

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE COVID-19 HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2023**



**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

JESSICA ESTRELLA CANO ALARCON

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE COVID-19 HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2023**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADA POR

JESSICA ESTRELLA CANO ALARCON

ASESOR

MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Mauro Rivera Ramírez, doctor en Gestión en Salud

Miembro: Hugo Efrend Rojas Olivera, maestro en Administración y Gestión de los Servicios de Salud con Mención en Gerencia en Salud

Miembro: Carlos Alexander Malacas Bautista, maestro en Salud Pública y Gestión en Sistemas de Salud

A Dios por darme la sabiduría y entendimiento en todo momento; a mis padres, quienes nunca dejaron de confiar en mí; a Giordano, por alentarme a continuar con mis metas y a mi familia, en general, que nunca dejaron de apoyarme y brindarme todo su amor incondicional

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por su orientación, paciencia y dedicación, a mi casa de estudios por los conocimientos brindados y, finalmente, al Hospital Honorio Delgado Espinoza por el apoyo en el presente estudio.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	
Jurado	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
IV. RESULTADO	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
FUENTES DE INFORMACIÓN	35
ANEXOS	39

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de covid-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2021. El presente estudio es de naturaleza cuantitativa, de tipo no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal con recolección prospectiva de datos ya que analizó la relación de la calidad de atención con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de covid-19. Se utilizó el cuestionario Servqual para determinar la calidad de atención en los pacientes y otro cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente. Se observa en los resultados que la calidad de atención es regular de forma general respecto a la satisfacción, los resultados nos indica que el 77.6% es alta y el 54.1% es regular, si observamos la calidad de atención los resultados son de baja a mala. Concluye que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario a través de la prueba de correlación de Spearman.

Palabra clave: satisfacción, calidad, paciente, hospitalización, atención, covid-19.

ABSTRACT

The objective was to determine the assessment of the quality of care in user satisfaction in the covid-19 hospitalization service at the Honorio Delgado Espinoza Regional Hospital, Arequipa, 2021. The present study is quantitative in nature, non-experimental, descriptive, cross-sectional correlational with prospective data collection since it analyzed the relationship between the quality of care and the degree of patient satisfaction in the covid-19 hospitalization service. The Servqual questionnaire was used to determine the quality of patient care and another questionnaire to evaluate patient satisfaction. It is observed in the results that the quality of care is regular in general with respect to satisfaction, the results indicate that 77.6% is high and 54.1% is regular, if we observe the quality of care the results are from low to bad . It concludes that there is no relationship between the quality of care and user satisfaction through the Sberman correlation test.

Keyword: satisfaction, quality, patient, hospitalization, care, covid-19.

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE COVID-19 HOSPITAL

AUTOR

JESSICA ESTRELLA CANO ALARCON

RECuento de palabras

10540 Words

RECuento de caracteres

57752 Characters

RECuento de páginas

54 Pages

Tamaño del archivo

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

May 22, 2024 4:14 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 22, 2024 4:16 PM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

En el ámbito de la gestión sanitaria, hay dos ideas fundamentales, a saber, la felicidad del cliente y la calidad del tratamiento médico, que han sido objeto de varios estudios que han arrojado resultados contradictorios, lo que dificulta la obtención de una imagen clara de lo que suponen.

La calidad de la asistencia sanitaria según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es la de garantizar que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los conocimientos y factores de este y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el menor riesgo de efectos iatrogénicos y el mayor nivel de satisfacción (1).

La Organización Mundial de la Salud define los siguientes factores necesarios para alcanzar un alto nivel de experiencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo y alta satisfacción del paciente y evaluación del impacto del resultado final en la salud. La calidad asistencial debe entenderse desde tres perspectivas: las personas, la ciencia y la tecnología, y la economía y las finanzas (2).

Los miembros del equipo sanitario deben dedicarse a la gestión de esta, buscando la premisa de la OMS de que toda persona tiene derecho a desarrollar todo su potencial el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar. Esta noción debería incorporarse a la legislación de cada nación como una obligación legal y ética del Estado y de las instituciones sanitarias (2).

El Ministerio de Salud reconoce en sus documentos oficiales que la calidad de atención es importante para la administración del sector, y adopta el concepto de establecido por la Organización Mundial de la Salud.

El nivel de cualidad viene determinado por la medida en que se prevé el servicio prestado, ofrezca al usuario el equilibrio óptimo de riesgos y beneficios (3).

La Norma Técnica de Salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú refiere en contribuir a reducir el impacto sanitario, social y económico frente a la pandemia en el territorio nacional, a través de la adecuación e implementación de la organización articulada e integrada de los servicios de salud del país (4). Esta calamidad fue una de las mayores preocupaciones de la humanidad en las últimas décadas. En Perú, esta enfermedad ha provocado un aumento de los tratamientos médicos, de los ingresos hospitalarios, de los casos graves y de las muertes en todas las naciones (4).

Como parte del funcionamiento del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, se atendió 63247 pacientes, siendo casos positivos 6278, negativos 54395, fallecidos 2575; el esfuerzo de todo el equipo médico en poder responder a esta emergencia sanitaria ha hecho que exploren continuamente formas, métodos y técnicas para poder mantener y disminuir los riesgos de esta pandemia.

En estas evaluaciones se han desarrollado planes o iniciativas para el desarrollo continuo de la calidad sanitaria, y se han añadido actividades de control y seguimiento; su aplicación es esencial en estos momentos de conflicto COVID 19.

1.2 Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de COVID-19, Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2023?

1.3 Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2023.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la seguridad del paciente y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta del paciente y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

Determinar la relación entre la fiabilidad del paciente y la satisfacción del paciente, en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

Determinar la relación entre la empatía del paciente y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente. en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

1.4 Justificación

Desde este punto de vista, la justificación se basa en la identificación exacta del paciente, lo que garantizará que no se produzcan errores en el mismo para poder atender a la persona adecuada en el momento y con la práctica correcta, lo que es esencial para garantizar la calidad de las operaciones de asistencia sanitaria.

La trascendencia de los resultados obtenidos en esta investigación se da porque servirá como fuente de datos; por lo tanto, genera conocimientos a la comunidad académica. Hoy en día, la cualidad y la seguridad de la asistencia son una de las principales preocupaciones en todo el mundo y en todos los niveles de la asistencia.

La disponibilidad de tiempo para realizar esta investigación en conjunto con el personal de salud y los pacientes motivo a que la investigación continúe, teniendo el apoyo de la jefatura de hospitalización con los EPPS y con todo el cuidado de protección de salud a la hora de realizar las encuestas.

