



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL
NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN,
CALLAO DICIEMBRE 2022 A ENERO 2023**



**PRESENTADO POR
PATRICIA CHAVEZ GALVEZ**

**ASESOR
DANTE PAIVA GOYBURU**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

SECCIÓN DE POSTGRADO

**"CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN,
CALLAO DICIEMBRE 2022 A ENERO 2023"**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

PATRICIA CHAVEZ GALVEZ

ASESOR:

DR. DANTE PAIVA GOYBURU

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios que ilumina y guía mi camino

A Daniela y Leticia, que son mi motor y motivo

A Luis y Mercedes, los pilares de mi vida

AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre me apoya y motiva a seguir adelante

Índice de contenido

PORTADA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE DE CONTENIDO	IV
INDICE DE GRÁFICOS	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	1
I. CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	12
1.1 Antecedentes de la investigación	12
1.1.1 Antecedentes internacionales	12
1.1.2 Antecedentes nacionales	13
1.1.3 Bases teóricas	15
1.2 Definición de términos	22
II. CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
2.1 Hipótesis	23
2.1.1 Hipótesis Principal:	23
2.1.2 Hipótesis Específicas:	23
2.2 Variables y definiciones operacionales	24
2.2.1 Variable independiente	24
2.2.2 Variable dependiente	25
III. CAPITULO III METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y diseño de la investigación	26
3.2 Diseño muestral	26
3.3 Instrumento y procedimientos de recolección de datos	27
3.4 Procesamiento y análisis de datos	28
3.5 Aspectos éticos	29
IV. CAPÍTULO IV: RESULTADOS	30
Gráfico 1. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Fiabilidad	31
Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción en la dimensión fiabilidad por pregunta realizada	32
Gráfico 3. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Capacidad de Respuesta	33

Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta por Pregunta Realizada	34
Gráfico 5. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Seguridad.	35
Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Seguridad por Pregunta Realizada	36
Gráfico 7. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Empatía.	37
Gráfico 8. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Empatía por Pregunta Realizada	38
Gráfico 9. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Aspectos Tangibles.	39
Gráfico 10. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Aspectos Tangibles por Pregunta Realizada.	40
Gráfico 11. Resumen de Porcentaje de Satisfacción según Dimensiones	41
Gráfico 12. Porcentaje Global de Satisfacción	41
Tabla 1. Tabla general de resultados (Matriz de mejora)	44
V. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
FUENTES DE INFORMACIÓN	58
ANEXOS	64

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Fiabilidad	31
Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción en la dimensión fiabilidad por pregunta realizada	32
Gráfico 3. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Capacidad de Respuesta	33
Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta por Pregunta Realizada	34
Gráfico 5. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Seguridad.	35
Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Seguridad por Pregunta Realizada	36
Gráfico 7. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Empatía.	37
Gráfico 8. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Empatía por Pregunta Realizada	38
Gráfico 9. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Aspectos Tangibles.	39

Gráfico 10. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Aspectos Tangibles por Pregunta Realizada.....	40
Gráfico 11. Resumen de Porcentaje de Satisfacción según Dimensiones	41
Gráfico 12. Porcentaje Global de Satisfacción	41

Resumen

Se presenta el trabajo titulado Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de Hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (HNASS), Callao diciembre 2022 a enero 2023. **Objetivo General:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del HNASS del Callao en diciembre 2022 a enero 2023, aplicando la Encuesta SERVQUAL. **Metodología:** diseño de investigación tipo no experimental – observacional, cuantitativo, según el tipo de inferencia es inductivo y de corte transversal, con alcance descriptivo – explicativo. **Resultados:** Se realizaron 77 encuestas por un periodo de dos meses a los pacientes que fueron dados de alta médica. El grado de satisfacción global fue 85.06% frente al 14.94% de insatisfacción, siendo la dimensión de seguridad la de mayor satisfacción con 89% y la dimensión de capacidad de respuesta la menor con 79.9%. **Conclusiones:** Existe un alto grado de satisfacción en las cinco dimensiones de la calidad de atención evaluadas en la encuesta SERVQUAL en el Servicio de Cirugía Pediátrica. Los procesos que generaron mayor insatisfacción son: la realización de análisis de laboratorio, los trámites de alta y de hospitalización.

Palabras clave: calidad de la atención, grado de satisfacción, cirugía pediátrica

Abstract

The work entitled Quality of care and degree of satisfaction of users of the Hospitalization area of the Pediatric Surgery Service of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital (HNASS), Callao December 2022 to January 2023 is presented. **General Objective:** Determine the level of satisfaction of the users of the hospitalization area of the pediatric surgery service of the HNASS of Callao from December 2022 to January 2023, applying the SERVQUAL Survey. **Methodology:** non-experimental research design - observational, quantitative, depending on the type of inference it is inductive and cross-sectional, with a descriptive - explanatory scope. **Results:** 77 surveys were carried out for a period of two months to the patients who were discharged from the hospital. The overall degree of satisfaction was 85.06% compared to 14.94% dissatisfaction, with the security dimension being the most satisfied with 89% and the responsiveness dimension the lowest with 79.9%. **Conclusions:** There is a high degree of satisfaction in the five dimensions of the quality of care evaluated in the SERVQUAL survey in the Pediatric Surgery Service. The processes that generated the greatest dissatisfaction are laboratory analysis, discharge and hospitalization procedures.

Keywords: quality of care, degree of satisfaction, pediatric surgery.

PAPER NAME para turnitin TESIS VERSION FINAL 6 FE BRERO 2024.pdf	AUTHOR PATRICIA CHAVEZ GALVEZ
---	---

WORD COUNT 17010 Words	CHARACTER COUNT 95031 Characters
----------------------------------	--

PAGE COUNT 82 Pages	FILE SIZE 2.4MB
-------------------------------	---------------------------

SUBMISSION DATE Mar 1, 2024 4:45 PM GMT-5	REPORT DATE Mar 1, 2024 4:51 PM GMT-5
---	---

● **20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 11 words)
- Manually excluded sources
- Manually excluded text blocks

INTRODUCCIÓN

El sistema de salud en el Perú es un sistema fragmentado que consta de varios subsistemas, Ministerio de Salud, EsSalud, la Sanidad de las Fuerzas Armadas y el sistema privado. Cada uno de ellos con sus coberturas, afiliados y unidades prestadoras de salud adscritos.

El Seguro Social de Salud - EsSalud desde su creación, ha brindado atención al asegurado, así como a sus derechos habientes, el cual comprende a los cónyuges e hijos, siendo éstos últimos una población de pacientes principalmente pediátricos. En lo que respecta a la organización de la prestación de los servicios de salud, EsSalud cuenta con tres redes de atención a nivel nacional, la Red Prestacional Rebagliati, la Red Prestacional Almenara y la Red Prestacional Sabogal. En la Red Prestacional Sabogal, el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren es el Hospital de más alta complejidad y de referencia nacional, a cargo de la atención de las patologías médico - quirúrgicas de toda la red Prestacional, que comprende a la población adscrita proveniente del Norte Chico, Huacho, Huaral, Oyón, Lima Norte (Comas, Los Olivos), la provincia Constitucional de Callao y San Miguel. En lo que respecta a la patología quirúrgica pediátrica especializada, el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren atiende a la población pediátrica adscrita a la red comprendida en el grupo etario de 0 a 14 años.

La Ley General de Salud de Perú, Ley N° 26842, establece que la salud es condición indispensable de desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y en el Título Preliminar IV establece que es de interés público la provisión de servicios de salud y es responsabilidad del Estado

promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

La calidad de la atención en salud es parte fundamental de la prestación de salud, así como el derecho de la población a exigir que los servicios prestados cumplan con estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. Por ello, el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, aprobado por la Autoridad Sanitaria Nacional mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, estableció entre los retos de la calidad en salud el establecimiento de mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos; por lo que estableció como uno de los objetivos específicos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el lograr la satisfacción de los usuarios de los servicios.

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en el Perú establece cuatro componentes, que son: i) Planificación para la Calidad ii) Organización para la Calidad iii) Garantía y mejora de la calidad e iv) Información para la Calidad; y a través de este último componente, la medición de la satisfacción del usuario permite generar evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios, de utilidad para la investigación, administración y planeación de la calidad, e importantes para el establecimiento de programas o proyectos de mejora continua de los procesos.

Para la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, el Ministerio de Salud como ente regulador de las normativas en salud a nivel nacional, aprobó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” a través de la Resolución Ministerial N°527-2011-MINSA. En esta Guía, el MINSA recomienda y autoriza la aplicación de la Encuesta SERVQUAL modificada, en las diferentes áreas de atención a los pacientes dentro del ámbito hospitalario, como el área de emergencia, consulta externa y hospitalización.

La Encuesta SERVQUAL modificada evalúa cinco dimensiones de evaluación de la calidad de la atención, como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, distribuidas en 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. Estas preguntas son realizadas inicialmente teniendo en cuenta las expectativas del paciente (o su familiar acompañante de ser el caso), es decir, previa a la atención recibida, y luego las mismas preguntas se repiten bajo el concepto de percepción, es decir al finalizar la atención médica recibida. La diferencia entre ambos momentos al ser positiva revela la satisfacción del usuario, mientras que la diferencia negativa revela insatisfacción en la atención recibida.

