Es buena la calidad de servicio que presta el personal de salud del servicio de cirugía general del hospital regional Manuel Nuñez Butrón	31
Tabla 08. El personal de salud del servicio de cirugía general del hospital regional Manuel Nuñez Butrón tiene la capacidad de atención inmediata a los pacientes.	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Edad de los pacientes	27
Figura 02: Género del paciente	28
Figura 03: Encuesta aplicada	29
Figura 04: Encuesta aplicada	31
Figura 05: Encuesta aplicada	33



## INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia.	44
Anexo 02: Consentimiento informado.	45
Anexo 03: Guía para el encuestador metodología servqual modificada.	46
Anexo 04: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización en establecimientos de nivel i-4, ii y iii.	48

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020”, cuyo objetivo fue determinar identificar cual es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en la atención dentro del servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, en sus diferentes dimensiones, en el cual el tipo de estudio aplicado fue de nivel descriptivo de corte transversal, asimismo cabe resaltar que la población y muestra de estudio fue de tipo probabilístico, estuvo conformado por 173 pacientes que han sido atendidos en los meses de abril y mayo del año 2020 en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Nuñez Butron, así mismo se ha llegado a siguiente conclusión; en la investigación se ha determinado que si existe una relación muy significativa y correlación entre la calidad de servicio que presta el personal de salud y la satisfacción del paciente que ha sido atendido en el servicio de cirugía en el Hospital Manuel Nuñez Butron, en el estudio se ha identificado en cuanto al grado de calidad de servicio que presta el personal de salud a los pacientes estarían en gran proporción conformes en la dimensión de fiabilidad así lo demuestra el 38.2% que se siente satisfecho y el 9.2% el cual se siente muy satisfecho, También en el estudio se concluye que en gran proporción de los pacientes se sienten satisfechos y muy satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta; así lo demuestra el 32.9% y el 1.2% de los pacientes sometidos a estudios.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción, paciente, hospital, atención.

**ABSTRACT**

In the present investigation entitled "Satisfaction of the hospitalized patient about the care in the general surgery service of the Manuel Nuñez Butrón Puno Regional Hospital 2020", whose objective was to determine what is the degree of satisfaction of the hospitalized patient in the care within the service of general surgery of the Manuel Nuñez Butrón Regional Hospital in the city of Puno, in its different dimensions, in which the type of study applied was descriptive level of cross-sectional section, it should also be noted that the population and study sample was probabilistic, It was made up of 173 patients who have been treated in the months of April and May 2020 in the surgery service of the Manuel Nuñez Butron Hospital, and the following conclusion has been reached; In the research it has been determined that if there is a very significant relationship and correlation between the quality of service provided by health personnel and the satisfaction of the patient who has been treated in the surgery service at the Manuel Nuñez Butron Hospital, in the study It has been identified in terms of the degree of quality of service provided by health personnel to patients, they would be largely in agreement with the reliability dimension, as demonstrated by 38.2% who feel satisfied and 9.2% who feel very satisfied Also in the study it is concluded that a large proportion of the patients feel satisfied and very satisfied in the response capacity dimension; This is demonstrated by 32.9% and 1.2% of the patients undergoing studies.

**KEY WORDS:** Satisfaction, patient, hospital, attention..

## INTRODUCCIÓN

Cuando se realiza la ponderación en asuntos relacionados a los servicios que brinda una entidad hospitalaria uno de los indicadores elementales es la satisfacción de los pacientes y este viene a ser un valor importantísimo en la escala de evaluación. (1)

Jiménez y Cols, en concordancia con lo expuesto, establece claramente que esa satisfacción gira en torno a un eje principal: ya que el paciente, por lo que su grado de satisfacción es y será el indicador fundamental de la calidad del establecimiento de salud. (2)

Así mismo el usuario (paciente, familia, sociedad) es quien tiene la oportunidad de percibir como se recibe el servicio debido a la experimentación vivida a la hora de consumir el producto de la institución. (3)

De esta manera, en el presente estudio de investigación se evalúa la satisfacción del paciente, con el fin de evidenciar en qué aspectos se deben plantear mejores abordajes de atención que optimicen la prestación de la atención y, por ende, del servicio de salud, reconociendo que la sociedad demanda cada vez más organizaciones de salud capaces de satisfacer las necesidades del usuario con un mejor y mayor compromiso y responsabilidad.

El presente trabajo de investigación titulado “satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020”, está integrado por cuatro capítulos; en el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, así como también los objetivos a lo que deseamos arribar, luego se desarrollará un análisis de los antecedentes de la presente investigación, más que todo en trabajos de nivel universitario. En el Capítulo II se pone en consideración el marco teórico y el marco conceptual con temas debidamente seleccionados e individualizados. En el Capítulo III, de la tesis se plantean los procesos metodológicos, técnicos e instrumentales para la recolección de datos y su

tratamiento estadístico; y, en el Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos en la presente investigación, en consecuencia toda la información que data en la tesis está debidamente contrastada. Por último se procede a dar las conclusiones a las cuales se arribó al culminar la presente investigación, además presentamos la bibliografía y los anexos que completan nuestro estudio.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario es vista como un indicador de calidad de los servicios recibidos, por tanto, la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población posee la capacidad de producir un impacto positivo en la salud del usuario. Aunque son frecuentes las afirmaciones tales como *"debemos conseguir solo lo mejor para nuestros usuarios"* o *"todo el mundo tiene derecho a la mejor asistencia posible"*, en ellas existen dos errores importantes: el primero es de orden lógico, es decir, la calidad es una variable continua y no uniforme, en esta distribución hay partes de alta y de baja calidad, el objetivo del control de la calidad será intentar "empujar" toda la distribución hacia la parte de alta calidad; el segundo es de orden práctico; existen límites económicos para la mejora de la calidad, la medicina está llena de recomendaciones y procedimientos bien intencionados, pero económicamente injustificables, que han sido hechos ondeando la bandera de la "alta calidad". (4)

Por ello, la satisfacción del usuario, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, ya que se quien brinda una atención directa y se está en contacto con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es

necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes ya que, como menciona Donabedian: *“los pacientes son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos”*. (5)

La atención de los profesionales de salud se encuentra inserta en la organización de los sistemas de salud, y, esta debe responder a los condicionantes de la satisfacción del paciente. (6)

Se entiende como cuidado en las experiencias de salud de los seres humanos, a aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana. (7)

Por lo tanto, su continua indagación constituye un esfuerzo por desarrollar mejores formas de abordaje en los diferentes contextos; cabe mencionar, si se desea brindar mejores condiciones y servicios, se debe tener sumo cuidado con los estándares de calidad. (8)

Así mismo se debe prever que todo lo que está alrededor del paciente responda de manera positiva durante toda su atención, puesto que si este proceso no se da, posiblemente se presenten las inconsistencias en la atención. Muchas investigaciones a este lado del mundo se han podido observar que la calidad de los servicios en especial en los establecimiento de salud pública está en un rango de media para abajo; y que la acogida de los pacientes es no es nada alentador en razón a la atención ya que en un 70% considera que no existe una buena atención en los hospitales del sector público. (9)

Con el planteamiento que se ha realizado, es indudable que en la Provincia de Puno, como en el resto del mundo, la satisfacción sobre la atención se convierte en una herramienta necesaria en el proceso de la atención de la salud, por lo que, cada uno de los profesionales de la salud deben hacer frente a los retos que se va presentando día a día, con la exigencia de la satisfacción del paciente, de ahí, que tenemos el

propósito de un estudio profundo y detallado de la satisfacción del paciente en el servicio de Cirugía General del Hospital Regional “Manuel Nuñez Butrón” de Puno, nos planteamos la siguiente interrogante:

### **1.1.1 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1.1. Problema general**

¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?.