Es beneficioso para la comunidad académica, el aporte científico del presente estudio está dado por que la información obtenida permitirá enfocar el tema para otros investigadores. El aporte metodológico es la presentación de los hallazgos pertinentes a los responsables del Hospital Honorio Delgado Espinoza para hacer referencia a la ejecución de protocolos de atención y planes de mejora. Además, los hallazgos recogidos serán útiles al realizar otro tipo de estudios.

1.5 Limitaciones del estudio

Una limitación que se encontró en el estudio fue el contacto con los pacientes, ya que debido a la pandemia tuvimos que limitarnos al protocolo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

Pérez M, Berrio J, Ojeda Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D, publicaron en 2020, con el propósito de realizar una evaluación del nivel de satisfacción experimentado por los pacientes que fueron atendidos por COVID-19, se utilizó el cuestionario SERVPERF y se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: Se observó que los extranjeros (62.9 %) estaban contentos con el nivel de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, mientras que solo el 19.3% de los cubanos estaban satisfechos con el nivel de estas cualidades. Al estudiar la dimensión de tangibilidad, según el caso, se observa que el 74.1% de los sospechosos estaban muy contentos, al igual que el 87% de los casos confirmados. Esto es así independientemente de que el caso se haya confirmado o no. Los resultados indicaron que la gran mayoría de los pacientes estaban muy satisfechos con el nivel de atención médica que recibieron mientras fueron tratados en el hospital. Estos resultados fueron presentados en forma de conclusiones (6).

Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R, realizaron en el 2018, una investigación sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención. La evaluación de los servicios sanitarios, así como los niveles de satisfacción de los usuarios con dichos servicios, pueden conducir a la mejora de estos, estudio que fue cuantitativo, así como descriptivo y transversal. Se utilizó la encuesta de la escala multidimensional SERVQUAL para evaluar y relacionar las percepciones y expectativas de los usuarios sobre la calidad de la atención. La encuesta fue administrada a una muestra representativa de 370 residentes. Según el modelo SERVQUAL, el grado de satisfacción con la calidad del trato en el Centro de Salud CAI III es consistente; sin embargo, los usuarios consideran que la infraestructura del centro de salud debe mejorar, así como la empatía del personal hacia los usuarios. Según las conclusiones, es necesario mejorar la calidad del servicio para alcanzar una calificación de excelencia. Ello redundaría en la satisfacción de los ciudadanos, que es un indicador esencial del grado de calidad existente en el sistema sanitario (7).

Ruano, Miriam, en el 2015, en su estudio ejecutaron sobre la calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología. En cuanto a la actitud y atención del servicio, el 34 % de los encuestados lo calificó como malo, lo que significa que solo el 66% de los encuestados calificó el servicio como aceptable. En cuanto a los servicios, el 32 % de los pacientes los calificó de buenos y más del 68% los calificó de regulares y malos. En cuanto a la atención durante la estadía, el 27% de los encuestados dijo que fue buena, mientras que el 68% dijo que fue regular y no buena. El personal médico hace pronósticos sobre la vida de los pacientes y los niños, a pesar de que el 75 % de ellos no registra factores importantes como las constantes vitales. Esto indica que el nivel de servicio no es especialmente alto, a pesar de que hay una gran demanda de clientes chinos. Este lugar contribuye al retraso general del servicio. Se estipula que el 100 % de los trabajadores profesionales afirman que no tienen un plan cualitativo que pueda causar confusión en las regiones ginecológicas. En términos de calidad técnica, el personal médico tiene: conocimiento, habilidades y habilidades; Proporcionan servicios a la toma de decisiones y los servicios, pero necesitan capacitación para proporcionar servicios a los pacientes para satisfacerlos completamente. En cuanto a la calidad técnica de los recursos, como la infraestructura, la tecnología y los materiales, hay abundancia de cada uno; sin embargo, si se requiere tecnología, como focos, monitores de ECG fetal y otros equipos para ofrecer servicios oportunos, hay escasez (8).

García J, efectuaron en el 2021, el siguiente estudio, determinar si existe relación entre calidad de la atención y satisfacción de sus usuarios en el servicio de cirugía. Este estudio fue un análisis transversal correlacional directo que no incluyó ninguna investigación experimental. Se utilizaron metodologías de investigación cuantitativa. El tamaño de la muestra fue de 56 usuarios, y cada participante recibió dos cuestionarios distintos: uno relativo a la calidad y otro a la satisfacción. Sin embargo, el 82.14% de los encuestados calificó el nivel de atención de "muy alta calidad", mientras que el 17.86% lo calificó de "buena calidad". El grado de satisfacción, por su parte, osciló entre el 89.2% de los usuarios muy satisfechos, el 7% de los satisfechos y el 3.8% de los clientes regularmente satisfechos (9).

Rodríguez Jaime, redactó en el 2021, el propósito de esta tesis, es lograr determinar la existencia de alguna relación significativa entre los variables de la presente investigación calidad en los servicios que ofrece la DIRESA- Ayacucho durante el periodo 2021; para ello, se ha trabajado con una muestra 73 usuarios cuyos datos han sido recogidos a través de un cuestionario, posteriormente procesado mediante SPSS; y, el análisis se ha revisado mediante estadística de carácter descriptivo y de carácter inferencial, resultados que empezaremos analizando en ese mismo orden. La encuesta fue el método que se utilizó para el procedimiento de recolección de datos, y el cuestionario SERVQUAL fue el instrumento que se utilizó para recoger información en un entorno virtual. Con respecto a los hallazgos descriptivos, el 52.1% de los encuestados opinó que la calidad del trato era más o menos regular, y el 35.6% de los beneficiarios de los servicios manifestó estar satisfecho con la atención recibida (10).

Castillo E, en el 2021, efectuó una investigación sobre la Satisfacción y calidad de atención en usuarios del centro de salud mental comunitario. En base a esto, el objetivo de este estudio fue determinar la naturaleza de la conexión que existe entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención que recibe. Para lograrlo, la investigación siguió una metodología directa, adoptó un diseño no experimental, transversal y correlacional, y se basó en la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman para verificar la existencia de dicha conexión. Según los resultados, se puede concluir que el 69.3% de los encuestados tenía un alto grado de satisfacción, y el 65.7% de los encuestados tenía un alto nivel de satisfacción con la calidad general del tratamiento recibido. Los resultados llevan a la conclusión de que tanto los niveles de satisfacción como la calidad del trato son bastante elevados, y que existe una relación entre ambas variables que es muy positiva y altamente significativa (11).