La Encuesta SERVQUAL modificada se utiliza para determinar el grado de satisfacción de la calidad del servicio que se otorga al usuario. El Modelo SERVQUAL original fue elaborado por Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry en 1988, para medir la calidad del servicio en el ámbito empresarial, comparando las expectativas de los usuarios con sus percepciones.

La satisfacción del usuario externo atendido en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (HNASS), permite evaluar la calidad de la atención mediante la identificación de las expectativas y percepciones de los pacientes y acompañantes atendidos, permitiendo establecer las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora y así lograr garantizar la calidad de la atención.

Ante la gran demanda de atención en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal, y la poca oferta para brindar atenciones en el área de hospitalización del servicio, se planteó llevar a cabo el estudio de la satisfacción de nuestros pacientes sobre el servicio brindado utilizando la Encuesta SERVQUAL.

Problema de Investigación

¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?

Problemas específicos

1. ¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de la dimensión de Fiabilidad, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?
2. ¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de la dimensión de Capacidad de Respuesta, de los usuarios del área de

hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?

3. ¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de la dimensión de Seguridad, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?
4. ¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de la dimensión de Empatía, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?
5. ¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de la dimensión de Aspectos Tangibles, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?

Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.

Objetivos Específicos

1. Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Fiabilidad de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.

2. Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.
3. Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Seguridad de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.
4. Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Empatía de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.
5. Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.

Hipótesis Principal

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

Importancia del Estudio

El alcance del presente trabajo es importante, porque permite que pueda ser replicado en otras áreas de hospitalización del hospital y generar una cultura de

mejora continua de la calidad de atención en la institución, así como priorizar las acciones de mejora en aquellas de mayor impacto comunes a los demás servicios y así mejorar la eficiencia en el uso de los recursos de la institución, además de mejorar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en salud que reciben en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren hacia niveles óptimos de satisfacción de la atención.

La presente investigación se justifica en lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), quienes plantean que la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos. En lo que respecta a los recursos humanos, a diciembre del 2016 el promedio nacional fue de 5.1 personal asistencial por cada 1 personal administrativo. En otros países como Canadá, se cuenta con 16 médicos por cada trabajador administrativo, en Costa Rica con 8, en Uruguay con 5 y en Paraguay con 3. A nivel nacional se registró 10.7 médicos por cada 10 000 asegurados. Según la OMS se recomienda mínimo 23 médicos, enfermeros y obstetras por cada 10 000 habitantes a fin de garantizar una adecuada atención en salud.

Otro de los motivos por el cual se justifica este estudio de investigación son los prolongados tiempos de espera de atención en consulta externa, hospitalización y procedimientos quirúrgicos en EsSalud. Según la Encuesta Nacional Socioeconómica de Acceso a la Salud de los asegurados de EsSalud (ENSSA) realizada por la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto de EsSalud en el 2015, se midieron los tiempos de espera de atención en consulta externa, para

hospitalización y para el ingreso a sala de operaciones. El tiempo de espera promedio para atención en consulta externa fue de 9.4 días, siendo la Red Sabogal una de las redes con mayor tiempo de espera, 14.9 días. Lamentablemente, los tiempos de espera para hospitalización y para el ingreso de sala de operaciones, son también de los mayores encontrados. El promedio de tiempo de espera a nivel nacional para hospitalizarse fue de 15.3 días, en la Red Sabogal fue de 22.1 días, asimismo el tiempo de espera nacional para ingresar a sala de operaciones fue de 37.6 y en la Red Sabogal fue de 46.0 días. Esta encuesta ENSSA 2015 también calificó los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, lamentablemente la Red Asistencial Sabogal no se encuentra dentro de las mejores calificaciones en ninguno de los rubros.

Finalmente, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”. Esta calidad de atención puede medirse periódicamente y mejorarse continuamente, en todas las áreas del sector salud, y este trabajo de investigación se orienta en ese sentido. La atención de calidad es muy importante para alcanzar el pleno derecho a la salud de los pacientes, buscando beneficios y la reducción de riesgos mediante una atención oportuna, efectiva y con un trato humanizado.

Limitaciones del estudio

La ejecución del presente trabajo resultó viable en la medida que se cuenta con el instrumento para medir la satisfacción del usuario que es la encuesta SERVQUAL modificada, que se encuentra validada por un grupo de expertos y aprobada

mediante Resolución Ministerial por el Ministerio de Salud para su aplicación en los establecimientos de salud; sin embargo, una de las principales limitaciones de la ejecución del trabajo es que esta encuesta fue aplicada al familiar acompañante, madre o padre o tutor responsable y no directamente al usuario del servicio por ser menor de edad, por lo que puede existir el sesgo en la apreciación que tiene el familiar acompañante por atenciones previas no satisfactorias recibidas en otras áreas del mismo hospital u otro centro de salud de la Red Prestacional Sabogal.

Enfoque y tipo de diseño metodológico

El diseño metodológico del presente trabajo está basado en el método científico y según el tipo de datos recolectados fue cuantitativo, su diseño no experimental mediante observaciones de los hechos sin intervenir en las variables, el tipo de inferencia inductivo para formular a través de aspectos particulares conclusiones más generales, según el periodo de tiempo transversal porque la recopilación de datos se realizó en un momento único, y según el alcance descriptivo-explicativo.

Esta investigación que es de carácter explicativa contó con la información de las encuestas SERVQUAL modificadas, practicadas a los familiares (padre, madre o tutor del menor) de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía Pediátrica. Esta investigación, dado que el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren atiende principalmente a población de estrato socioeconómico nivel C, pretende contribuir con la mejora en las atenciones de las poblaciones de bajos recursos, más deprimidas y vulnerables adscritas a nuestra jurisdicción.

Se realizó la investigación en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - EsSalud de la

Provincia Constitucional del Callao, durante el mes de diciembre 2022 a enero de 2023, según lo establecido en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” (RM N° 527-2011/MINSA), tomando como muestra poblacional el total de egresos por un periodo mínimo de 2 meses según lo establecido y aplicando la encuesta SERVQUAL modificada, y cuyos resultados son analizados en el presente trabajo.

La estructura del presente trabajo está dividida en cinco capítulos: el capítulo I que corresponde al marco teórico, donde están incluidos los antecedentes de la investigación, internacionales y nacionales, las bases teóricas y la definición de términos. En el capítulo II se presenta la hipótesis y las variables del presente trabajo. En el capítulo III se expone la metodología, que incluye el tipo y el diseño de la investigación, el diseño muestral, las características de la institución donde se aplicó el presente estudio, el instrumento y los procedimientos en la recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo IV los resultados del presente estudio y en el capítulo V la discusión de los resultados encontrados. Finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Lezcano, L. et al (2018) en su investigación “Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia” realizaron un estudio longitudinal y de evaluación psicométrica, aplicando la encuesta SERVQUAL a 59 usuarios de una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Se evaluó reproducibilidad y validez de la encuesta y se exploraron factores asociados con pruebas de hipótesis. La mayoría de los pacientes fueron adultos (74,6%), mujeres (67,8%), con bajo nivel socioeconómico (86,5%), baja escolaridad (93%), con régimen de salud subsidiado (72,9%) y del servicio de hospitalización (54,2%). La escala mostró una excelente reproducibilidad y validez. El servicio mejor evaluado fue el área de urgencias, en las dimensiones de Capacidad de respuesta, Empatía y Calidad global. No se encontró asociación entre la calidad percibida y las variables sociodemográficas en este trabajo de investigación. (14)

González, M. (2019) en su tesis de maestría en Gestión de Salud Pública “Percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Angela Iglesia de Llano de la ciudad de Corrientes, capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017”, realizó un estudio descriptivo, observacional, aplicando la encuesta SERVQUAL a 50 pacientes de 22 consultorios externos. Los resultados mostraron que la calidad de la atención de la consulta externa fue moderadamente buena. (8)

Jaya, V. (2017) en su investigación “Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”, tesis de maestría en Gerencia de Institución de Salud, realizó un trabajo descriptivo aplicando la encuesta a 298 pacientes, encontrando que los usuarios externos del Hospital de Clínicas Pichincha muestran un nivel indiferente de satisfacción, a partir de sus percepciones y expectativas del servicio recibido. Los pacientes que indicaron satisfacción a nivel global representaron un 58%, dentro de las dimensiones menos valoradas fueron aspectos tangibles y fiabilidad con 50,3% y 50,7% respectivamente. Los niveles más altos de satisfacción fueron la Capacidad de Respuesta con un 58% y la Empatía con un 60%, que traducen una atención oportuna y cordial por parte de los trabajadores en el Hospital de Clínicas Pichincha. Asimismo, evidenciaron un índice de calidad de servicio de medio alto. La dimensión de aspectos tangibles presentó mayores errores de calidad, mientras que la dimensión de empatía presentó menores errores de calidad percibida frente a las expectativas.(11)

1.1.2 Antecedentes nacionales

Mendocilla, K. (2015), en su investigación “Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en octubre de 2015”, realizó un estudio descriptivo transversal, observacional y prospectivo a 100 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Sabogal Sologuren para describir la percepción y expectativas del servicio mediante la encuesta de SERVQUAL, donde el 64.8% eran satisfechos en las dimensiones de capacidad de respuesta 78.8%, seguridad

80.8%, empatía 73.6% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad 64.8%. (16)