#### **1.1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la fiabilidad sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la capacidad de respuesta sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **Nivel internacional**

Dentro de la investigación realizada en el país del Ecuador sobre la “satisfacción de los pacientes con atención médica en emergencia”, se ha llegado a la conclusión que; el personal de enfermería es quien tiene el primer contacto con los pacientes y es quien da mejor trato al paciente, los cuales de forma abierta manifestaron que te proporcionan amabilidad sobretodo y practican en cada momento el respeto mutuo, por lo que en un 75% dijeron estar satisfechos con la atención recibida. (10)

En un trabajo de análisis desarrollado en el año 2016, el 56% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mientras que el 44% manifiestan lo contrario, llegó a la conclusión de que la



satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles altos, sin embargo, hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria. (11)

De la misma forma, Fontova (2015) en su estudio descriptivo transversal en el que respondieron 285 pacientes y acompañantes; concluyó que la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada ya que el 88,8% de los usuarios recomendarían el servicio de urgencias a un familiar o amigo. (12)

En la investigación realizada sobre “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” en México cuyo objetivo fue “determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa se llegó a la conclusión que el trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. (13)

En otro estudio realizado en Ecuador sobre el “Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil”, se llegó a la siguiente conclusión; se pudo demostrar,, en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en el área de rayos X es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no tiene tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que solo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención. (14)

#### **A nivel nacional**

En la investigación realizada en el hospital del Callao mediante la encuesta SERVQUAL de expectativas y percepciones del usuario al respecto al total de las dimensiones de evaluación de la calidad es de 56,80% de satisfacción, en contraste con un 43,20% de insatisfacción del área de salud. (15)

Así mismo en otro estudio realizado en la ciudad de Cajamarca, sobre el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, según la encuesta Servqual y concluyó que de 374 usuarios muestran satisfacción el 33,40% en la dimensión fiabilidad, 24,60% capacidad de respuesta, 37,59% seguridad, 25,10% empatía, 36,70% aspectos tangibles; de las 22 preguntas planteadas 17 se encuentran por mejorar (mayor a 60% de insatisfacción), 4 en proceso (40 a 60% de insatisfacción), 1 aceptable (menor de 40% de insatisfacción). (16)

Consideramos importante presentar el trabajo desarrollado sobre la satisfacción *del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, en Trujillo*, en una muestra de 194 usuarios hospitalizados. Quien arribó a las siguientes conclusiones: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, sólo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería (17).

Por su lado, en otro estudio realizado sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en un hospital; se llegó a la conclusión que el 92.2% de pacientes se encontraron realmente contentos con la atención recibida en el servicio de tóxico; sin embargo, las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia. (18)

### **Nivel local**

En el ámbito local, la investigación “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno”, encontró que la calidad de atención de enfermería según la percepción

de la mayoría de pacientes adulto y adulto mayor es regular en un 78%; el 70% de pacientes dijeron estar totalmente descontentos con la atención que brinda el servicio de enfermería, mientras que la calidez en relación a la atención demuestra un déficit ya que el 58% mostraron su descontento. (19)

Así mismo en otro trabajo realizado en la ciudad de Puno sobre el referente que “todos los pacientes que permanecen hospitalizados tienen alguna percepción sobre el trabajo de los profesionales de enfermería”, su trabajo arrojó los siguientes resultados: el grado de satisfacción del paciente hospitalizado un 60% regular satisfacción, 15% buen grado de satisfacción, 13,33% insatisfacción, 10% muy buen nivel de satisfacción y un 1,67% totalmente insatisfechos. (20)

En un estudio realizado a madres en la ciudad de Puno sobre la satisfacción de atención en el servicio de cirugía por parte del hospital Manuel Nuñez Butron y el hospital Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca, se llegó a la conclusión que el 56.1%, y del 52.7% en Juliaca; además, se obtuvo una insatisfacción por parte de las usuarias en un 58% mientras que en Juliaca la insatisfacción prevaleció en un 50%. (21)

Otro estudio realizado en el hospital de Puno Manuel Nuñez Butron se concluyó que que en los servicios de medicina y cirugía se encontró que el 51.7% egresa con satisfacción mediana, 39.7% con satisfacción completa y solo el 8.6% egresa insatisfecho. (22)

En el trabajo de investigación denominada: “Calidad de atención al paciente hospitalizado por el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2010”; en la parte conclusiva se consideró que la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico es de deficiente a regular, los porcentajes más altos en relación a esta dimensión fueron 65% y 21% respectivamente, y solo el 14% refirieron recibir atención de buena calidad; en la dimensión humana la calidad de atención fue deficiente con un 67%, el 21% de

pacientes indicaron que la calidad de atención es regular, y solo el 12% buena; en la dimensión de entorno la calidad de atención fue deficiente en un 61%, regular en el 21% y en el 18% buena; por lo tanto la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería fue deficiente en un 65% de enfermeras. (23)

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar cual es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en la atención dentro del servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno en el año 2020

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la fiabilidad sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.
- Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la capacidad de respuesta sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Sobre el modelo de atención a la salud

Los criterios que se consideran dentro de la atención a los pacientes en los establecimientos de salud es mediante la prestación de los servicios del profesional el cual debe de mostrar empatía al momento de practicar los diferentes procedimientos médicos al paciente, esto llevará a que se considere que la atención fue hecha dentro de los cánones de calidad en relación a la buena atención recibida. (22)

Con respecto a los individuos, no solo somos proveedores de satisfacción; También se debe considerar que no todo lo que se ve es malo o bueno, porque los pacientes en mucho momentos están susceptibles por la situación que vienen padeciendo es por ello que siempre verán que el trato es inadecuado, ya que ellos no están debidamente capacitados para poder para poder afrontar esos problemas, por eso es muy importante las relaciones interpersonales en la atención en el sector salud. Así, se pasa de la preocupación por la calidad del cuidado técnico, a la inclusión de las relaciones interpersonales, de la preocupación por la efectividad, a la inclusión de la eficiencia primero y

después de la optimización de los recursos, y de la preocupación por el, bienestar individual, al bienestar de la colectividad (25).

### **2.1.2. La satisfacción como instrumento de excelencia**

Hoy en día se viene constituyendo como un factor elemental para la evaluación de la calidad sobre el servicio que brinda los profesionales de la salud a los pacientes como indicador catalogado como excelente en el servicio de prestación de salud; la satisfacción no solo se trata de que las personas logren sentirse bien, que quieran seguir en el mismo lugar, en el mismo camino, sino que lo hagan excelentemente. La satisfacción es mucho más que una aspiración humana en nuestras prácticas, es sobretodo un instrumento y una función del logro de la excelencia no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, sino garantizamos satisfacción, no hay imagen de excelencia ni funcionamiento excelente al margen de la consideración de la satisfacción como un indicador y como un constituyente esencial. La satisfacción debe entenderse como todo sentimiento de la persona en las relaciones interpersonales, el cual viene a ser un acontecimiento de carácter irrepitable, porque la persona desde ya es un ser que necesita vivir en sociedad, pero en una sociedad altamente intersubjetivista. (26)

Toda esta complicada trama (que diría más bien es todo un drama) nos permite acercarnos a que la satisfacción es más que un indicador de excelencia un instrumento de excelencia (25).