Becerra B, Pecho L, Gómez M, publicó, en 2020, una investigación sobre el Nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. La escala SERVQUAL se adaptó al modelo SERVQHOS y fue facilitada por el Ministerio de Sanidad. Todos los participantes eran mujeres (80.7%), y la mayoría (41%) se situaba en la franja de

edad de 41 a 50 años. En general, el 38.3% de las personas están moderadamente satisfechas con los servicios sanitarios, mientras que el 61.7% de las personas están insatisfechas con ellos. La insatisfacción es mayor en las áreas de fiabilidad (69.2%), capacidad de respuesta (76.7%), seguridad (58.3%), empatía (60.8%) y características concretas (87.5%), respectivamente. El 75.8% de los pacientes que no están cubiertos por el seguro están insatisfechos con la atención que reciben en el centro de salud. Según los resultados, los clientes externos de las clínicas de atención primaria están, en general, descontentos con la calidad del tratamiento que reciben allí. Este sentimiento se demostró universal (12).

Zárate A., Libia, presentó, en 2020, una investigación sobre la Calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID -19 en un centro de salud de atención primaria. Los instrumentos fueron verificados por las opiniones de los expertos, y se utilizó el alfa de Cronbach para establecer la fiabilidad de cada instrumento; la fiabilidad de ambas variables resultó ser alta. 0.902, Sobre la base de los resultados de las variables relativas a la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes, respectivamente, es posible afirmar que existe una fuerte correlación positiva y sustancial entre las dos variables de calidad del servicio y satisfacción de los pacientes. Así lo demuestra el estadístico de Spearman, que puede verse a continuación y que puede servir para demostrar este punto (13).

Paredes C, ejecutó en el 2019, una investigación sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo. El objetivo de este paso es descubrir el vínculo que existe entre las variables de estudio y las dimensiones que corresponden a cada variable. en forma de investigación no experimental sino descriptiva, transversal y correlacional. Los usuarios de ambos sexos mayores de edad y que habían sido pacientes de un ambulatorio durante los meses de mayo y junio de 2019 constituyeron la población. La población fue de un total de 240 pacientes, de los cuales 148 fueron seleccionados aleatoriamente para servir de muestra. De acuerdo con la operacionalización de las variables por parte del investigador, se emplearon dos instrumentos diferentes de elaboración propia. Según los resultados, existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad y el nivel de satisfacción declarado por los usuarios

externos. Se determinó que existe una conexión, en forma de correlación positiva, entre los dos factores: la felicidad del usuario y la calidad de la atención (14).

Flores R, realizó en el 2019, una investigación sobre la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte. El diseño de la investigación consistió en un corte transversal no experimental, la muestra se toma de forma puramente aleatoria. La muestra estuvo conformada por 490 personas no afiliadas al hospital, con edades comprendidas entre los 18 y los 60 años, que acudieron a la policlínica del Hospital Vitarte durante el periodo de octubre de 2019 a diciembre de 2019. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos en forma de cuestionarios, uno de los cuales fue una versión modificada de la escala SERVQUAL en cuanto a la calidad del tratamiento y la satisfacción de los usuarios de los servicios ambulatorios, y llegaron a la conclusión de que existe una diferencia entre ambos en cuanto a la calidad del tratamiento y la satisfacción de los usuarios de los servicios ambulatorios (15).

Paredes C, en el 2019, investigó sobre la Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, fue un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional La población de estudio incluyó a usuarios masculinos y femeninos mayores de edad que recibieron tratamiento de consejería ambulatoria entre mayo de 2019 y junio de 2019, arrojando una muestra de 148 usuarios. Se utilizaron dos instrumentos diferentes, ambos desarrollados por el investigador de acuerdo con la operacionalización de las variables. Según los resultados, existe una asociación significativa entre el grado de felicidad declarado por los usuarios externos y los elementos de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad mostrados por la empresa en cuestión. Se descubrió que existe una correlación, y que esta conexión es favorable, entre los factores de satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado (16).

Garayar S, publicó en el 2018, una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el Centro de salud Huanca Sancos. Esta metodología es de carácter descriptivo y transversal. La población que utiliza los servicios que brinda el Centro de Salud de Huanca Sanco sirvió como sujetos

de la investigación. De este grupo, se eligió una muestra representativa de ochenta pacientes para el estudio. Utilizando métodos de encuesta, los datos se recolectaron utilizando cuestionarios SERVQUAL y manuales de observación con herramientas validadas y confiables. Los resultados arrojaron que el 58.6% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada, en cuanto a la dimensión calidad. La siguiente conclusión es una diferencia significativa entre la satisfacción (satisfacción promedio) de la madre (satisfacción promedio) en la madre y los servicios ginecológicos en el Centro de Salud (17).

Mori M, realizó, en 2017, una investigación sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia. Se utilizó un estudio cuantitativo con un diseño no experimental de tipo observación correlacional; la población estuvo conformada por conveniencia, estuvo constituida por 97 puérperas que acuden al Hospital Materno Infantil a quienes se les administró un cuestionario. Los principales resultados indicaron que: perfil de gestantes fue 23.9% edad media 6.5 años, convivencia, secundaria, procedencia urbana. La calidad de la atención fue buena (83%) y excelente (17%). La satisfacción de los usuarios es satisfecha (91.8%) y muy satisfecha (8.2%). Las variables que tienen una correlación estadísticamente significativa con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario durante el período de atención son la comodidad del servicio, la duración de la atención, la dirección del proceso de atención y la dirección del tratamiento, es decir, mayor comodidad de servicio, gestión del proceso de entrega, mejor atención. Cuanto más tiempo y más orientación al trato, mayor es la satisfacción del usuario (18).

Olaza A, ejecutó, en el 2016, una investigación sobre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia. Investigación mixta, cuantitativa y cualitativa. Se incluyeron en la muestra un total de 277 usuarios, 16 registros y 20 profesionales sanitarios. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, mientras que la lista de comprobación se utilizó para evaluar el nivel de los cuidados de enfermería prestados, y se realizaron entrevistas parcialmente estructuradas con el fin de conocer las extraordinarias perspectivas mantenidas por los mencionados trabajadores sanitarios. La mayor

proporción de trabajadores de la salud asociados con la satisfacción del usuario (75 %) y la calidad de enfermería (60 %) es una visión negativa. En el Servicio de Urgencias objeto de esta investigación, se determinó que los pacientes estaban descontentos y que la gran mayoría de los requisitos de calidad de la atención no se cumplían (19).