Córdova, V. (2007) en su investigación “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”, tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. 2007”, realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal realizado en los meses de junio a diciembre del 2006 a 120 usuarios externos en el área de Medicina, Traumatología y Cirugía del área de emergencia del Hospital Grau para describir la percepción de satisfacción del servicio mediante la encuesta de SERVQUAL modificada, donde el 33% eran satisfechos, 43% poco satisfechos y el 24% insatisfecho en las dimensiones de aseguramiento un máximo de 64.2%, empatía un mínimo de 54.9%, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. (4)

En la “**Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud**”, aplicada en usuarios internos y externos las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) a nivel nacional (2016), se realizó un estudio descriptivo de usuarios externos de la atención brindada, entre los meses de mayo a junio de 2016, a 13 814 usuarios de consulta externa. Obteniéndose como resultado que el nivel de satisfacción de los usuarios es de 73,9%, observándose un incremento de 0,2% (73.7%) en comparación con el año 2015 y de 3,8% (70,1%) en relación con el año 2014. Asimismo, en el 2016, el 66,7% de los usuarios está satisfecho con el servicio recibido en el MINSA-GR, el 74,9% en EsSalud, el 80,9% en FFAA y PNP y el 89,7% en las clínicas privadas. El objetivo de esta encuesta “fue realizar un seguimiento y valoración del funcionamiento y

desempeño del sistema de salud en el país, a través de los principales actores (usuarios externos e internos) de la atención brindada a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud”. (11)

Pizarro, M., en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo. 2016”, realizó un estudio prospectivo de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en los meses de agosto a septiembre de 2016 a 142 pacientes, utilizando la prueba de Chi Cuadrado para establecer relación entre las variables, donde, a nivel general, el 89.4% de usuarias externas califico como satisfecha su atención y el 10.6% medianamente satisfecha; encontrando además en la dimensiones técnico-científica, 57.7% satisfacción, en la dimensión humana 90.8% de satisfacción y en la dimensión entorno 98.6% de satisfacción. (23)

1.1.3 Bases teóricas

Dentro de las bases teóricas podemos citar:

a. La Carta de Ottawa (Canadá, 1986):

En la ciudad de Ottawa, Canadá el 21 de noviembre de 1986, la Organización Mundial de la Salud realizó la primera Conferencia Internacional sobre Promoción de la Salud, definiéndola como *“el proceso a partir del cual se proporciona a la población los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma”*; asimismo se propuso como meta lograr la “Salud para todos en el año 2000”. En ese sentido, la Carta de Ottawa busca promover la salud a través de los medios necesarios para mejorarla y satisfaciendo las necesidades de salud de la población, las mismas que le

permitan desarrollar al máximo su salud potencial y donde la calidad juega un rol importante.

Se identificaron cinco campos de acción para la promoción de la salud: 1) construcción de políticas públicas favorables a la salud; 2) creación de entornos saludables; 3) desarrollo de habilidades individuales; 4) refuerzo de la participación comunitaria; y 5) reorganización de los servicios de salud. Estos campos de acción se interrelacionan entre sí, siendo el más importante y el pilar de los otros, el desarrollo de políticas públicas favorables para la salud de las personas.

b. Declaración de Adelaida (Australia, 1988):

La Declaración de Adelaida continuó lo establecido en la Carta de Ottawa, reforzando la formulación de Políticas Públicas Saludables. Se reunieron 220 representantes de 42 países, quienes expusieron sus experiencias para la implementación de dichas políticas en sus respectivos países de origen. Teniendo en consideración que la salud se interrelaciona con los diferentes sectores del gobierno, es necesario que las políticas públicas se planteen a todos los niveles de gobierno, sea local, regional, nacional e incluso internacional. Asimismo, se propuso incluir los diferentes poderes del estado, puesto que las políticas públicas saludables deben tener como objetivo principal alcanzar la salud de la población.

Las **Políticas Públicas Saludables** *“se caracterizan por el interés y la preocupación explícita referentes a la salud de la población de todas las áreas de las políticas públicas”* y debe partir de cada gobierno, que busque alcanzar la salud de la población.

Esta declaración pone por delante a la salud y el bienestar como componentes esenciales en la formulación de políticas públicas, que permitan hacer avanzar el desarrollo humano, la sostenibilidad y la equidad, así como para mejorar los resultados sanitarios. En ese sentido, la mejora de la calidad de atención sigue esa directriz, de dar importancia a la salud a través de acciones orientadas a satisfacer las necesidades de salud de la población.

c. Declaración de Sundsvall (Suecia 1991):

La Declaración de Sundsvall tuvo como lema “Entornos propicios para la salud”, fue la primera conferencia mundial en abordar este tema, reuniendo a participantes de 81 países. Se lanza una convocatoria a las personas, organizaciones y gobiernos, en todas las partes del mundo, a participar activamente en el desarrollo de ambientes físicos, sociales, económicos y políticos más favorables para la salud. Esta declaración realza la importancia de la salud y de velar por que el ambiente físico, social, económico y político favorezca la salud. En lo particular, esto implica generar políticas para la mejora de la salud de la población y la calidad en salud forma parte de dichas políticas lideradas por la autoridad nacional de salud.

d. Calidad de atención

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.” Esta

definición, abarca todos los momentos de la atención en salud, como la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos. Asimismo, “implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente, mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades”.

Según la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, calidad de atención es el conjunto de actividades que realizan los servicios de salud y servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

e. Política Nacional de Calidad en Salud

El Ministerio de Salud, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, aprobó la Política Nacional de Calidad en Salud, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional, las cuales incluyen: la garantía del derecho a la calidad de atención de salud brindada por las organizaciones proveedoras de atención de salud públicas, privadas y mixtas; informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de atención y promover la vigilancia social de la misma; fomentar y difundir las buenas prácticas de atención de salud; la promoción y difusión del conocimiento científico así como la producción

tecnológica en el campo de la calidad de atención; la asignación de recursos para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales de calidad; que las organizaciones proveedoras de atención implementen sistemas de gestión de la calidad de atención de salud, que cumplan con las normas y estándares de infraestructura, equipamiento, aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención, que implementen mecanismos para la gestión de riesgos, protección de los derechos de los usuarios y promuevan y velen por un trato digno, garanticen las competencias laborales de los trabajadores que proveen la atención, que provean los recursos necesarios para la gestión de la calidad de atención; y que los ciudadanos ejerzan y vigilen es respeto de su derecho a la atención de salud con calidad y se corresponsabilicen del cuidado de su salud.

f. Satisfacción del paciente o usuario externo

Según la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, la satisfacción del usuario externo se define como el “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece.”

La expectativa del paciente o usuario externo es definida como “lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud”, basado principalmente en “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.”

La percepción del paciente o usuario externo se define “cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.”

g. Servicio de hospitalización

Según la Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”, NT 021-MINSA/DGSP- V.03 publicada el 2011, el servicio de hospitalización es el área hospitalaria equipada para tal fin según la NTS N°119-MINSA/DGIEM-V0.1 Norma Técnica de Salud “Infraestructura y Equipamientos de los Establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención”, en la cual un paciente o usuario es ingresado para brindarle los cuidados necesarios, realizar atenciones, procedimientos médico- quirúrgicos, con fines diagnósticos, terapéuticos o de rehabilitación y que para su funcionamiento requieren de: recursos humanos, infraestructura, equipamiento y organización para la atención, garantizando cuidados de enfermería durante las 24 horas y visita médica diaria de la especialidad.

El área de hospitalización de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren fue inaugurada el 05 de abril del 2013, con 10 camas hospitalarias para albergar pacientes lactantes, preescolares y escolares con patología quirúrgica. Debido a la gran demanda de atención, por el incremento de la población asegurada pediátrica, la oferta de camas es insuficiente, por ello se amplió el número de camas a 14. El servicio de cirugía pediátrica del Hospital

Nacional Alberto Sabogal es el único servicio de toda la Red Prestacional Sabogal que atiende patología quirúrgica compleja y de emergencia en la población pediátrica.

h. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo

Esta guía fue aprobada con Resolución Ministerial N° 527-2011 por el Ministerio de Salud y elaborada de manera conjunta por la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud dentro de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Tiene como objetivo principal estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Esta encuesta es una herramienta sencilla, fácil de aplicar que permite medir la calidad de atención a través de la evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de salud.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) es utilizada en el sector industrial, para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. La metodología SERVQUAL Modificado descrita en esta guía, define la calidad de atención como la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos (pacientes); fue validada en diferentes unidades prestadores de salud en diferentes regiones del país y de diferente nivel de atención. El análisis de los datos se realiza a través de un programa estadístico de Microsoft Excel, que contribuye a identificar el nivel de satisfacción global y y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

1.2 Definición de términos

SERVQUAL. - Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de Respuesta. - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía. - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos Tangibles. - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Usuario. - Paciente pediátrico desde un mes de edad hasta los 14 años, que ha sido intervenido quirúrgicamente y se encuentra hospitalizado a cargo del Servicio de Cirugía Pediátrica.

Familiar acompañante. - Padre, madre o tutor responsable del usuario, mayor de 18 años.

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis

2.1.1 Hipótesis Principal:

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

2.1.2 Hipótesis Específicas:

Hipótesis Específica N° 01

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión de fiabilidad en la calidad de atención, del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

Hipótesis Específico N° 02

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención, del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

Hipótesis Específico N° 03

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad en la calidad de atención, del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

Hipótesis Específico N° 04

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión de empatía en la calidad de atención, del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

Hipótesis Específico N° 05

Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles en la calidad de atención, del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao de diciembre 2022 a enero 2023.