### **2.1.3. Que se entiende por satisfacción del paciente**

Así mismo, se debe entender que por satisfacción del usuario, se considera a la experiencia sana racional, el cual deriva de un cierto comportamiento de diferentes factores de subordinación. (27)

No debemos olvidar que la satisfacción de atención en la salud de los pacientes se ha constituido en un indicador importantísimo sobre calidad en las prestaciones de salud. (28)

Por otro lado, hoy en día se ha convertido en un desafío en relación a la salud pública en desarrollar niveles de satisfacción en la atención de los pacientes no solo al interior de los establecimientos de salud sino también fuera de los mismos. (29)

El trabajo que tienen los servidores y colaboradores que pertenecen a los establecimientos de salud es mantener los estándares y niveles altos de satisfacción de los pacientes producto de los servicios que vienen brindando en sus diferentes niveles y especialidades. (30)

#### **a. Aspectos personales**

En esta parte debemos de observar sobre el aspecto de cómo las personas están organizadas al interior de la comunidad, en razón del aspecto demográfico; así percibir el nivel de servicio que presta la entidad de salud. (31)

#### **b. Aspectos de indole social y familiar**

Se va a evaluar las experiencias recibidas por parte de la entidad en la atención del personal médico en los establecimientos de salud y que concepto viene marcando al interior de la colectividad. (31)

#### **c. Aspectos relacionados a la prestación de servicio en la salud**

Aquí se analiza los aspectos de acceso a las prestaciones de la salud, como sabemos no todos recibimos el mismo trato a nivel de prestación de salud, en el sector rural se tiene escasos recursos que no se igualan

a los recursos que tienen los grandes hospitales en la urbe motivo por el cual la percepción de los pacientes será diferente en razón a la satisfacción. (32)

#### **2.1.4. Dimensiones de la satisfacción del paciente**

##### **a. Fiabilidad**

Al ser proveedor de servicios y sobre todo de salud los encuentros con el usuario son clave para su satisfacción; la fiabilidad por su parte juega un papel importante en este encuentro. Podemos afirmar que es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; en la que debemos demostrar la habilidad y cuidado de brindar el servicio en forma tal y como se pactó, demostrar la capacidad del personal para desarrollar el beneficio concurrido de manera confiable y efectiva; al respecto Farfán precisa que: “la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, que va hasta el seguimiento del final de la producción”; una referencia bastante empresarial por cierto, sin embargo aplicable a todas las instituciones que brinden servicios de salud en este caso a los hospitales. (33)

##### **b. Que considerar en la capacidad de respuesta**

Aquí debemos de considerar, la predisposición que tiene el personal de salud por hacer que la atención médica sea de calidad y que satisfaga la expectativa del paciente, más aún el aspecto motivador que pueda presentar el personal médico el cual incidirá en el paciente. (36); según Llorec y otros: “es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna”, también es considerada como una capacidad de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus



actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, tiene dos vertientes: individual y colectiva (34).

### **c. Rapidez en la atención**

Algo más que tiempo. Este es un aspecto muy bien revalorado el cual tiene que ver en la rapidez de atención del paciente o la demora del mismo, el saber que siempre tendrá una cama donde quedar hospitalizado el paciente o en su defecto el saber que no se tiene dichos recursos el personal de salud debe de prever este factor en la atención.(35)

Las personas manifiestan frecuentemente que el tiempo empleado en la evaluación médica no es suficiente, y que este aspecto generó inseguridad con el diagnóstico y tratamiento; según un participante: “hay médicos que son muy acelerados, llegan y ya, rapidito, dicen está bien y ya, por eso he cambiado de médicos”. Por su parte, los usuarios que consideran que el tiempo en la atención ha sido necesario, reconocieron que se han sentido escuchados y que han comprendido con mayor claridad las explicaciones de los profesionales sobre la enfermedad y tratamiento: “la doctora me atiende con su tiempo, con su paciencia, me entrega su tiempo, y escucha, me oye todo lo que yo le comento y me explica claro todo lo que debo hacer”, por tanto, es posible que se incremente la probabilidad de adherencia al tratamiento, y con ello la recuperación del paciente (36).

### **d. Muestra de seguridad en el personal de salud**

El personal de salud siempre debe caracterizarse por mostrar amabilidad y seguridad al momento de realizar la atención al paciente, es más estar capacitado para atender las dudas del paciente; demostrando conocimiento, privacidad, y habilidad de comunicarse; los

métodos empleados inspiran una actitud positiva (36). Castillo, profesor de la universidad del BIOBIO de Chile menciona a la “seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”, a ello Zeithman, y Jo acentúan en lo mismo y dicen: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza, más aun Gonzáles, precisa que: “la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente” (34).

#### **e. Calidez**

Un valor. La calidez es una cualidad que se transmite solo por contacto, por contacto directo, como diría un epidemiólogo. La calidez es empatía, es centrífuga, tiene temperatura psíquica, la calidez es parte del arte médico, no es un hecho sino un valor.

#### **f. Apoyo**

El paciente debe sentirse en cada momento apoyado por el personal de salud, esto ayuda a que su nivel de tranquilidad está encima y no se le debe causar estrés ya que esto podría agravar su estado de salud. (37)

El nivel de apoyo se debe brindar en todos los sectores del hospital no solamente en admisión o en la administración sino hasta en los pasadizos el cual se refleja en buen nivel la satisfacción de los pacientes. (38)

#### **g. La información que se brinda**

El saber oír al paciente; para responder a estas necesidades la información debe ser concreta y precisa para que el usuario entienda sobre su situación de salud, debe evitarse darle mucha información y

saturar. Cuando el personal de salud se desinforma causa dudas y malestar. La comunicación es una herramienta sanitaria fundamental que afecta directamente la eficiencia en mantener a los usuarios informados a partir del uso de un lenguaje que puedan entender. Por lo que, las cualidades del personal médico y la interacción con el usuario es un criterio de mayor grado de satisfacción (40).

#### **h. Sobre la empatía**

Es esa condición de las personas de salud de ponerse en el lugar del paciente, y saber pensar como él y descifrar qué es lo que quiere en la atención médica donde asistirá. (40)

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner: empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (41)

Autores como Mead y Piaget definen empatía como: “la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras del mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”. (42)

Por su parte, N. Feshbach, definió la empatía como: “una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”. (43)

En este sentido, la empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura (38); ahora, la empatía es la experiencia de la conciencia ajena, existen dos partes involucradas interrelacionadas y al mismo

tiempo interdependientes, los actos con los cuales se aprehenden la vivencia ajena son complejos y se amplían en el autoconocimiento, la autovaloración y la auto comprensión de la persona bilateralmente, la valoración del otro es integral porque se muestra al sujeto integrado (44).