Mercado M; Febres R, investigaron en el 2016, sobre la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna. Estudio observacional, descriptivo, transversal. La muestra estuvo constituida por 292 pacientes. Evaluar la calidad de los servicios del sistema de salud en términos de satisfacción de los usuarios mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Recibió una calificación de satisfacción general del 60.3%. “Los valores porcentuales dependían sobre todo de los niveles de satisfacción de los aspectos de seguridad y empatía, que eran, respectivamente, el 86.8% y el 80.3% de las veces. El componente de capacidad de respuesta de los servicios sanitarios fue el que obtuvo el menor grado de satisfacción, con un 55.5% de usuarios insatisfechos con él. Los elementos tangibles recibieron el mayor nivel de descontento, con un 57.1% de usuarios insatisfechos con ellos. Para garantizar que los pacientes reciban una atención oportuna y de calidad, los sistemas sanitarios deben establecer procedimientos que mejoren la prestación de los servicios médicos (20).

En 2015, Sihuin E, realizaron una investigación observacional utilizando la encuesta SERVQUAL con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la sala de emergencia del Hospital de Andahuaylas. Llegaron a la conclusión de que los usuarios estaban menos contentos con los servicios que recibían en el establecimiento de salud correspondiente, basándose en el hecho de que sólo el 25% de los usuarios de su muestra de 175 estaban satisfechos con el trato que recibían (21).

En el año 2015, Bedoya C realizó un estudio descriptivo comparativo para “Determinar el impacto de la implementación de programas de mejora en el Centro de Salud San Juan de Miraflores” en la satisfacción de los usuarios externos utilizando como herramienta de medición la encuesta SERVQUAL 2014 modificada.

La satisfacción fue del 71 %, un aumento del 47 % del año anterior. Se concluyó que la implementación del plan de mejora en 2013 contribuyó al aumento del nivel de satisfacción en 2014. (22)

En 2014, Enrique L, realizó un estudio descriptivo, transversal, correlacional para determinar los factores de calidad en los servicios de emergencia que brindan las instituciones de salud pública en México. utilizando la encuesta SERVQUAL, la cual mostró que el servicio fue calificado por el 73 % de los usuarios. La conclusión es que la herramienta tiene propiedades válidas para medir la calidad del servicio e identifica áreas de mejora (23).

En 2014, Ortiz P, realizó una investigación observacional utilizando una encuesta SERVQUAL modificada en una microrred de Chorrillos con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios de esta microrred en particular. El tamaño de la muestra fue de 383 encuestas, y el resultado fue una tasa de insatisfacción del 65,13 %, lo que llevó a los investigadores a la conclusión de que los clientes buscan un trato excelente y no sólo una cura (24).

En 2013, Bustamante P, En el servicio de urgencias de un hospital clínico de Barcelona se realizó una investigación prospectiva con la intención de analizar la experiencia de los usuarios externos del servicio de urgencias a escala mundial. Una encuesta de 373 pacientes encontró que el 42.4 % estaba completamente satisfecho con su experiencia, el 50.1 % estaba satisfecho y el 7.5% estaba insatisfecho. Los tiempos de espera demasiado largos y una falta de respeto generalizada son dos factores que pueden provocar un encuentro desagradable (25).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción del usuario

- Se cree que es la sensación de bienestar tras haber satisfecho una necesidad, que puede estar relacionada con una reclamación, una orientación o una duda. Esta sensación puede durar un tiempo después de haber satisfecho la necesidad (26).

- Este término se refiere a un “fenómeno asociado a sucesos reales que tienen un impacto en el punto de vista del usuario” (27).
- Al referirse al “nivel de satisfacción de un usuario con un producto o servicio, hay que centrarse en el grado de cumplimiento de esos requisitos y objetivos” (27).

Evaluación de la satisfacción del usuario en los servicios de salud

Dado que el paciente es el objetivo principal de una organización o servicio, y que el nivel de satisfacción del paciente sirve como indicador clave de la eficiencia de esa organización o servicio, es posible que una persona llegue a la conclusión incorrecta de que se ha proporcionado el nivel de atención deseado si el paciente expresa su felicidad con el tratamiento que ha recibido. Es muy importante tener en cuenta su opinión, pero es aún más importante proporcionar una atención de la mayor calidad posible en todos los aspectos. Esto garantizará que el tratamiento que reciben es el adecuado, y los resultados nos permitirán determinar si la atención prestada ha sido suficiente para satisfacer sus necesidades y requisitos. Como consecuencia directa de esto, el nivel de atención prestado es un factor determinante en el uso de los servicios (28).

Zeithaml V y Bitner M, mencionan que, como método para medir la calidad de los servicios, se ofreció una evaluación focalizada que refleja las impresiones de los usuarios sobre el servicio que recibieron (29).

2.2.2 Calidad de atención

Córdova V, refiere que, el concepto de “calidad es intrínsecamente complicado y polifacético; se ve afectado por una gran variedad de conceptos, que van desde la eficacia hasta la acreditación, entre otros” (30).

Montoya R, Castaño K citaron: “La calidad de atención es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se sabe que son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tienen la capacidad de producir un impacto sobre la mortalidad, morbilidad, la incapacidad y la desnutrición (31).

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos.

La calidad asistencial es un acto que consiste en conseguir una atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en el proceso. Debe tener tres elementos en cuenta: científico-técnico, interpersonal, entorno.

Las dimensiones de la calidad asistencial

Eficacia: Algunos autores la definen como la relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.

Eficiencia: Relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción. Un servicio es eficiente si consigue el máximo logro con el mínimo número de recursos posible, o con los recursos disponibles.

Eficiencia clínica: Está subordinada a la actuación del profesional, que no debe emplear recursos innecesarios. Su evaluación se realiza por medio de auditorías que son equipos técnicos que revisan la documentación clínica. Pueden ser equipos internos al hospital o institución o un equipo externo que realiza auditorías.

Accesibilidad: Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios sanitarios, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.

Disponibilidad: Grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo. La disponibilidad incluye la accesibilidad.

Calidad científico-técnica: Nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad (actualización constante de conocimientos: formación continuada).

Metodología Servqual

La metodología Servqual, es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, como uno de sus métodos obtenidos en una

investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones formales en esta materia. El modelo es también conocido como “modelo de discrepancias”. Fundamentalmente los autores proponen la existencia de una esperada (expectativa) y una percibida (percepciones). En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio.

En 1998, este modelo fue redefinido y llamado SERVQUAL, por los mismos autores en el cual se señala que esta es una noción abstracta debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable (32).

El modelo en cuestión determinó inicialmente 10 dimensiones de la calidad

Elementos Tangibles. Mantiene la dimensión original y se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación.

Fiabilidad: Es la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y con cuidado.

Profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad, se resumen ahora en la dimensión Seguridad que está determinada por conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Empatía: En esta dimensión se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez o el cariño y la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que el grado de satisfacción depende de la expectativa que se

tenga del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario. Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

La calidad del servicio se conceptúa como la discrepancia entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido, lo cual constituye la Brecha 5 que se atribuye a las Brechas 1, 2, 3 y 4. Las brechas se eliminan mediante la identificación e implementación de estrategias que afectan las percepciones, las expectativas de los usuarios o ambas (33).