2.2 Variables y definiciones operacionales

2.2.1 Variable independiente

Calidad de atención del usuario

Definición Conceptual

Conjunto de actividades que realizan los servicios de salud y servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores de los servicios de salud como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Definición operacional

Grado de cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que se le ofrecen durante su estancia hospitalaria.

Dimensiones de la Calidad de la atención

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

2.2.2 Variable dependiente

Grado de satisfacción de la atención del usuario

Definición Conceptual

Es el grado de cumplimiento por parte del área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece durante su estancia hospitalaria.

Definición operacional

Aceptable: cuyo valor global sea menor del 40% de insatisfacción, para efectos del trabajo se considera como satisfacción de la calidad de la atención.

En proceso: cuyo valor global se encuentra entre 40-60% de insatisfacción, para efectos del trabajo se considera como insatisfacción.

Por mejorar: cuyo valor global se encuentra mayor al 60% de insatisfacción, para efectos del trabajo se considera como insatisfacción.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El diseño de investigación del presente estudio es de tipo no experimental - observacional porque se realizaron observaciones de los hechos en su estado basal sin intervención en las variables por parte de la investigadora. En este caso se evaluaron la calidad de atención y grado de satisfacción de la atención recibidas. Con relación al tipo de datos recolectados y analizados, al ser estos numéricos es de tipo cuantitativo. El tipo de inferencia es de tipo inductivo porque se obtienen conclusiones generales a través de premisas particulares. Según el período de tiempo el estudio es transversal porque las variables, calidad de atención y grado de satisfacción del paciente, fueron medidas una sola vez y en un tiempo único, según lo establecido en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, aprobada por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, Por último, el alcance del presente trabajo es descriptivo – explicativo porque se analiza e interpreta los hechos y fenómenos encontrados en la realidad para luego establecer la relación existente entre ellos.

3.2 Diseño muestral

La población de estudio corresponde a los pacientes atendidos en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del HNASS. La selección de la muestra se realizó tomando en cuenta lo indicado en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en

los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, aprobada por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, la cual recomienda realizar la encuesta en el área de hospitalización, a los pacientes que son dados de alta, por un periodo mínimo de 2 meses. Las encuestas realizadas en el periodo diciembre 2022 a enero 2023, fueron un total de 77 que corresponden al 83% de los egresos registrados en esos meses. La información del número total de egresos corresponde al libro de registro de egresos del Servicio de Cirugía Pediátrica. El total de 77 encuestados firmaron un consentimiento informado previo, que autorizaba la realización de esta encuesta.

3.3 Instrumento y procedimientos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó como técnica de investigación información primaria obtenida a través de la realización de la encuesta SERVQUAL modificada, la cual se encuentra aprobada mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

Para la realización de la encuesta, previamente se capacitó al personal a cargo de la recolección de la información, a fin de recabar información de manera completa y adecuada y posterior a su aplicación, se realizó un control de calidad revisando el completo llenado de la encuesta. La encuesta comprende 22 preguntas, utilizando la escala de Likert con valores de 1 a 7, la cual contiene preguntas que recogen la percepción y expectativas sobre la atención, evaluando las dimensiones de fiabilidad (preguntas del 1 al 5), capacidad de respuesta (preguntas del 6 al 9), seguridad (preguntas del 10

al 13), empatía (preguntas del 14 al 18) y aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22).

La encuesta se aplicó a un familiar acompañante por cada paciente quirúrgico pediátrico participante hospitalizado en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud Callao, previa aceptación y firma del consentimiento informado, y fue realizada al momento de la alta médica del área de hospitalización. El consentimiento informado (Anexo 2) cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información de las encuestas se utilizó la herramienta informática Excel del Programa Microsoft 365. Se realizó la digitación de las encuestas tomando en cuenta las variables registradas y después del cierre de la digitación, se realizó el control de calidad del registro de la base de datos en la herramienta informática, contrastando la información registrada en las encuestas con la digitada en el aplicativo, a fin de subsanar errores u omisiones durante el proceso.

En el análisis de los resultados, es considerado satisfecho al resultado 0 ó positivo entre la diferencia de percepción y expectativa, si la diferencia resulta negativa es considerado insatisfecho. Los resultados se presentan en porcentajes por cada pregunta realizada y así también por cada una de las dimensiones y en forma global. Se elaboraron tablas y cuadros en el

programa Microsoft Excel 365, y posteriormente fueron analizados para su interpretación. Según la Guía el estándar de satisfacción es mayor al 60%. Cuando el porcentaje de insatisfacción es menor al 40% es considerado aceptable, entre 40% y 60% es considerado en proceso de mejora y mayor al 60% es considerado por mejorar. Todos los resultados serán considerados mediciones basales puesto que es la primera vez que se aplica este tipo de encuesta en el servicio.

3.5 Aspectos éticos

Se solicitó a los participantes el consentimiento informado por escrito (Anexo 2) previo a la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada. Este consentimiento informado fue leído y explicado previamente por el encuestador. Al contar con el consentimiento firmado, se procedió con el registro de los datos de la encuesta SERVQUAL modificada. Se respetó la opinión de cada uno de los encuestados durante el proceso. Se garantizó la privacidad y confidencialidad de la información de los participantes, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. La información recabada de la encuesta ha sido utilizada exclusivamente para los fines del presente trabajo. El presente trabajo de investigación cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren previo a su realización.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El total de encuestas aplicadas en el período de diciembre 2022 a enero 2023 en el Área de Hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica fue de 77 en total. El total de encuestas fueron respondidas por familiares, de estas, el 81% fueron respondidas por las madres acompañantes, el 15.6% por padres acompañantes y el 2,6% por otro familiar acompañante.

Con respecto al nivel educativo, el 50.6% de los familiares encuestados contaban con educación secundaria, el 46.8%, con educación superior y el 2,6% contaba con educación primaria.

En cuanto al lugar de procedencia de los participantes, el 58.4% de encuestados proviene de Lima Metropolitana (distritos adscritos a la Red Prestacional Sabogal), el 28.6% de la provincia constitucional del Callao y el 13.0% de Lima provincia (Norte Chico).

Según la modalidad de ingreso del paciente, el 90.9% ingresó por emergencia y el 9.1% por consulta externa. El 55.8% de los ingresos fueron sin referencia coordinada y el 44.2% con referencia coordinada.

La encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, SERVQUAL modificada, mide el grado de satisfacción de la atención del usuario por dimensiones: a) fiabilidad, b) capacidad de respuesta, c) seguridad, d) empatía y e) aspectos tangibles; así como la satisfacción global en general.

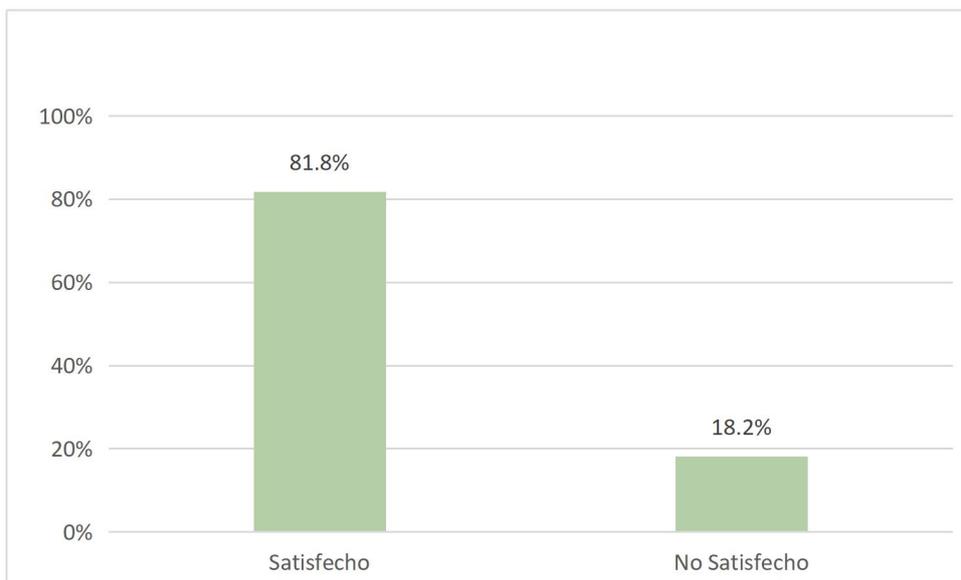
1. Dimensión Fiabilidad

La dimensión de Fiabilidad muestra un porcentaje global de satisfacción en la calidad de atención de un 81.8%. (Gráfico 1).

Esta dimensión evalúa la visita médica diaria que recibe el paciente y la comprensión respecto a la evolución del problema de salud que motivó su hospitalización, así como la explicación de los medicamentos que recibe y los exámenes de laboratorio que se le practican durante su hospitalización. Y, por último, la explicación del médico de los cuidados en casa y las medicinas que debe

recibir al alta médica.

Gráfico 1. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Fiabilidad



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

La dimensión Fiabilidad en la encuesta SERVQUAL modificada consta de 5 preguntas, que son las siguientes:

P01: Que todos los días reciba una visita médica.

P02: Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.