El hecho de ser más humanos nos permite formar parte de las experiencias de los pacientes y ser más comprensibles con sus problemas que les aqueja. (45)

Por lo que parte de la realidad del paciente implica básicamente comprender su realidad en tiempo pasado presente y futuro, el cual le va a permitir a ese paciente sentirse a gusto con el trato que le da el personal médico. (56)

Así, la empatía es considerada como una de las competencias básicas en el aprendizaje de las profesiones de la salud en el siglo XXI, elevados niveles de empatía se han correlacionado con mayor satisfacción, menor estrés y burn-out del profesional del personal sanitario. La evidencia empírica sobre la importancia de la empatía en la práctica asistencial y los beneficios que genera: reduce errores, aumenta la satisfacción en pacientes y familiares, disminuye los reclamos por mala praxis e incrementa la satisfacción en los profesionales, con lo que el entrenamiento en empatía demuestro que los médicos interrumpieron menos a sus pacientes, mantuvieron mayor contacto visual y mejoraron su comprensión cuando los pacientes se mostraban molestos, frustrados o enojados. (47)

#### **i. Aspectos tangibles**

Según el diccionario de la Real Academia Española proviene de la palabra en latín *tangibilis* lo que significa: “que se puede tocar”. En la

escala SERVQUAL, los elementos tales como limpieza y modernidad son evaluados por las personas, todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad. Por otro lado, son elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación, etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos, podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brindan los profesionales de salud, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación. (48)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

### **Satisfacción del usuario**

Se incluyen dimensiones ambientales, institucionales, la forma de pago y el costo de la atención recibida, el núcleo central de la valoración termina residiendo en la satisfacción que se genera en una interacción social y en la integridad del trato personal. (49)

### **Servicio y/o atención**

Todo bien tangible o acción concreta llevada a cabo por una persona o grupo, recibida por la siguiente persona en el proceso productivo (cliente interno) y finalmente por el cliente externo. (49)

### **Usuario y/o paciente**

Usuario o clientes son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante del proceso. En esos términos pueden ser usuarios internos o externos respectivamente cuando el producto es intermedio o cuando se trata de un producto final de la actividad de la organización. (49)

### **Calidad de servicio**

Es un término relativo que se aplica al conjunto de propiedades que poseen los servicios para satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando estos servicios, en forma congruente con un estándar básico de referencia. (49)

## 2.3. HIPÓTESIS:

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La calidad de servicios médicos dentro del servicio de cirugía general influye de manera directa en la satisfacción de los pacientes del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno en el año 2020.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La calidad de servicios que brinda respecto a la fiabilidad en la atención en el servicio de cirugía general, influye en el paciente del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno en el año 2020, por lo que se siente insatisfecho.
- Los pacientes hospitalizados se sienten insatisfechos en el servicio de cirugía con respecto a la capacidad de respuesta por parte del profesional de salud del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno en el año 2020.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Zona de estudio

El Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, es una institución de salud de referencia II-2, sito en el Jr. Ricardo Palma N° 120 que colinda con la Avenida el Sol, el cual cuenta con departamentos de atención hospitalaria a los usuarios externos, dentro de los cuales se halla el servicio de Cirugía General, el cual brinda atención especializada de forma permanente.

#### 3.2. Población y muestra

##### Población

Según la naturaleza de la investigación la población estuvo constituida por el total de egresos el cual oscila de 40 (cuarenta) pacientes en un periodo mínimo de dos meses, por lo que se considera los meses abril y mayo del 2020.

##### Muestra

Se utilizará el método de selección empírico no probabilístico de tipo intencional. Para el tamaño de muestra se hace uso de la fórmula del Aplicativo Hospitalización (Nivel I - 4 - II y III).

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



Tabla 01:

## Tamaño de muestra

CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA	
Tamaño de Muestra	n
Proporción de Pacientes que espera que esté insatisfecho	p
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q
Error Estándar	E
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z
Población de EGRESOS periodo mínimo de dos meses	N

Fuente: Aplicativo Hospitalización (Nivel I - 4- II y III).

## Criterios de inclusión

- Ambos sexos
- Mayores de 18 a 70 años de edad
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestar.

**Criterios de exclusión**

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiares que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

**Criterio de eliminación**

- Se debe considerar el rechazo a las encuestas que están incompletas .

**3.3. MÉTODOS****Método**

Descriptivo y prospectivo transversal según el tiempo de ocurrencia.

**Diseño.**

Observacional

**M** ----- **O**

**Dónde:**

M: Muestra

O: Observación de la muestra

**3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS**

Usuarios externos (pacientes) hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

**3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****Técnica:**

Encuesta.

**Instrumento:**

Encuesta SERVQUAL el cual está modificada, la que consta en base a 22 preguntas de nivel expectativo y 22 preguntas sobre percepciones, que estarán distribuidos en 5 criterios de evaluación sobre la calidad del servicio.

**Tabla 02:**

Criterios de evaluación

<u>Criterios</u>	<u>Items</u>
Fiabilidad	01 al 10
Capacidad de respuesta	11 al 22

**Fuente: MINSA - Calidad**

Al momento de hacer las calificaciones se tomó el porcentaje del puntaje global y según los criterios y dimensiones, considerando los siguientes valores:

**Tabla 03:**

Calificación

<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Dimensión</b>
0-1,4	-20%	Muy insatisfecho
1,4-2,8	0-40%	Insatisfecho
2,8-4,2	0-60%	Neutro
4,2-5,6	60 a 80%	Satisfecho
5,6-7	80 a 100%	Muy satisfecho

**Fuente: MINSA - Calidad**

### 3.6. TECNICAS DE ANALISIS

Para el análisis de la información se utilizará el programa Microsoft Excel y las tablas se presentarán en frecuencias absolutas y relativas con sus respectivas gráficas. Se utilizarán datos estadísticos detallados con diferentes frecuencias de tipo relativo y absoluto, el cual ayude a obtener el promedio y la dispersión para variables continuas; las variables categóricas se presentan como proporciones.

Para el procesamiento de datos se utilizará el programa Excel.

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<u>VARIABLE</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>INDICE</u>	
Grado de satisfacción del paciente hospitalizado	Fiabilidad. 9 Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todos los días reciba una visita médica</li> <li>• Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.</li> <li>• Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos</li> <li>• Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio</li> <li>• Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa</li> <li>• Que los trámites para su hospitalización sean rápidos</li> <li>• Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.</li> <li>• Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>• Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>• Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>• Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización</li> <li>• Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios</li> <li>• Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios</li> <li>• Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención</li> <li>• Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?</li> <li>• Rapidez en el laboratorio médico.</li> <li>• ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?</li> <li>• ¿El trámite para el alta fue sencillo?</li> <li>• ¿El médico tratante muestra interés sobre el diagnóstico médico que viene padeciendo?</li> <li>• ¿Recibió para su alimentación una adecuada dieta mientras estaba hospitalizado?</li> <li>• ¿Ha mejorado usted con el problema de salud que venía padeciendo y fue motivo de la hospitalización?</li> <li>• ¿Mientras estuvo hospitalizado se respetó sus derechos?</li> <li>• ¿El trato de la enfermera fue cortés?</li> <li>• ¿Los médicos tratantes tuvieron paciencia durante su tratamientos?</li> <li>• ¿La calidad del servicio del personal no médico fue el ideal?</li> <li>• ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?</li> <li>• ¿Los servicios higiénicos estaban desinfectados para su uso?</li> <li>• ¿Los implementos de la cama estuvieron higiénicos?</li> </ul>	Satisfacción Institucional

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN ANALISIS DE RESULTADOS

#### UNIDAD DE ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020. A partir de esto detallaremos relaciones, entre el nivel de calidad de servicio con el nivel de satisfacción de los pacientes; mediante tablas y gráficos; se muestra el análisis e interpretación.