La mayoría de los constructos que afectan la magnitud y dirección de las cuatro brechas de la calidad del servicio, por el lado de la organización, involucran a la comunicación y los procesos de control implementados para dirigir a los empleados y manejar las consecuencias de estos procesos (34).

Definición de términos básicos

Satisfacción del usuario: Se entiende como la sensación de bienestar que se tiene después de haber cubierto una necesidad, la cual puede estar referida a un reclamo, consejo o incertidumbre. Nivel de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece (35).

Calidad de atención: Conjunto de características que deben tener los servicios de salud desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como para los usuarios (36).

Usuario: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de su familia y comunidad (35).

Servicio de Salud: La OMS lo define como un sistema de salud que abarca todas las actividades cuya finalidad principal es promover, restablecer o mantener la salud.

Expectativa del usuario: Es todo aquello que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus

experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Percepción del usuario: Es la idea o sensación que tiene el usuario con relación a la calidad de atención que recibe (35).

2.4 Hipótesis de investigación

Hipótesis general

La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

Hipótesis específicas

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con COVID-19 en el servicio de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente COVID-19 en el servicio de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con COVID-19 en el servicio de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2023.

La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con COVID-19 en el servicio de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2021.

Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente con COVID-19 en el servicio de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa,2021.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico del presente estudio será de tipo: Descriptivo correlacional y transversal. Descriptivo correlacional, porque describe la relación que tienen estas dos variables. Transversal, porque se registra información sobre los participantes sin cambiar nada ni manipular el entorno natural en el que existen.

3.2 Diseño muestral

Debido a la naturaleza de la investigación emplearemos un Diseño no experimental. (37) El universo corresponde a todos los usuarios que necesitan del servicio de hospitalización de covid-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa.

Población de estudio: La unidad de análisis del presente estudio es el paciente que se encuentra en el servicio de hospitalización de covid-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa (38).

Muestra de estudio: Selección de la muestra: la selección de la muestra se realizó por conveniencia, se aplicó la encuesta en un mes, para el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula tomada de la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario (39).

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

n: tamaño de la muestra

N: 1000

Z: para un nivel de confianza al 95 % = 0.95

P: 50 % = 0.50

$$q: (1 - p) (1 - 0.50) = 0.50$$

$$E: 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{(0.95)^2 * 1000 * 0.50^2}{(1000-1) * (0.05)^2 + (0.95)^2 * 0.50^2}$$

$$n = \frac{225.60}{2.72}$$

$$2.72$$

$$n = 82.94$$

Muestra total de 83

Criterios de inclusión:

Paciente que recibió atención, en condición de hospitalización o con estancia mayor de 48 horas.

- El acompañante responderá en el siguiente caso: Cuando el paciente no está en condición de responder.

Criterios de exclusión:

- Paciente que se niegue a responder la encuesta.
- Paciente menor de 18 años.
- Pacientes que tengan menos de 48 horas de estancia en el servicio.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para iniciar con el proceso de recolección de datos, se envió una solicitud a la Dirección General del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, para que autoricen las encuestas en el servicio de hospitalización COVID – 19.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de las encuestas, se realizó por conveniencia. El instrumento empleado para la investigación ha sido el cuestionario

de SERQUAL propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, corregido por el MINSA y el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700 “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Elaborado por la Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, consta de 22 preguntas para valorar la calidad de atención y 22 preguntas para valorar las expectativas de los usuarios, para la variable CALIDAD DE ATENCIÓN (40).

Cada pregunta ha tenido una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 7, asignándole al número 1 con un valor de extremadamente insatisfecho y al número 7 como extremadamente satisfecho.

Este instrumento abarca las cinco dimensiones de la calidad, las cuales están estructuradas de la siguiente manera:

- Seguridad Ítems 01 al 05
- Capacidad de respuesta Ítems de 06 al 09
- Fiabilidad Ítems 10 al 13
- Empatía Ítems 14 al 18
- Elementos tangibles Ítems 19 al 22. (ANEXO 1)

El instrumento empleado para la investigación ha sido el cuestionario, que consta de 10 preguntas para valorar LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO que ha sido propuesto por Jessica Cano, autora de esta misma tesis, validando con el alfa de cronbach y con el respaldo de aprobación de tres magister en salud. (ANEXO 6)

Cada pregunta ha tenido una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 5, asignándole al número 1 con un valor de totalmente en desacuerdo y al número 5 como totalmente de acuerdo, consta de 3 dimensiones.

- Expectativas..... Preguntas del 1 al 3
- Rendimiento percibido Preguntas del 4 al 7
- Nivel de satisfacción Preguntas del 8 al 10

Porcentaje de insatisfacción se divide en categorías:

- Por mejorar, más de 60%
- En proceso, 40% - 60%
- Aceptable, menos de 40%
- Aplicativo ms Excel de la guía del Minsa
Instrumentos para el procesamiento de datos de las encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización en establecimientos de nivel II y III.
- Plan de análisis de datos

El modelo Servqual implica el cálculo de alfa de Cronbach, que es el valor que demuestra que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios. El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas. Para valores inferiores a 0,6 se considera que los ítems tienen baja fiabilidad, y para valores de 0,6 a 1 se considera que los ítems tienen alta fiabilidad

- Uso de pruebas estadísticas

3.4. Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos de los cuestionarios son ingresados a una base de datos en el programa Microsoft Excel 2019.

El análisis estadístico se realizó con la prueba del coeficiente de Spearman.

Una vez realizada la recolección de datos se creó una base de datos electrónica y se analizó con el aplicativo SPSS. Una vez terminado se procede al programa Excel para realizar los gráficos con sus respectivos resultados brindando las conclusiones y recomendaciones. (ANEXO 5)

3.5. Aspectos éticos

El presente estudio no se contrapone con las normas éticas y conductuales con la que se debe desarrollar una investigación, teniendo en cuenta los principios

deontológicos y éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia, donde el anonimato de las personas encuestadas está garantizado, así como la veracidad de los datos ingresados a la base de datos y los resultados que se dan en esta investigación, no existe conflicto de interés en la investigación, puesto que la integridad de la investigación no es influenciada por la existencia de intereses secundarios.

Es preciso mencionar que contamos con el permiso del director Juan Carlos Noguera Arratea, actual director del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

Cabe resaltar que para las encuestas dirigidas a nuestros usuarios se hizo de su conocimiento y sin ninguna coacción, voluntariamente aceptaron participar y en el anonimato realizaron dicha encuesta.