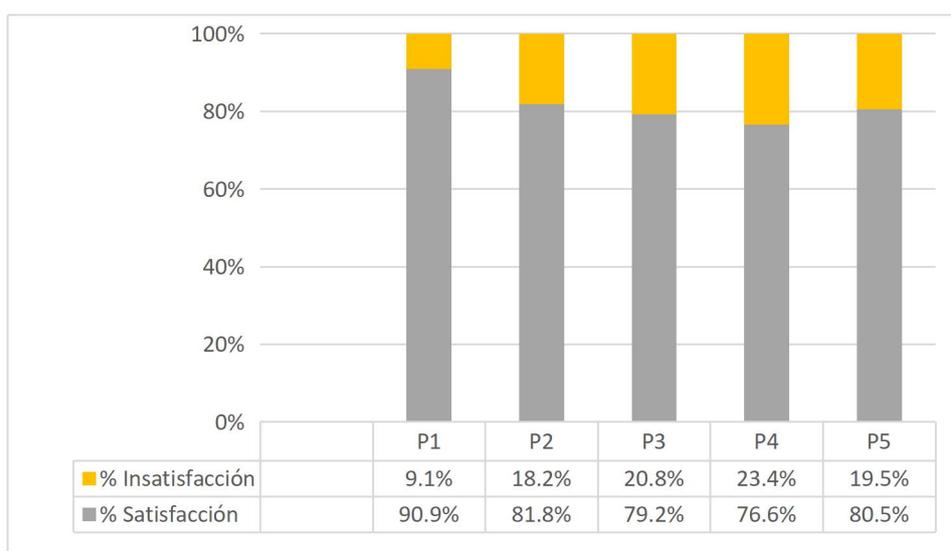
P03: Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.

P04: Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.

P05: Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.

En este apartado, la visita médica diaria (pregunta 01) tuvo un porcentaje de satisfacción del 90.9%, el mayor de toda la dimensión fiabilidad; sin embargo, la comprensión respecto a la explicación de los resultados de laboratorio (pregunta 04) obtuvo una satisfacción del 76.6%, la menor de toda esta dimensión (Gráfico 2).

Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción en la dimensión fiabilidad por pregunta realizada



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

2. Dimensión Capacidad de Respuesta

La dimensión de Capacidad de Respuesta muestra un porcentaje global de satisfacción en la calidad de atención de un 79.9%. (Gráfico 3).

Esta dimensión evalúa los trámites para la hospitalización y el alta médica, así como la efectivización de los análisis de laboratorio y los exámenes radiológicos.

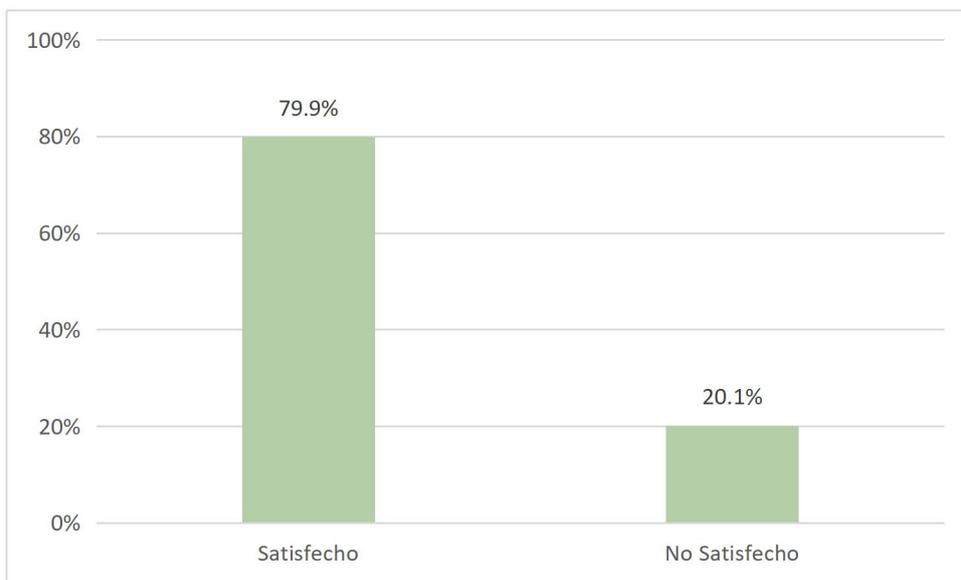


Gráfico 3. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Capacidad de Respuesta

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

La dimensión Capacidad de Respuesta en la encuesta SERVQUAL modificada consta de 4 preguntas, de la pregunta 6 a la pregunta 9, que son las siguientes:

P06: Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.

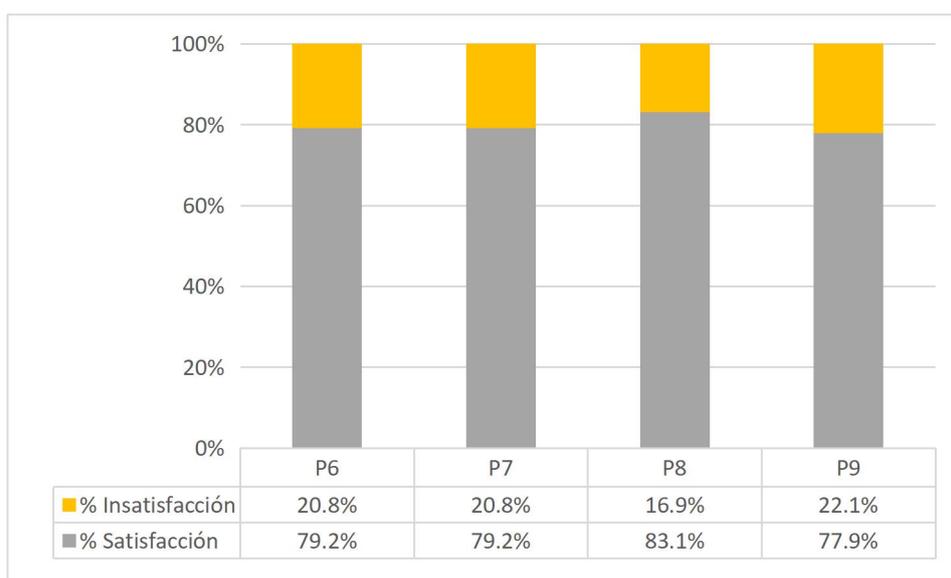
P07: Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.

P08: Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.

P09: Que los trámites para el alta sean rápidos.

En la dimensión Capacidad de Respuesta, la realización de los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) de manera rápida (pregunta 08), obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción, con un 83.1% y la pregunta relacionada con los trámites para el alta sean rápidos (pregunta 09), obtuvo el menor porcentaje de satisfacción con un 77.9%. (Gráfico 4).

Gráfico 4. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta por Pregunta Realizada

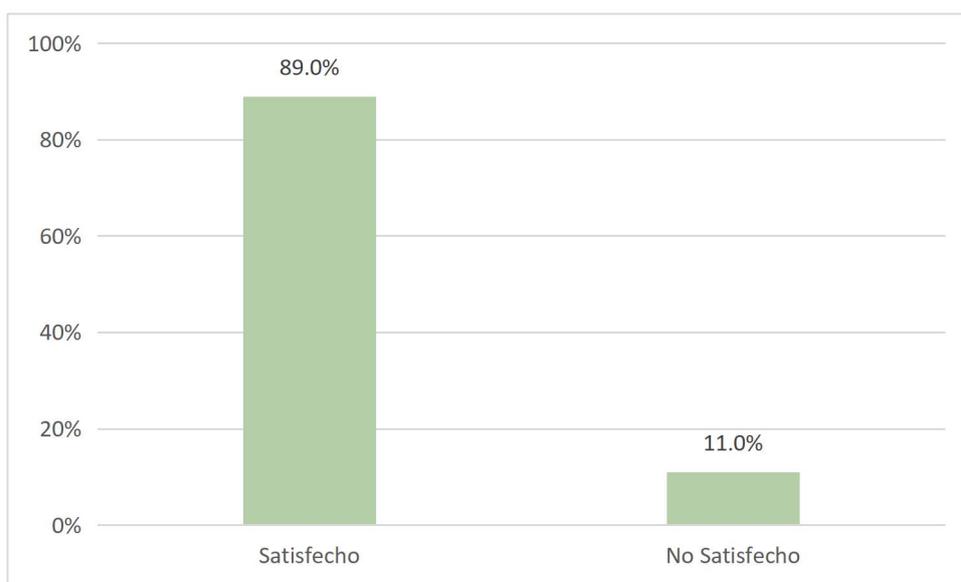


3. Dimensión Seguridad

La dimensión de Seguridad muestra un porcentaje global de satisfacción en la calidad de atención de un 80.9%. (Gráfico 5).

Esta dimensión evalúa el interés de los médicos por la solución de su problema de salud, así como la mejora o resolución del mismo, asimismo evalúa la temperatura óptima de los alimentos y el respeto a su privacidad.

Gráfico 5. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Seguridad.



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

La dimensión Seguridad en la encuesta SERVQUAL modificada consta de 4 preguntas, de la pregunta 10 a la pregunta 13, que son las siguientes:

P10: Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.