Se considera las siguientes dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

Tabla 04:

**Edad de los pacientes hospitalizados sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020.**

Edad	20 a 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	50 a 60 años
Nro. de Pacientes	26	34	78	35

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

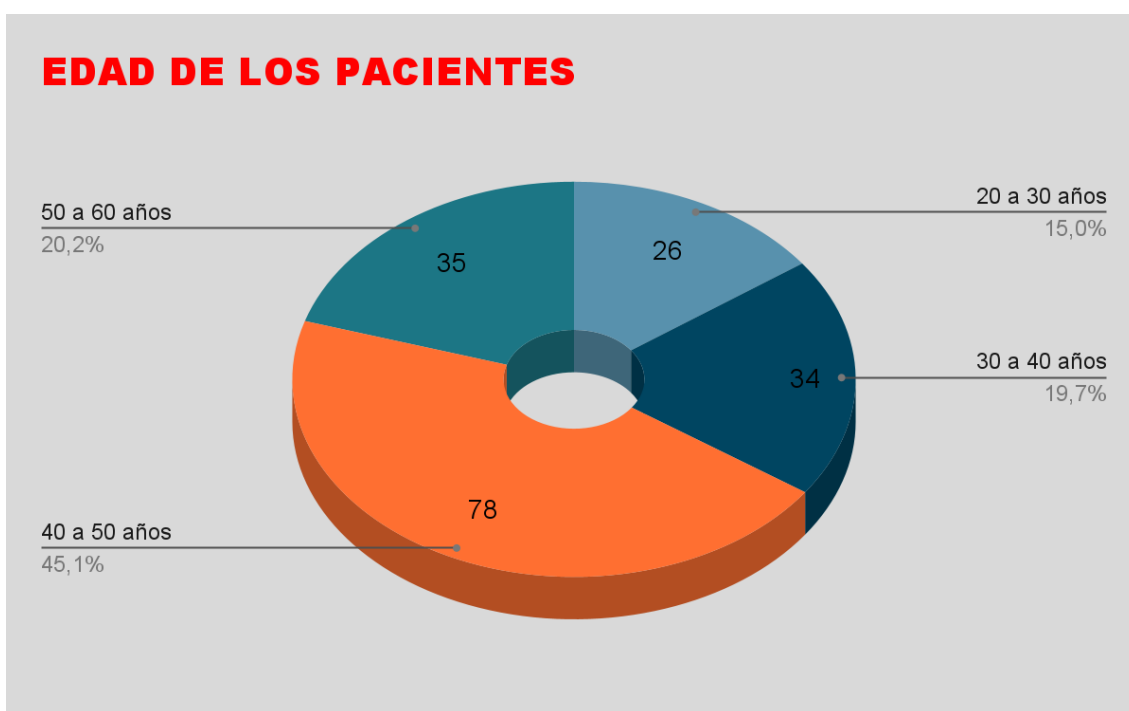


Figura 01: Edad de los pacientes.

**Interpretación**

De todos los pacientes que fueron abordados con la encuesta en el servicio de cirugía del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron; oscilan entre los 20 a 30 años el cual representa el 15% (26 pacientes); mientras que de 30 a 40 años representa el 19.7% (34 pacientes); por otro lado se tiene de 40 a 50 años que representa el 54.1% (78 pacientes) que estuvieron recibiendo tratamiento médico en este servicio; y también se tiene de 50 a 60 años que representa el 20.2% (35 pacientes), por lo que se puede concluir que el mayor número de pacientes que hace uso de este servicio son las personas que oscilan su edad de entre 40 a 50 años respectivamente.

Tabla 05:

Género de los pacientes hospitalizados sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020.

Género	Pacientes	Frecuencia en %
Masculino	96	55.5%
Femenino	77	44.5%
Total	173	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

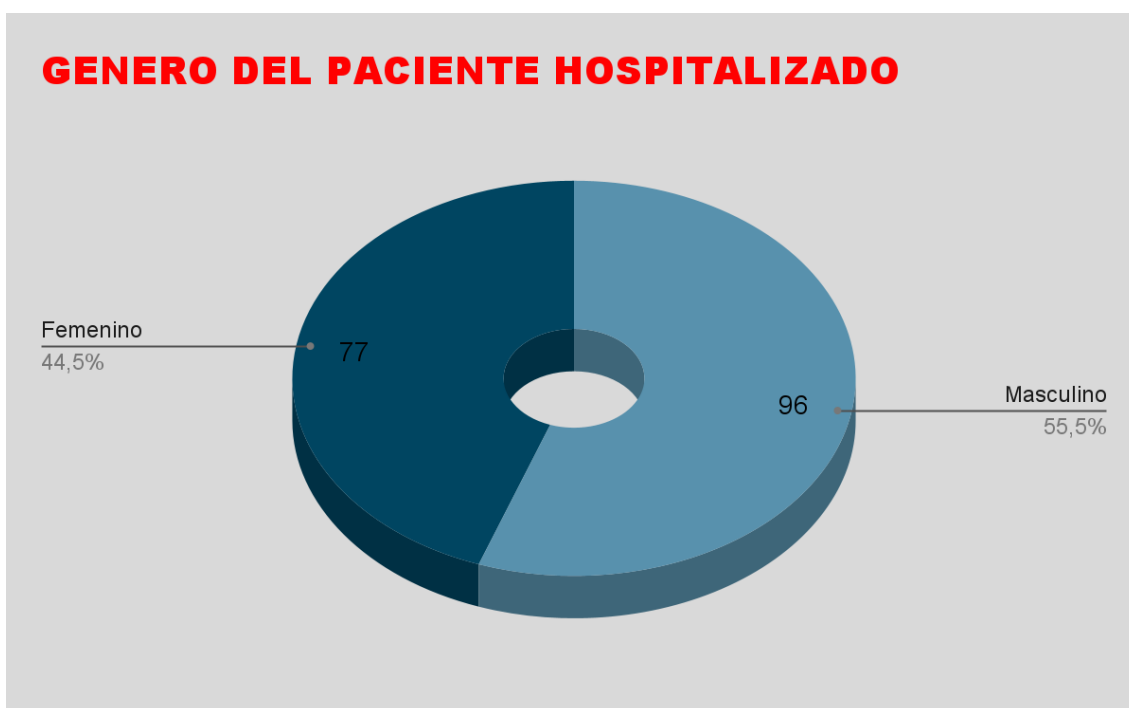


Figura 02: Género del paciente.

**Interpretación**

En tabla en analisis se tiene que el 55.5% (96 pacientes) son del sexo masculino, mientras que el 44.5% (77 pacientes) son del sexo femenino por lo que más de la mitad de los pacientes son del sexo masculino y han recibido tratamiento medico en el servicio de cirugía del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron.

Satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2020.

**FIABILIDAD**

Tabla 06: El personal de salud del servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón inspira confianza.

Criterio	Pacientes	Frecuencia en %
Muy insatisfecho	3	1.7%
Insatisfecho	15	8.7%
Neutro	73	42.2%
Satisfecho	66	38.2%
Muy satisfecho	16	9.2%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