IV. RESULTADOS

Se entrevistaron a 85 pacientes en el servicio de hospitalización COVID-19 del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa Perú, habiéndose verificado previamente el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

4.1 Nivel de calidad en los pacientes hospitalizados en el área COVID.

Tabla 1. Calidad de atención en los pacientes hospitalizados en el área COVID -19 en el Servicio de Hospitalización, Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa Perú, 2023

Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	22.4
Regular	66	77.6
Alto	0	0.0
Total	85	100.0

En la tabla 1, se evidencia que la mayoría de los pacientes hospitalizados en servicio de COVID-19, muestra un nivel regular de calidad de atención con un porcentaje de 77.6% y una baja calidad de atención reflejado en el 22.4%.

Tabla 2. Evaluación de las cinco dimensiones de la calidad de atención en el servicio de hospitalización COVID-19: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	50.6
Regular	42	49.4
Total	85	100.0
Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	37.6
Regular	53	62.4
Total	85	100.0
Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje

Bajo	82	96.5
Regular	3	3.5
Total	85	100.0
Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	84	98.8
Regular	1	1.2
Total	85	100.0
Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	80	94.1
Regular	5	5.9
Total	85	100.0

En la tabla 2. En relación con la evaluación de la calidad de atención en el servicio de hospitalización COVID-19, fue medido por cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles), las cuales se exponen a continuación:

Dimensión Seguridad: Se observa que el 50.6% de los encuestados percibe dimensiones bajas seguido de dimensiones regulares con 49.4%.

Dimensión Capacidad De Respuesta: Se encontró que el 62.4% de los encuestados indicó que existe una capacidad de respuesta regular, por otro lado, el 37.6% percibe una capacidad de respuesta baja.

Dimensión Fiabilidad: En dicha dimensión se puede apreciar que hay una fiabilidad baja de 96.5% mientras que una fiabilidad regular presenta solo un 3.5%.

Dimensión Empatía: Se observa que existe una empatía regular de 1.2%, por otro lado, el mayor porcentaje el cual es 98.8% indicó que hay una empatía baja.

Dimensión Aspectos Tangibles: En esta dimensión se puede ver que el 94.1% de los encuestados perciben elementos tangibles bajos mientras que

hay un porcentaje de 5.9% de los encuestados que perciben elementos tangibles regulares.

Al evaluar las cinco dimensiones en forma simultánea, se pudo observar que existe un gran porcentaje de encuestados que indicaron que cuatro dimensiones de la calidad de atención del personal es baja, solo un pequeño porcentaje de la muestra indicó que la capacidad de respuesta era regular.

Tabla 3. Satisfacción en la atención en los pacientes hospitalizados en el área COVID-19 en el Servicio de Hospitalización, Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa Perú, 2023

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	8.2
Regular	61	71.8
Alto	17	20.0
Total	85	100.0

En la tabla 3, se evidencia que la mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio COVID -19, muestran una satisfacción regular con un porcentaje de 71.8% y una alta calidad de atención reflejado en el 20.0%.

Análisis Inferencial

Tabla 4. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente hospitalizados en el área COVID-19 en el Servicio de Hospitalización, Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa Perú, 2023

		Satisfacción				P_valor/ α^*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Calidad	Bajo	2	15	2	19	0.258/ 0.124
		2.4%	17.6%	2.4%	22.4%	
	Regular	5	46	15	66	
		5.9%	54.1%	17.6%	77.6%	
Total		7	61	17	85	
		8.2%	71.8%	20.0%	100.0%	

*Prueba de correlación de Spearman / significancia

Tabla 4, Se observa que la calidad de atención es regular de un 77.6% va acorde a una satisfacción del usuario regular con 54.1% teniendo en consideración que la satisfacción va de regular a alta y la calidad de atención va de regular a bajo. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 5 Con relación a la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización COVID -19, fue medido por cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles)

		Satisfacción				P_valor/ α^*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Seguridad	Bajo	2	33	8	43	0.749/ -0.035
		2.4%	38.8%	9.4%	50.6%	
	Regular	5	28	9	42	
		5.9%	32.9%	10.6%	49.4%	
Total		7	61	17	85	
		8.2%	71.8%	20.0%	100.0%	

		Satisfacción				P_valor/ α^*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Capacidad de respuesta	Bajo	0 0.0%	24 28.2%	8 9.4%	32 37.6%	0.080/ -0.191
	Regular	7 8.2%	37 43.5%	9 10.6%	53 62.4%	
Total		7 8.2%	61 71.8%	17 20.0%	85 100.0%	

		Satisfacción				P_valor/ α^*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Fiabilidad	Bajo	6 7.1%	59 69.4%	17 20.0%	82 96.5%	0.140/ -0.161
	Regular	1 1.2%	2 2.4%	0 0.0%	3 3.5%	
Total		7 8.2%	61 71.8%	17 20.0%	85 100.0%	

		Satisfacción				P_valor/ α^*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Empatia	Bajo	7 8.2%	60 70.6%	17 20.0%	84 98.8%	0.798/ -0.028
	Regular	0 0.0%	1 1.2%	0 0.0%	1 1.2%	
Total		7 8.2%	61 71.8%	17 20.0%	85 100.0%	

		Satisfacción				P_valor/ α^*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Elementos tangibles	Bajo	7 8.2%	56 65.9%	17 20.0%	80 94.1%	0.557/ - 0.065
	Regular	0 0.0%	5 5.9%	0 0.0%	5 5.9%	
Total		7 8.2%	61 71.8%	17 20.0%	85 100.0%	

*Prueba de correlación de Spearman / significancia

Tabla 5 En relación a la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización COVID -19, fue medido por cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles) las cuales se exponen a continuación:

Dimensión Seguridad: (la confianza que genera el personal) En esta dimensión se observa que el 50.6% de los encuestados percibe una baja seguridad y se encuentra con una satisfacción regular de 38.8%. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con la prueba de correlación de Spearman.

Dimensión capacidad de respuesta: a (disposición y voluntad de ayudar a los usuarios otorgando un servicio oportuno) En esta dimensión se observa que el 62.4% percibe una regular capacidad de respuesta y se encuentra con una satisfacción acorde a lo percibido.

Dimensión Fiabilidad: (capacidad de cumplir con lo ofrecido) En esta dimensión se observa que el 96.5% percibe una baja fiabilidad y se encuentra con una satisfacción de regular a alta. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con la prueba de correlación de Spearman.

Dimensión Empatía: (la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y entender sus necesidades) En esta dimensión se observa que el 98.8% percibe una baja empatía y se encuentra con una satisfacción de regular a alta. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con la prueba de correlación de Spearman.

Dimensión Aspectos Tangibles:(aspectos físicos que el usuario percibe de la institución) En esta dimensión se observa que el 94.1% percibe una baja percepción de los aspectos tangibles y se encuentra con una satisfacción de regular a alta. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con la prueba de correlación de Spearman.