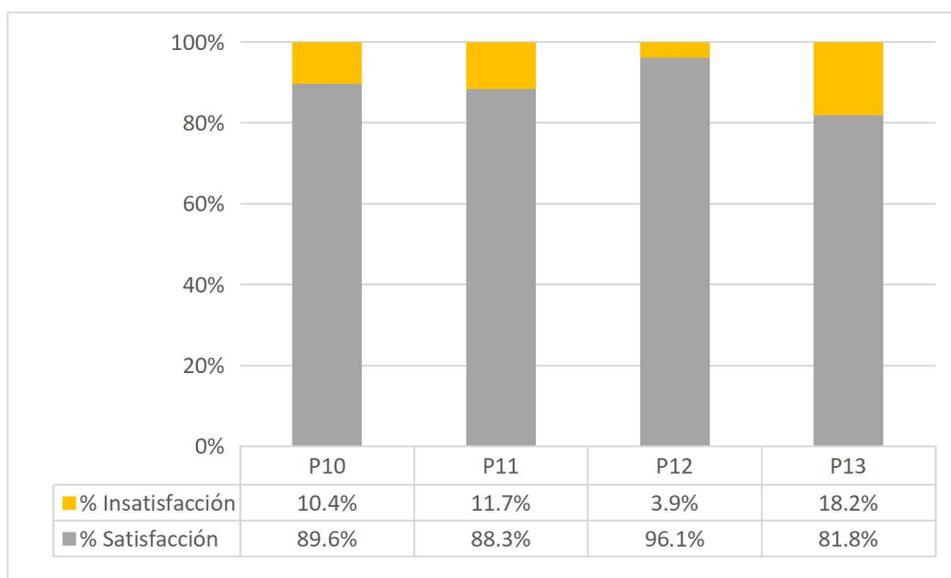
P11: Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.

P12: Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.

P13: Que durante su hospitalización se respete su privacidad.

En esta dimensión, la pregunta relacionada con la mejora o resolución del problema de salud que motivo su hospitalización (pregunta 12) obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción con un 96.1% y la pregunta relacionada con el respeto a su privacidad durante su hospitalización (pregunta 13) la que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción con un 81.8% (Gráfico 6).

Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Seguridad por Pregunta Realizada



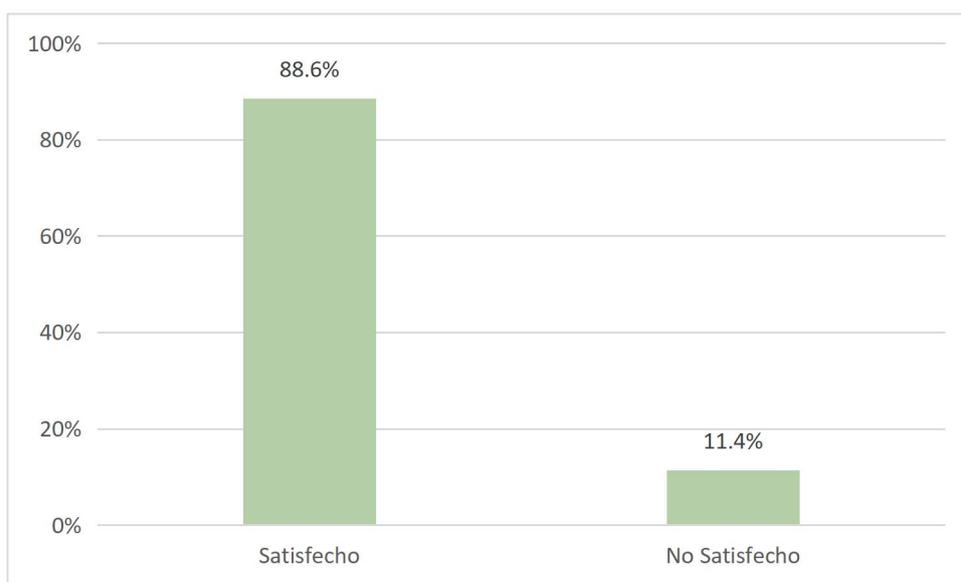
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

4. Dimensión Empatía

La dimensión de Empatía muestra un porcentaje global de satisfacción en la calidad de atención de un 88.6%. (Gráfico 7).

Esta dimensión evalúa el trato amable, respetuoso y con paciencia del personal de salud (médico, enfermera, personal de nutrición) y administrativo durante su hospitalización y el alta médica, asimismo evalúa el interés del personal de enfermería en solucionar cualquier problema que se suscite durante la estancia hospitalaria.

Gráfico 7. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Empatía.



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

La dimensión Empatía en la encuesta SERVQUAL modificada consta de 5 preguntas, de la pregunta 14 a la pregunta 18, que son las siguientes:

P14: Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.

P15: Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.

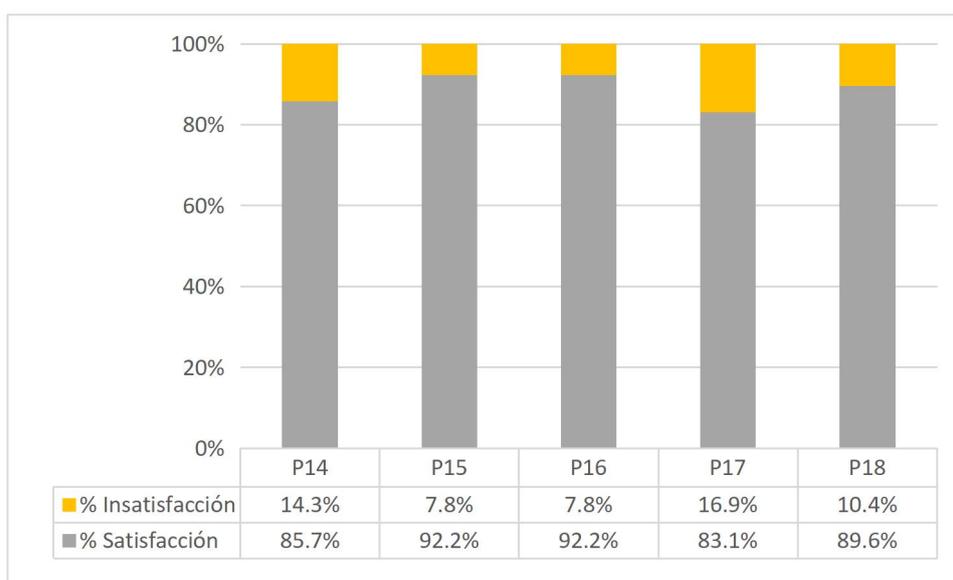
P16: Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.

P17: Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.

P18: Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.

Evaluando la dimensión Empatía, encontramos dos preguntas con el mayor porcentaje de satisfacción, las relacionadas al trato amable, respetuoso y con paciencia de los médicos y el personal de nutrición (preguntas 15 y 16) con un 92.2%. La pregunta relacionada al trato del personal de obstetricia y enfermería con amabilidad, respeto y paciencia obtuvo el menor porcentaje de satisfacción con 85.7%. (Gráfico 8)

Gráfico 8. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Empatía por Pregunta Realizada



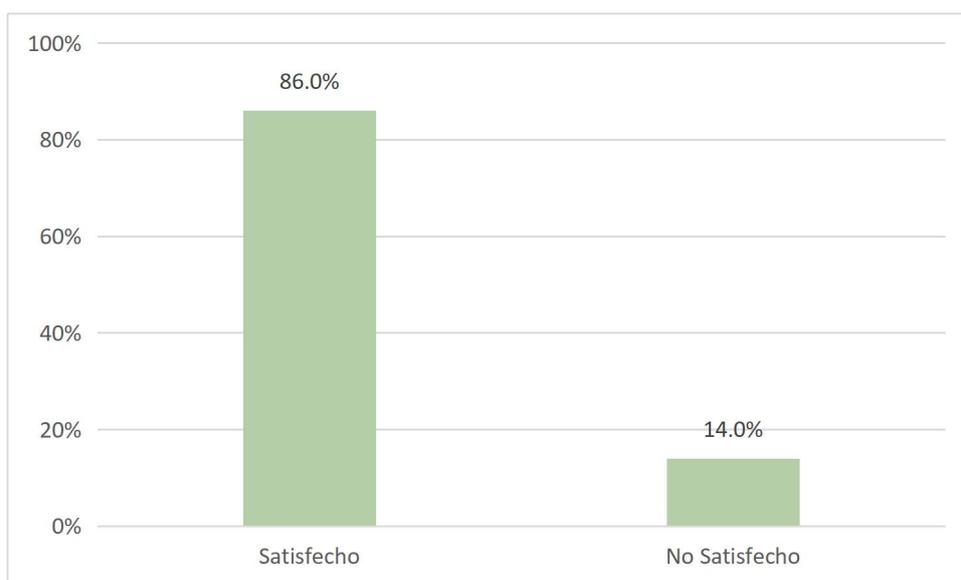
Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

5. Dimensión Aspectos Tangibles

En la dimensión de Aspectos Tangibles, el porcentaje global de satisfacción en la calidad de atención es de 86.0%. (Gráfico 9).

Esta dimensión evalúa el que los ambientes del servicio se encuentren cómodos y limpios, así como los servicios higiénicos para los pacientes. También evalúa la disponibilidad de los equipos y los materiales necesarios para la atención del paciente. Por el último evalúa que la ropa de cama, colchones y frazadas sean adecuadas.

Gráfico 9. Porcentaje Global de Satisfacción en la Dimensión de Aspectos Tangibles.



Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

La dimensión Aspectos Tangibles en la encuesta SERVQUAL modificada consta de 4 preguntas, de la pregunta 19 a la pregunta 22, que son las siguientes:

P19: Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.