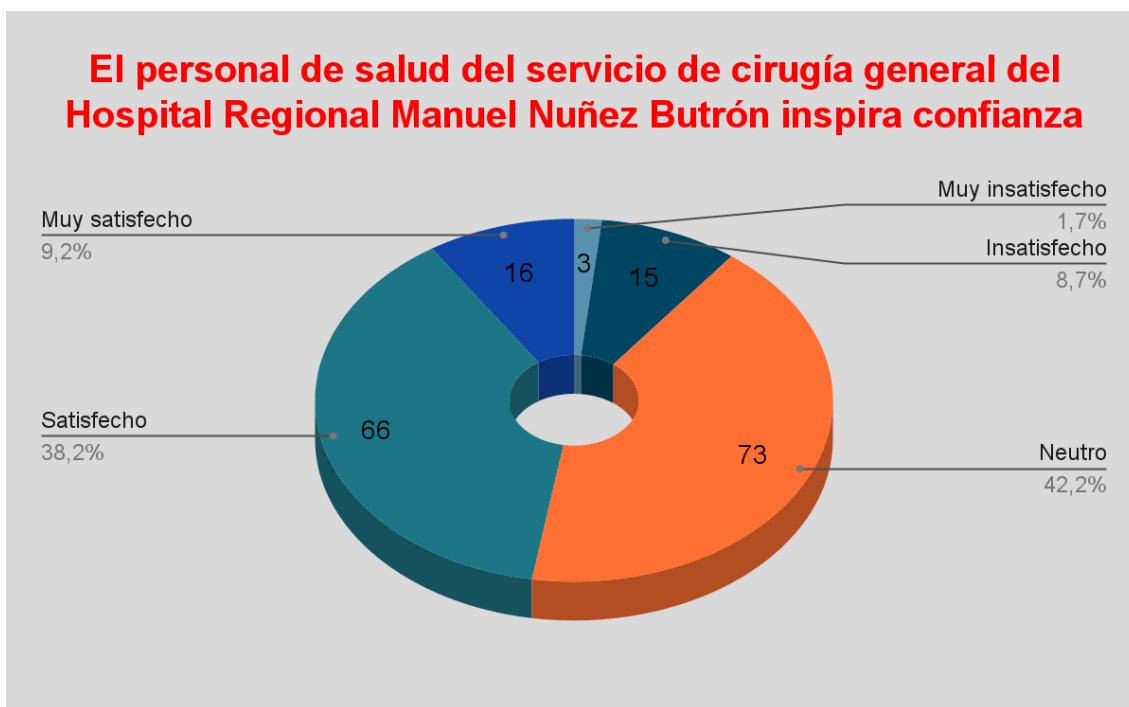


Figura 03: Encuesta aplicada.

**Interpretación**

Tal y como se observa en la Tabla en análisis se tiene que en un nivel de Muy insatisfecho asciende al 1.7% (3 pacientes) con el nivel de confianza sobre el personal



de salud, mientras en un nivel de insatisfecho tenemos al 8.7% (17 pacientes) sobre el nivel de confianza en la labor que cumple el personal de salud, así mismo se tiene a un nivel neutro el 42.2% (73 pacientes) quienes manifiestan no opinar sobre el tema, por otro lado en un nivel de satisfecho se tiene al 38.2% (66 pacientes) sobre el nivel de confianza, y por último en un nivel de muy satisfecho se tiene al 9.2% (16 pacientes) quienes muestra su confianza al personal de salud en cuanto a la atención que brindan.

En un buen porcentaje de pacientes se siente satisfecho con relación al nivel de confianza sobre el trabajo que realizan los trabajadores de salud quienes laboran en el servicio de cirugía en el Hospital Manuel Nuñez Butron de la ciudad de Puno, pero no debemos dejar de lado a aquellos pacientes que tiene un síntoma de insatisfacción sobre el nivel de confianza, quienes reprueban la labor desarrollada a nivel de confianza y es tarea de que el personal deba desarrollar trabajos más aceptables para el paciente.

Tabla 07: Es buena la calidad de servicio que presta el personal de salud del servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón.

Criterio	Pacientes	Frecuencia en %
Muy insatisfecho	9	5.2%
Insatisfecho	24	13.9%
Neutro	54	31.2%
Satisfecho	68	39.3%
Muy satisfecho	18	10.4%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

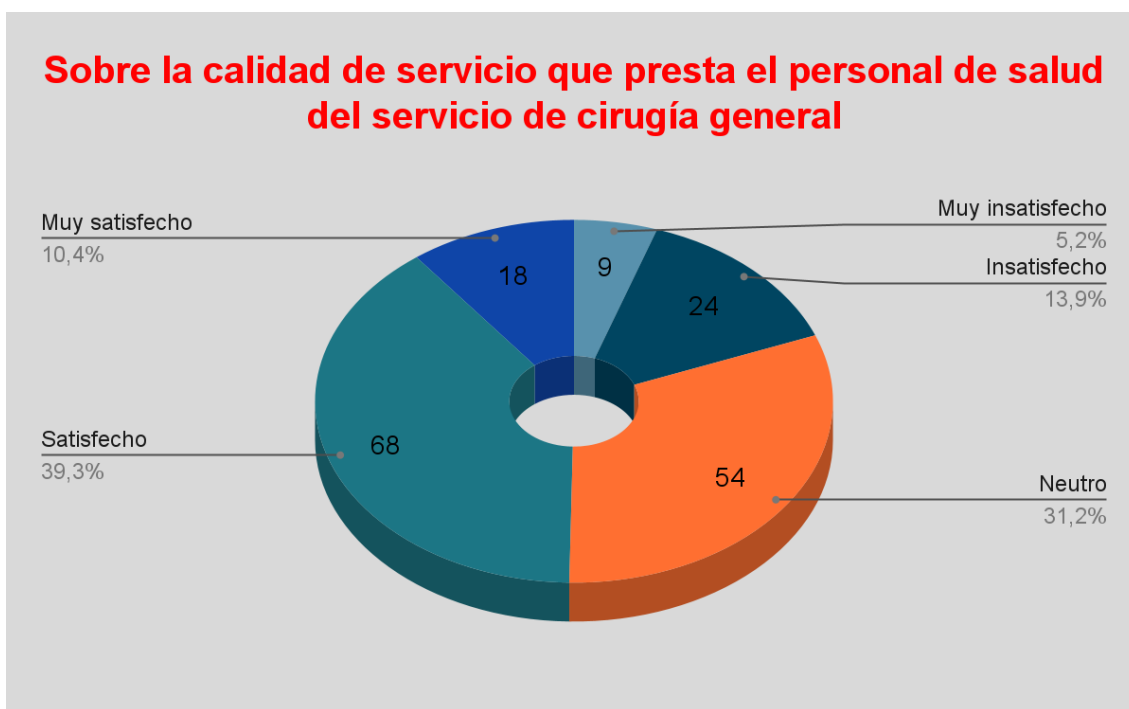


Figura 04: Encuesta aplicada.

**Interpretación**

En relación a la calidad del servicio que presta el personal de salud, se tiene en un nivel Muy insatisfecho al 5.2% (9 pacientes), mientras que en un nivel de insatisfecho se tiene al 13.9% (24 pacientes), por otro lado se tiene en un nivel neutro al 31.2% (54 pacientes) quienes manifiestan el hecho de no manifestarse sobre el tema, así mismo

se tiene en un nivel de satisfecho al 39.3% (68 pacientes), y por último se tiene en un nivel de muy satisfecho al 10.4% (18 pacientes).