Al evaluar las cinco dimensiones en forma simultánea, se pudo observar que de las 5 dimensiones mencionadas solo la dimensión de capacidad de respuesta va acorde a la calidad y satisfacción del usuario; las otras cuatro dimensiones no existen relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con la prueba de correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

Se presentan las necesidades del paciente, las expectativas que tienen puestas sobre el producto a los servicios que se brinda; considerando que la humanización en salud, la comunicación y el compromiso con la atención al usuario son factores fundamentales en la calidad y la satisfacción del servicio. Sin embargo, en tiempos de pandemia, se reflejó que en el sector de salud no se está preparado para eventos de gran magnitud que involucre respuestas rápidas y soluciones durante el periodo de crisis, se puede precisar que, en estos casos, no se ven relacionadas estrechamente las variables en estudio, ya que el usuario experimenta algo nuevo al igual que el personal que brinda su servicio. Cabe mencionar que, en comparación a otras investigaciones y algo más cerca a este trabajo, Mercado M, en el 2020, obtuvo una satisfacción global del 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción, respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1% de usuarios insatisfechos, seguida de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción, el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2021. Se observa que la primera es regular de un 77.6% va acorde a una satisfacción del usuario regular con 54.1% teniendo en consideración que la satisfacción va de regular a alta y la calidad de atención va de regular a baja (tabla 4). Infiriendo así que la es percibida en la mayoría de sus usuarios de la misma manera.

También se realizó objetivos específicos como: establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente, identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente, determinar la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente, determinar la relación que existe entre la

empatía y la satisfacción del paciente y conocer la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente.

La Dimensión de la seguridad: (la confianza que genera el personal) En esta se observa que el 50.6% de los encuestados percibe una baja seguridad y se encuentra con una satisfacción regular de 38.8%. Se concluye que no existe relación con la prueba de correlación de Spearman.

Dimensión capacidad de respuesta: a (disposición y voluntad de ayudar a los usuarios otorgando un servicio oportuno) Se observa que el 62.4% percibe una regular capacidad de respuesta y se encuentra con una satisfacción acorde a lo percibido.

Dimensión fiabilidad: (capacidad de cumplir con lo ofrecido) Se observa que el 96.5% percibe una baja fiabilidad y se encuentra con una satisfacción de regular a alta. Se concluye que no existe relación con la prueba de correlación de Spearman.

Dimensión empatía: (la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y entender sus necesidades) Se observa que el 98.8% percibe una baja empatía y se encuentra con una satisfacción de regular a alta. Se concluye que no existe relación con la prueba de correlación de Spearman.

Dimensión aspectos tangibles:(aspectos físicos que el usuario percibe de la institución) En esta dimensión se observa que el 94.1% percibe una baja percepción de los aspectos tangibles y se encuentra con una satisfacción de regular a alta. Se concluye que no existe relación con la prueba de correlación de Spearman.

Al evaluar las cinco dimensiones en forma simultánea, se pudo observar que solo la de capacidad de respuesta va acorde las dos variables; las otras cuatro no existen relación con la prueba de correlación de Spearman.

Es muy probable que no se pueda citar un artículo parecido al que presentamos ya que la expectativa del paciente es otra en este tiempo de pandemia durante estos dos años este y el personal que brinda su servicio ha ido aprendiendo a cómo manejar y tener respuesta a lo que era desconocido, algo parecido en este estudio de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria,

durante la pandemia covid-19, donde Bladimir Becerra, Luisa Pecho y Marisol Gómez describen que los participantes, fueron de sexo femenino (80.7%) y grupo de edad 41 a 50 años (41.0%). En general el 38.3% se encuentran medio satisfecho y 61.7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69.2%; capacidad de respuesta 76.7%; seguridad 58.3%; empatía 60.8% y aspectos tangibles 87.5% de insatisfacción respectivamente. El 75.8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud. Concluyendo que durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud.

Dentro de las limitaciones de este estudio se debe considerar, como se ha mencionado previamente, la posibilidad de sesgos de información, por la naturaleza de la fuente de información. Asimismo, al representar solamente lo sucedido en un solo establecimiento, las conclusiones no pueden ser extrapoladas a la totalidad de la población peruana ni tienen representatividad regional. En consecuencia, debe considerarse esta evidencia como un primer indicio de posibles factores de riesgo que puedan ser abordados mediante trabajos con otros diseños que consideren el tiempo de hospitalización y la implementación de seguimiento.

VI. CONCLUSIONES

1. Los pacientes perciben una regular calidad de atención en el servicio de hospitalización en el área de COVID-19 del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza – Arequipa.
2. Se observa que hay una regular satisfacción del paciente en relación con la seguridad.
3. Se observa que la capacidad de respuesta del personal es regular y esta es percibida de la misma manera por el paciente, a diferencia de las otras dimensiones donde se observa que la satisfacción del paciente es de regular a alta.
4. Se percibe que la el 96.5 % percibe una baja fiabilidad y se encuentra con una satisfacción de regular a alta.
5. Se observa que los pacientes hospitalizados por covid-19 perciben una regular capacidad de respuesta y se encuentra con una satisfacción acorde a lo percibido.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades del Ministerio de Salud junto con las autoridades de establecimientos de salud y gobiernos locales, el diseño y puesta en marcha de políticas orientadas a la mejora de la calidad de atención, facilitando materiales necesarios para el desenvolvimiento del personal de salud también mediante eventos de sensibilización a los trabajadores de salud, a fin de promover el mejoramiento de los servicios ofrecidos y, por ende, el logro de la satisfacción de los usuarios.
2. Las autoridades del Hospital Honorio Delgado Espinoza deben implementar un sistema de visitas inopinadas y de supervisión continua al personal de salud que labora ahí, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad de atención y promoviendo los cambios respectivos para su cumplimiento.
3. Se debe otorgar a la población conocimiento sobre la realidad de esta pandemia para que conozcan y hagan respetar sus derechos como usuarios del Hospital Honorio Delgado Espinoza, exigiendo que se le brinde las facilidades pertinentes, para hacer llegar sus quejas y reclamos.
4. Se sugiere la realización de nuevos estudios, que permitan abordar el tema de la presente tesis mediante otros enfoques, las posibles causas del incumplimiento de los estándares establecidos por el Ministerio de Salud para la evaluación de la calidad de atención, así como los factores que pudieran estar ocasionando su insatisfacción en el servicio de hospitalización.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Organización Mundial de la Salud. Informe OMS sobre servicios sanitarios de calidad 2020. [Internet]. Ginebra: OMS; [internet]. 2020 [citado 07 jul 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Organización Mundial de la Salud, Consejo Ejecutivo 109, calidad de la atención: seguridad del paciente: informe de la Secretaría. [internet]. 2002. [citado 12 jul 2021]. Disponible: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/81600>.
3. Resolución Ministerial 519-2006/ MINSa. [internet]. [Citado 08 jul 2021] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006-minsa>.
4. Cabrera D, Vargas V, Grajales C. Infección del nuevo coronavirus: nuevos retos, nuevos legados, abr, 2020. [internet]. 2021 [citado 17 jun 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745483018>
5. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA [internet]. Disponible en : <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
6. Pérez M, Berrio J, Ojeda Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmte. Manuel Fajardo Rivero. [internet]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S10293043202000030060.
7. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. [Internet] 2019 [citado 15 abr 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&nrm=iso>
8. Ruano M, La calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. Disponible en: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/305>