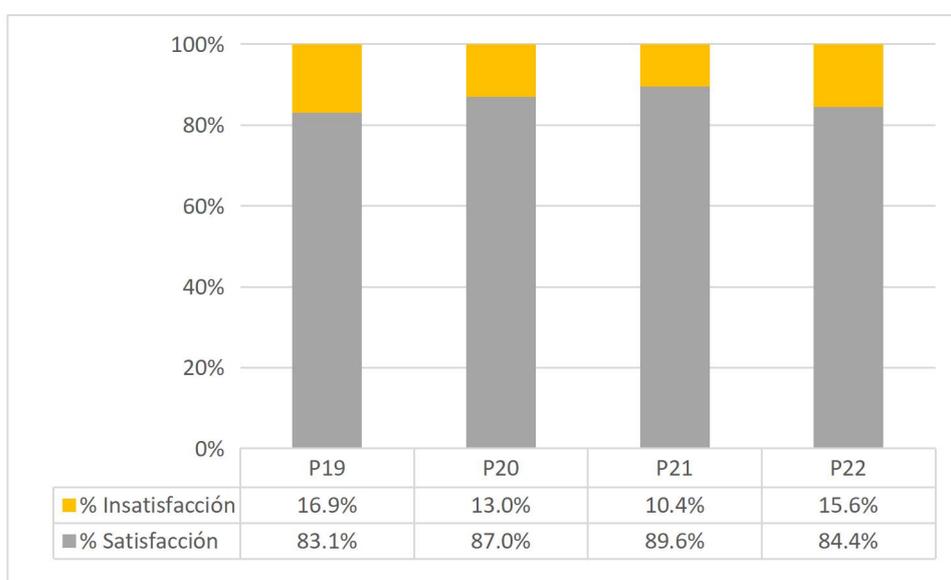
P20: Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.

P21: Que los equipos se encuentren disponibles y se cuenten con materiales necesarios para su atención.

P22: Que la ropa de cama, colchón, y frazadas sean adecuadas.

En esta dimensión, encontramos que la disponibilidad de los equipos y los materiales para la atención de los pacientes durante su hospitalización (pregunta 21) alcanzó el mayor porcentaje de satisfacción con un 89.6% y la pregunta relacionada con la comodidad y limpieza de los ambientes del servicio (pregunta 19) obtuvo el menor porcentaje de satisfacción con un 83.1%. (Gráfico 10)

Gráfico 10. Porcentaje de Satisfacción en la Dimensión Aspectos Tangibles por Pregunta Realizada.

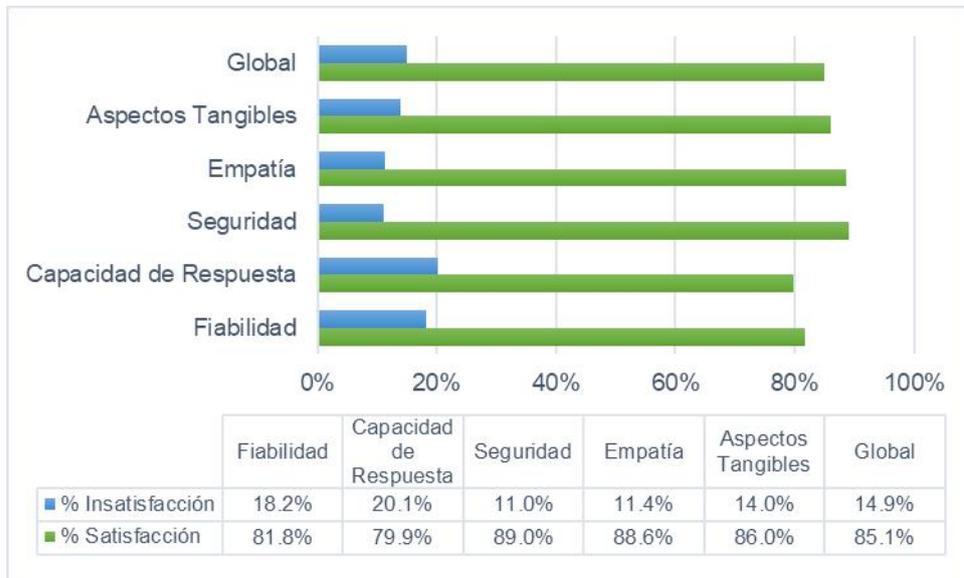


Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

En resumen, todas las cinco dimensiones evaluadas de la variable independiente “Grado de satisfacción de la atención del usuario”, alcanzaron por lo menos el 80% de satisfacción siendo la dimensión de seguridad la mejor evaluada con un

89.0%, seguida por la dimensión empatía con un 88.6%. La dimensión con menor porcentaje de satisfacción fue Capacidad de Respuesta con un 79.9%. (Gráfico 11)

Gráfico 11. Resumen de Porcentaje de Satisfacción según Dimensiones



6.Satisfacción Global

En términos generales, el porcentaje global de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren fue de 85.06%. (Gráfico 12)

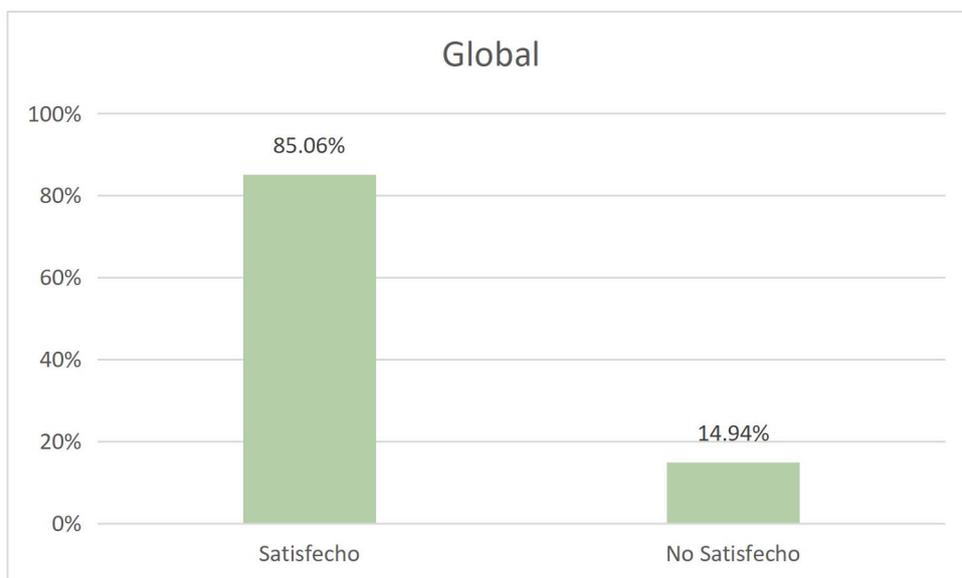


Gráfico 12. Porcentaje Global de Satisfacción

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

La encuesta SERVQUAL modificada aplicada en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, muestra en todas las dimensiones evaluadas un porcentaje de satisfacción mayor al standard esperado, >60%. Asimismo, el porcentaje de insatisfacción en todas las dimensiones es menor al 60%, considerado en el rango de aceptable.

7. Matriz de mejora

La elaboración de una matriz de mejora, recomendada en la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, es elaborada en base a los porcentajes de insatisfacción encontrados en la realización de la Encuesta Servqual modificada; dado que al conocer las preguntas con mayor porcentaje de insatisfacción se puede elaborar acciones de intervención para la mejora de la atención.

En la matriz de mejora (Tabla 2) las preguntas con mayor porcentaje de insatisfacción en la encuesta SERVQUAL modificada, aplicada en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del HNASS, corresponden a las

dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta. La pregunta 04: "Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio" obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción de la encuesta, 23.4%. En segundo lugar, con 22.1% de insatisfacción encontramos la pregunta 09: "Que los trámites para el alta sean rápidos". Y en el tercer lugar, encontramos tres preguntas con el mismo resultado de 20.8% de insatisfacción. La pregunta 3: "Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado"; La pregunta 6: "Que los trámites para su hospitalización sean rápidos" y la pregunta 7: "Que los análisis de laboratorio solicitado por los médicos se realicen rápido".

Cabe resaltar, que todos los niveles de insatisfacción encontrados están dentro del rango de aceptable (<60% insatisfacción).

Tabla 1. Tabla general de resultados (Matriz de mejora)

N°	Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
		n	%	n	%
1	P01	70	90.9	7	9.1
2	P02	63	81.8	14	18.2
3	P03	61	79.2	16	20.8
4	P04	59	76.6	18	23.4
5	P05	62	80.5	15	19.5
6	P06	61	79.2	16	20.8
7	P07	61	79.2	16	20.8
8	P08	64	83.1	13	16.9
9	P09	60	77.9	17	22.1
10	P10	69	89.6	8	10.4
11	P11	68	88.3	9	11.7
12	P12	74	96.1	3	3.9
13	P13	63	81.8	14	18.2
14	P14	66	85.7	11	14.3
15	P15	71	92.2	6	7.8
16	P16	71	92.2	6	7.8
17	P17	64	83.1	13	16.9
18	P18	69	89.6	8	10.4
19	P19	64	83.1	13	16.9
20	P20	67	87.0	10	13.0
21	P21	69	89.6	8	10.4
22	P22	65	84.4	12	15.6
Porcentaje total		85.1		14.9	

>60%	por mejorar
40-60%	en proceso
<40%	aceptable

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, es el hospital de más alto nivel de complejidad y capacidad resolutive de la Red Prestacional Sabogal, no cuenta con población adscrita directamente al hospital. El servicio de Cirugía Pediátrica hospitaliza pacientes procedentes de consulta externa o del área de emergencia. La atención por consulta externa es previa referencia aceptada por el servicio. La atención por emergencia para el tratamiento quirúrgico, si ha sido previamente evaluada por otro centro de salud de la Red Prestacional Sabogal, se realiza previa referencia coordinada institucionalmente. La referencia brinda continuidad en la atención del paciente, agiliza la preparación y manejo preoperatorio en el centro de salud de origen, y así evitamos la demora en la atención en los hospitales de mayor complejidad. Lo que encontramos en el presente estudio, es que el 55.8% de las referencias que ingresaron por emergencia no fueron coordinadas institucionalmente, frente a un 44.2% que si lo fueron. Una falta o demora en la atención de un paciente pediátrico quirúrgico puede acarrear a una percepción de una atención ineficiente y sin calidad.