Por lo que cabe manifestar que más del 50% de pacientes que han sido atendidos en el servicio de cirugía del hospital Regional Manuel Nuñez Butron, presentan un nivel de satisfacción, por lo que en un nivel inferior se sienten descontentos con el trabajo del personal de salud.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**Tabla 08: El personal de salud del servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón tiene la capacidad de atención inmediata a los pacientes.**

Criterio	Pacientes	Frecuencia en %
Muy insatisfecho	4	2.3%
Insatisfecho	42	24.3%
Neutro	68	39.3%
Satisfecho	57	32.9%
Muy satisfecho	2	1.2%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

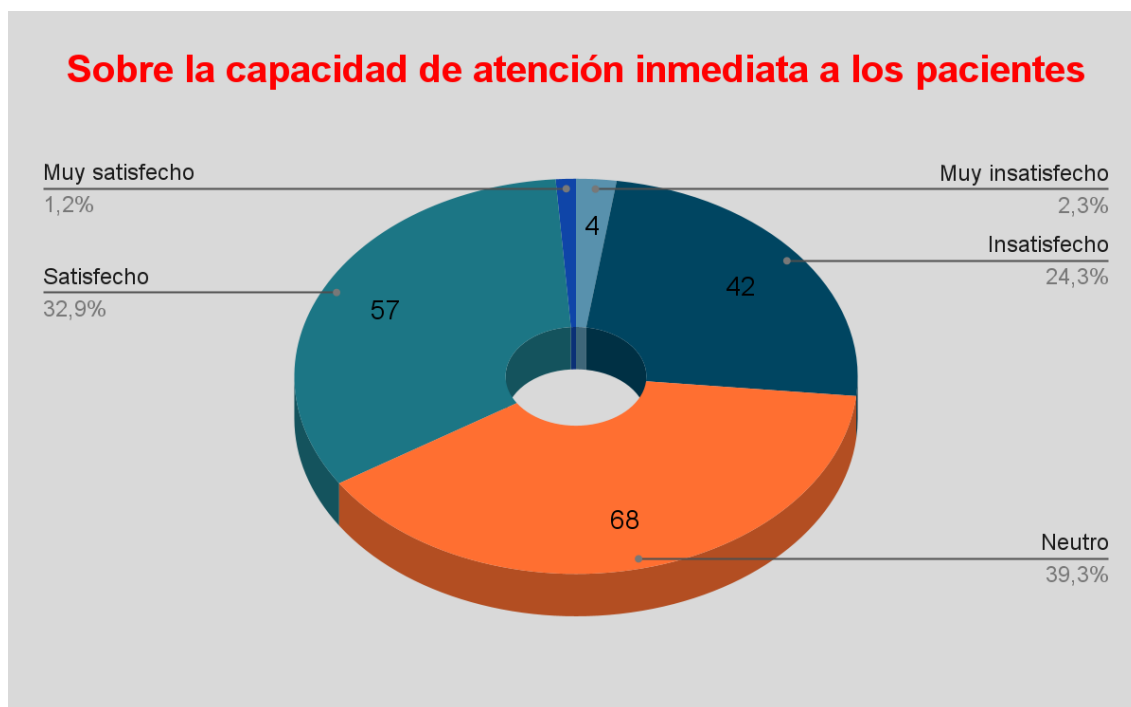


Figura 05: Encuesta aplicada

**Interpretación**

Sobre la capacidad de atención inmediata a los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Nuñez Butron, se tiene en un nivel de muy insatisfecho al 2.3% (4 pacientes), mientras que en un nivel de insatisfecho se tiene al 24.3% (42 pacientes),

así mismo se tiene en un nivel neutro al 39.3% (68 pacientes) que no quieren opinar sobre el tema , por otro lado en el nivel de satisfecho se tiene al 32.9% (57 pacientes), y en el nivel de muy satisfecho se tiene al 1.2% (2 pacientes).

Por lo que haciendo un análisis global del tema que se viene considerando se tiene que en mayor proporción se siente satisfecho con la atención inmediata por parte del personal de salud a los pacientes que son evacuados al servicio de cirugía del Hospital Manuel Nuñez Butron, pero también existe un gran número de pacientes que tiene insatisfacción por el servicio a nivel de atención inmediata lo cual también es algo que preocupa en razón al resultado obtenido.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO.** En la investigación se ha determinado que si existe una relación muy significativa y correlación entre la calidad de servicio que presta el personal de salud y la satisfacción del paciente que ha sido atendido en el servicio de cirugía en el Hospital Manuel Nuñez Butron, pero cabe mencionar que si se tiene en un alto porcentaje que tiene una satisfacción por el servicio que se presta.

**SEGUNDO.** En el estudio se ha identificado en cuanto al grado de calidad de servicio que presta el personal de salud a los pacientes que están internados en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Nuñez Butron, estarían en gran proporción conformes en la dimensión de fiabilidad así lo demuestra el 38.2% que se siente satisfecho y el 9.2% el cual se siente muy satisfecho tal y como se considera en la tabla 06 del presente trabajo de investigación.

**TERCERO.** En la Identificación del grado de satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Nuñez Butron, se muestran en gran proporción están satisfechos y muy satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta; en específico sobre la atención inmediata que dan el personal de salud a los pacientes que se vienen atendiendo en este servicio, así lo demuestra el 32.9% quien manifiesta que está satisfecho y el 1.2% que manifiesta que está muy satisfecho, pero no dejando de lado que existe también un porcentaje menor que se siente insatisfecho y muy insatisfecho.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** A la Universidad Privada San Carlos, se recomienda seguir impulsando la firma de convenios para asegurar las prácticas a nivel de campo clínico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, para poner en práctica todo los conocimientos que vienen adquiriendo en las aulas universitarias.

**SEGUNDO:** A la Escuela Profesional de Enfermería, a que realice programas educativos para la futura profesional en enfermería sobre calidad en la prestación de servicios en la salud, como formación en la parte deontológica, a fin de generar nuevos paradigmas en los establecimientos de salud en razón en la calidad de atención al cliente.

**TERCERO:** A los estudiantes y egresados de la Universidad Privada San Carlos, a continuar realizando investigaciones sobre el tema que he propuesto a fin de ahondar sobre los temas conexos a la calidad del servicio en las prestaciones de salud.

**CUARTO:** Al hospital Manuel Núñez Butrón, a que como el principal nosocomio de la Región Puno tenga a bien desarrollar políticas en el refuerzo sobre la calidad en el servicio que se presta a los pacientes, y asimismo generar un clima de aceptación por parte de la colectividad.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Donabedian A., (1990). Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública; p20-33.
2. Jiménez, M. & Ortega, V., (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev. Mex. de Enfermería Cardiológica; 2:56.
3. Acosta, Z., (2007). Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de Medicina, Cirugía y Gineco Obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima 2004 – 2007. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. Lahuerta, J. & Hernández, J., (1996). Evaluación de la satisfacción asistencial en dos centros de Sanitas. Rev. Calidad Asistencial; 11 (4): 36-38.
5. Donabedian A. 1993. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. México: Salud Pública México. p.238-47.
6. Jiménez, M., (1996) et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. p.59.
7. Leininger, M. & McFarland, M. (2002). Transcultural Nursing. Concepts, theories, research and practice. McGraw-Hill.
8. Bernal, D. & Garzón, N., (2008). Eventos adversos durante la atención de Enfermería en Unidades de Cuidados Intensivos. [Tesis de Grado]. Bogotá DC: Pontificia Universidad Javeriana.
9. Casa, L. & Carpio, G., (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina externa de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Perú Med Interna. 21(4):143-52.
10. Gastelo, W. & Castelo, A. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>



11. Quintero, J. (2016). Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de salud N°2 de Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/QUINTERO%20BOLANOS%20%20JANINE%20LISETTE.pdf>.
12. Fontova, A., (2008). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de Urgencias hospitalario Universidad de Girona, tesis doctoral. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/302799>.
13. Sánchez, A. (2012). En su investigación Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León .Facultad de Salud Pública y Nutrición.
14. Castillo,G (2011) en su investigación Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja.
15. Vía Puente, L., (2017). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao.
16. Julcamoro, M. & Alcalita, M. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
17. Sifuentes, L. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Trujillo, Perú.
18. Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta\\_me.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf).