9. García J, calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque, 2021.
Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85098>
10. Rodríguez J, Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2021.
Disponibilidad en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85417>
11. Castillo E, satisfacción y calidad de atención en usuarios del centro de salud mental comunitario “Renacer”, Chota, 2021. [internet].
Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82273>
12. Becerra B, Pecho L, Gómez M, nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19, Ica, 2020.
Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
13. Zárate A., Libia, calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate, 2020. [internet].
Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53123>
14. Paredes C, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019.
Disponible en : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72043>
15. Flores R, calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Vitarte, 2019.
Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>
16. Paredes C, calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019.
Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
17. Garayar S, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018. [internet].
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>
18. Mori M. La calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en púerperas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto. [internet]. 2017. Disponible en <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/313>.

19. Olaza A, satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2016.
Disponibilidad en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489>
20. Mercado M; Febres R, satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú, 2016.
Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
21. Tapia E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública. Abril de 2015;32(2):299-302.
22. Bedoya, Rivadeneira C. Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del centro de atención primaria III San Juan de Miraflores. Lima- Perú. Rev Peru Obstet Enferm [Internet]. 21 de abril de 2015. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/734>
23. Ibarra-Morales LE. Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio, en los hospitales públicos de Hermosillo Sonora. 2014;11.
24. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2016.
Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
25. Bustamante P, Cañas DA, Martín BC, Alvarado EO, Alemany FX, Asenjo M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emerg Rev Soc Esp Med Urgenc Emerg. 2013;25(3):171-6.
26. Gutiérrez J. Nivel de satisfacción de pacientes adolescentes en relación a la calidad de atención, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2014 [tesis licenciatura]. Huaraz: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo"; 2014.
27. De la Fuente A, Fernández M, Hoyos Y, León C, Zuloaga Ch, Ruíz M. Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira. Revista de Calidad Asistencial 2009; 24(3): 109-114.

28. Aranaz A. La calidad en los servicios sanitarios. Una propuesta general para los servicios clínicos. [internet]. [citado 11 Feb 2015].
Disponible en: <http://bio.hgy.es/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>
29. Zeithaml V, Bitner M. Marketing de Servicios. México (DF): Editorial McGraw-Hill; 2002.
30. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud [tesis maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
31. Castaño K. Calidad de la atención prenatal: opinión de las gestantes de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.-Colombia [tesis licenciatura]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2011.
32. Carrillo D, Fuentes D. Evaluación de la calidad en el servicio con base en percepciones del cliente externo. Tesis para optar el grado académico de Administrador de Empresas. Puebla. México. Universidad de las Américas Puebla. 2003. P.15-18.
33. Wigodski J. ¿Qué es Servqual? Rev. Biomédica revisada por pares. 2003; 3(10), 2763.
34. Organización para la excelencia en Salud. Calidad de Atención en Salud, Bogotá. [internet]. 2014. [Citado el 18 de noviembre 2015]. Disponible en: <http://www.cgh.org/temas/calidadensalud.php>
35. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Minsa; 2011.
36. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima: Minsa; 2006.
37. Álvarez Cáceres R. (1996) El método científico en las ciencias de la salud. Las bases de la investigación biomédica. Madrid: Díaz de Santos, 1996
38. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza [internet] Página oficial.
Disponible en: <http://www.hrhdapq.gob.pe/>
39. Ministerio de Salud: Documento Técnico: “Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstetricias y Neonatales, Perú, 2007.

40. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas [internet]. 2014, [citado 08 jul 2021].

Disponible en:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso Orcid del autor: <https://orcid.org/0009-0008-7047-3432>

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
9. Que los trámites para el alta sean rápidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Que durante su hospitalización se respete su privacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
17. ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) paciente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Satisfacción del paciente, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Satisfacción del paciente en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Marca con una (x) en una sola alternativa la que considere se acerque más a su criterio o grado de información. Agradeceré que sea muy sincero en las respuestas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Expectativas	TD	ED	I	DA	TA
1	Seguridad en la atención que me brinda el personal de salud y administrativo en el servicio					
2	Que en la atención se demuestre interés por el personal de salud en atenderme.					
3	Que el ambiente físico del servicio de hospitalización sea cómodo.					
	Rendimiento percibido					
4	Siente que después de su hospitalización el personal de salud se identificó con usted.					
5	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme sus servicios.					
6	Me siento cómodo con el ambiente físico del servicio de hospitalización del establecimiento.					
7	Me agrada la manera en la que me trasladan a otro servicio.					
	Nivel de satisfacción					
8	Después de la hospitalización me siento satisfecho con la atención del personal de salud					
9	Me satisface la frecuencia de las charlas y / o programas educativos mientras estoy hospitalizado.					
10	Deseo recomendar a otros pacientes para ser atendidos en el servicio de hospitalización.					

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPOTESIS ESTADISTICAS

HIPOTESIS NULA (H0) NO EXISTE RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
HIPOTESIS ALTERNA (H1) EXISTE RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NIVEL DE CONFIANZA 95%
NIVEL DE SIGNIFICANCIA 5% 0.05

PRUEBA DE CORRELACION DE SPEARMAN

relación entre 2 variables ordinal

p_valor <0,05 RECHAZO H0 SIGNIFICATIVO

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.809	10

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	83	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	83	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexo 2. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante, Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por la Lic. Jessica Estrella Cano Alarcón, estudiante de la Maestría de Gestión en Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad San Martín de Porres. La investigación, denominada "VALORACION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA, 2021", tiene como propósito medir la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes con diagnóstico de COVID-19. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 30 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para recopilar las notas de las entrevistas, las cuales serán almacenadas únicamente por la investigadora en su computadora personal, luego de haber publicado la investigación, y solamente ella y su asesora tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada. Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

SI AUTORIZO

NO AUTORIZO

Gracias.