19. Morocco, E., (2016) Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.
20. Calisaya, B. (2016). Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado Del Servicio De Cirugía "A" del Hospital Manuel Núñez Butron De Puno - Abril - Julio 2016. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.
21. Seclen, P.; (2003) "Satisfacción de los usuarios de salud del MINSA: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados" Revista panamericana de salud pública.
22. Mamani, D.; (2003) "Satisfacción de las madres frente a la atención de enfermería , subprograma CREO HRMNB Puno y CMM Juliaca 2002" tesis de licenciatura en enfermería Universidad nacional del Altiplano.
23. Uchamaco, N., (2010). Calidad de atención al paciente hospitalizado por el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2010. Juliaca.
24. MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa; 2006. p.2.
25. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En calidad de Atención a la Salud. Soc. Mexicana de Calidad de Atención a la Salud; 1995; 2(3): 8-9.
26. Zas, B. & Grau, J. (2005). Psicología de la salud y gestión Institucional. En Psicología de la Salud. Fundamentos y aplicaciones. México: Universidad de Guadalajara.

27. Ministerio de Salud Pública (MINSAP). Encuesta nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de atención médica. La Habana- Cuba; 1990.
28. Schneider, H. & Palmer, N. (2002). ¿Getting to the truth? Researching user views of primary health care, Health Policy Plann. p.32 - 41.
29. Pascope G. (1983). Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. Evaluation and program Planning; p.185.
30. Kane, R., (1997). The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. Med Care; p.35.
31. Perez, T. & Rodriguez, A. (2012). Satisfacción del paciente en una unidad de diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente de Diálisis? Enferm Nefrol. 2012; 15 (2):101-7. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n2/original3.pdf>
32. Seclen, J. & Darras, C. (2000). Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. [Tesis de Grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; p.12.
33. Parasumaran, K. & Berry, L., (1988). Dimensiones de la calidad de servicio. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Sánchez, R., (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garyar García", mayo y junio 2016*. Iquitos, Perú.
35. Pezoa, G., (2012) ¿Qué elementos de la atención de salud, son desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho? Chile;

2012. Disponible en:  
[Http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-392\\_recurso\\_1.pdf](Http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-392_recurso_1.pdf)
36. Parasuraman, A., (1985), Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 84:41-50.
37. Rost K. (1989), The influence of patient participation on satisfaction and compliance. *Diabetes Educ*; p.139-143.
38. Bene, A. (1982). Assesing patient satisfaction with state hospital and aftercare services. *Am J Pych*; p.660-662.
39. Perez, T. & Rodriguez, A. (2012), Satisfacción del paciente en una unidad de diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente de Diálisis? *Enferm Nefrol*. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n2/original13.pdf>
40. Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo* – RM N° 5272011/MINSA, Lima, Perú.
41. Bitner, A. (2002). *Marketing de servicio*. Editorial Fic Graw-Hill Interamericana.
42. Lobo, A. y Mozó P., (2002). Empatía. Disponible en:  
<http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/soci/empatia.html>.
43. Feshback N. (1984). Empatía, como experiencia a partir de emociones. Disponible en: [www.apsique.com/wiki/SociEmpatia](http://www.apsique.com/wiki/SociEmpatia).
44. Villarino, H. (2009). *La comunicación como fundamento de la condición humana*. Santiago de Chile: Mediterraneo.
45. Moser, D. & Chung, M. (2003), Critical care nursing practice regarding patient anxiety assessment and management. *Intensive Crit Care Nurs*.
46. Malouff, J. (2016). The efficacy of empathy training: a metaanalysis of randomized controlles trials. *J Couns Psychol*.

47. Martinez, R. (2016). El efecto terapéutico de la empatía. Archivos de medicina familiar y general Vol 3 num1.
48. CIBERTEC. (2007). Servicio al cliente. Lima-Perú; Universidad peruana de ciencias aplicadas SAC.
49. Calisaya, B., (2016). Calidad de Atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado Del Servicio De Cirugía "A" del Hospital Manuel Núñez Butron De Puno - Abril - Julio 2016. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.

**ANEXOS**

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

“Satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno 2020”

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA E INST.
<p><b>PROBLEMA GENERAL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?</li> </ul> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la fiabilidad sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?</li> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la capacidad de respuesta sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?</li> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la seguridad sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?</li> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la empatía sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?</li> <li>¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a los aspectos tangibles sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la fiabilidad sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la capacidad de respuesta sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la seguridad sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la empatía sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado para los aspectos tangibles sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2020.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE.</b></p> <p>Grado de satisfacción del paciente hospitalizado</p> <p><b>DIMENSIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta.</li> </ul>	<p><b>MÉTODO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptivo</li> <li>Prospectivo</li> <li>Transversal</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Total, de egresos en un periodo mínimo de 2 meses= 177</p> <p><b>MUESTRA.</b></p> <p>No probabilístico de tipo intencional=173</p>	<p><b>TÉCNICA.</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUM.</b></p> <p>Aplicativo SERVQUAL</p>

**ANEXO 02.****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

He sido invitado (a) a participar en la investigación denominada “Satisfacción del paciente hospitalizado sobre la atención en el servicio de cirugía general del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón de Puno, 2020”.

Yo, \_\_\_\_\_ he sido informado (a) y he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante, y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte de ninguna manera.

\_\_\_\_\_  
**Firma del Participante**

\_\_\_\_\_ **DNI:**

**Fecha:** \_\_/\_\_/\_\_



**ANEXO 03:  
GUÍA PARA EL ENCUESTADOR METODOLOGÍA SERVQUAL MODIFICADA****REQUERIMIENTOS:**

- Un tablero para llevar y llenar las encuestas.
- Lapiceros.
- Fotocheck o credencial, que consigne el nombre del encuestador.
- Encuesta SERVQUAL modificada.

**CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:**

Ponga especial atención al momento de iniciar su contacto con la persona a ser entrevistada (usuario externo o acompañante). Deberá esmerarse en generar una relación amable, pues de ello depende el éxito de la encuesta.

**TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:**

Pregunte claramente y permita que el usuario decida su respuesta, recuerde que lo que está midiendo es la expectativa y percepción que el usuario tiene sobre el servicio y no lo que usted piensa. No trate de influir en las respuestas.

**IDENTIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS:**

Los encuestados serán seleccionados al finalizar la atención (áreas finales: farmacia, caja, laboratorio, puerta de salida u otra), de acuerdo al flujo de usuarios.

El encuestador tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones al iniciar la aplicación de la encuesta:

1. Saludar y presentarse (mostrar fotocheck o credencial)
2. Explicar el objetivo de la encuesta.
3. Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
4. Enfatice que la entrevista es anónima.
5. Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:

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

**En segundo lugar**, califique las Percepciones que refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio.

Para ello el usuario debe dar un grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.

6. Explicar que para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

7. Es importante que el entrevistador recuerde frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de Expectativas como de Percepciones se califique en la escala numérica entre 1 al 7 y la posibilidad de marcar cualquier número entre el 1 al 7.

8. Consignar la fecha/hora de inicio/hora final y continuar preguntando los datos generales del encuestado, de acuerdo a la herramienta (servicio: consulta externa, emergencia u hospitalización).

9. En los casos que el usuario externo no responda la pregunta se recomienda considerar “No Aplica” (NA, serán incorporados en la herramienta informática en número 99).

#### **FIN DE LA ENCUESTA:**

Agradezca al encuestado, exprese el valor de la información que ha brindado para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud y la confidencialidad de la información.

**ANEXO 04: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL I-4, II y III**

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p><b>Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</b></p>									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted ha RECIBIDO, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios?							
21	P ¿Los equipos se encuentran disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							