La medición de la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios es una herramienta necesaria para conocer la percepción del paciente sobre la atención recibida en las diferentes áreas como, consulta externa, emergencia y/o hospitalización. Esta medición evalúa la calidad de atención del servicio prestado desde la perspectiva del paciente. La Encuesta SERVQUAL modificada ha sido aprobada por el Ministerio de Salud, para ser utilizada como herramienta para la evaluación de la satisfacción del usuario externos en los establecimientos de salud. Dentro del ámbito de aplicación de esta normativa, están incluidas los centros de salud de EsSalud.

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud realizada en el 2016 a 13 814 usuarios de consulta externa en 185 establecimientos de salud de los diferentes proveedores de Salud, mostró que el 74.9% de los usuarios de EsSalud se encontraban satisfechos, frente al 66.7% del MINSA, 80.9% de las Fuerzas Armadas y Policiales y 89.7% de las Clínicas Privadas. Como promedio de satisfacción a nivel nacional se encontró 73.85% y en Lima y Callao, 76.34%. Determinar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es muy importante porque es una de las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad en salud relacionada con los pacientes. La gran demanda en la atención en los establecimientos de MINSA y EsSalud puede ser una de las causas por las que el nivel de satisfacción es menor en relación con las Clínicas privadas y las Fuerzas Armadas y Policiales. Si bien esta encuesta tiene una estructura diferente en relación con la Encuesta SERVQUAL, la finalidad de ambas es poder encontrar de manera objetiva la satisfacción de los usuarios de salud, en los diferentes niveles de atención y/o complejidad. Según la Encuesta SERVQUAL aplicada en nuestra área de hospitalización, el porcentaje de satisfacción fue de 85.06%, muy por encima del estándar esperado de 60%. El porcentaje de insatisfacción fue de 14.94% considerado aceptable (menor de 40%).

Los resultados en el presente estudio muestran que existe un alto grado de satisfacción en la atención de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, con un 85.06% muy por encima del 60% esperado y descrito en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011 MINSA. Este resultado es muy superior al encontrado por Mendocilla en el 2015, quién realizó un estudio de

satisfacción en los usuarios de Consulta Externa en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, aplicando la encuesta SERVQUAL, encontrando un 64.8% de satisfacción global. Si bien es cierto que los resultados obtenidos no deben ser comparados, dado que corresponden a periodos diferentes de evaluación, así como a servicios diferentes uno en hospitalización y el otro en consulta externa; sin embargo, el contar con resultados tan dispares haría necesaria la realización de una evaluación más global a nivel institucional con la finalidad de priorizar las acciones de mejoras que tendrían un mayor impacto en beneficio de la población asegurada.

La atención de un paciente involucra a diferentes profesionales de la salud y personal administrativo, como médicos, enfermeros, nutricionistas, tecnólogos médicos (laboratorio, rayos X) entre otros. La correcta interacción de estos actores permite que el paciente califique su atención como satisfactoria o no. La Encuesta SERVQUAL permite evaluar las atenciones de estos diferentes grupos profesionales. La dimensión fiabilidad evalúa principalmente la visita médica y las explicaciones del médico tratante; la dimensión capacidad de respuesta evalúa la efectividad en la realización de los trámites hospitalarios, y los exámenes de laboratorio y radiología. La dimensión seguridad incluye una pregunta relacionada con la adecuada distribución de los alimentos y la dimensión empatía evalúa el trato del personal médico, de enfermería, nutrición y personal administrativo. Pizarro en el 2016 elaboró un trabajo de investigación para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de mayo. Realizo una encuesta teniendo en cuenta las tres dimensiones de la calidad de Avedis Donabedian, la dimensión humana, la dimensión técnico-

científica y la dimensión entorno. Obtuvo un 89.4% de satisfechos y un 10.6% de medianamente satisfechos. Un alto porcentaje de satisfacción, similar al porcentaje global de satisfacción que encontramos en nuestro trabajo, 85.06%. Dicho porcentaje incluye la evaluación de los diferentes grupos profesionales de la salud, técnicos y administrativos. Dentro de los ítems menos valorados, pero igualmente dentro del rango de satisfacción para la Encuesta SERVQUAL (mayor a 60%) tenemos la rapidez en los tramites de ingreso y alta al área de hospitalización, así como la efectivización de los exámenes de laboratorio, ambas con un 79.2% de satisfacción.

Gonzales en el año 2019 realizó un trabajo de investigación en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, Argentina. Efectuó entrevistas y aplicó la Encuesta SERVQUAL a 50 pacientes de los 22 diferentes consultorios externos, encontrando un 68% de satisfacción global. Dentro de las subcategorías menos valoradas, se encuentra la accesibilidad a la información con un 44% de satisfacción y la disponibilidad de recursos con un 49% de satisfacción. Asimismo, concluye que la Encuesta SERVQUAL es una herramienta valiosa para el conocimiento de las expectativas y percepciones de los pacientes atendidos. Nuestro trabajo evidenció un 85.06% de satisfacción del usuario del área de hospitalización en el servicio de cirugía pediátrica. Aunque ambos trabajos evalúan diferentes áreas de atención dentro del ambiente hospitalario, su aplicación y reproductibilidad en diferentes áreas y países es factible.

El año 2007 Córdova realizó un estudio en el área de emergencia de Hospital Grau, Lima, buscando la relación entre la satisfacción del usuario con la motivación del personal. Las quejas de usuario registradas en dicha área motivaron su investigación. Realizó 120 encuestas SERVQUAL a pacientes de los

tópicos de medicina, traumatología y cirugía en emergencia. El Hospital Grau es un hospital de EsSalud perteneciente a la Red Prestacional Almenara, al igual que el Hospital Nacional Alberto Sabogal su población corresponde a pacientes asegurados, como diferencia el hospital de mayor capacidad resolutive es el Hospital Nacional Alberto Sabogal. Córdova plantea que los pacientes asegurados a diferencia de los pacientes del Ministerio de Salud presentan mayores expectativas y exigencias para su atención. Asimismo, considera que el área de emergencia al ser un área crítica conlleva a pacientes que buscan atención con mayor nivel de tensión emocional y más expectativas. El porcentaje global de satisfacción de los usuarios de emergencia fue de 76%. Si bien, nuestra encuesta SERVQUAL evaluó pacientes en el área de hospitalización, con un 85.06% de satisfacción global, el 90.9% de los pacientes provenían del área de emergencia. El trabajo con pacientes de emergencia en cirugía pediátrica además de cumplir las expectativas de los padres del paciente es manejar los niveles de estrés de pacientes y padres, así como resolver el problema quirúrgico que demanda su atención.

Jaya, en Ecuador el año 2017 realizó un trabajo titulado “Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL”, donde evidenció un 58.1% de satisfacción en 298 usuarios externos encuestados. El porcentaje global de satisfacción encontrado en los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía Pediátrica fue de 85.06%, aunque son áreas distintas donde se brinda el servicio de salud, cabe resaltar el alto grado de satisfacción encontrado en una institución pública en comparación con una institución privada. (13)

Sihuin-Tapia y Elisban el año 2015 evaluaron los servicios de hospitalización de cirugía, ginecología, medicina y traumatología en un Hospital de Apurímac aplicando la encuesta SERVQUAL modificada, encontrando un porcentaje de satisfacción global solo de 24.99% frente a un 75.01% de insatisfacción. En la dimensión de Fiabilidad, encontraron un porcentaje de insatisfacción de 75.66% y satisfacción de 24.34%; en la dimensión Capacidad de Respuesta, el porcentaje de insatisfacción fue de 88.14%, y satisfacción 11.86%; en la dimensión Seguridad, el porcentaje de insatisfacción fue de 75.29% y satisfacción 24.71%; en la dimensión Empatía, el porcentaje de insatisfacción fue de 61.49% y satisfacción 38.5% y en la dimensión de Aspectos Tangibles el porcentaje de insatisfacción fue de 77.71% y satisfacción 22.29%. El porcentaje de satisfacción hallado en el presente estudio fue de 85.06% y de insatisfacción de 14.94%. El Hospital de Apurímac es un hospital de menor nivel de complejidad, menor equipamiento, menor número de camas y menor capacidad resolutive en comparación con el Hospital Nacional Alberto Sabogal. (25)

Comparando los resultados de satisfacción global obtenidos en nuestro estudio, respecto a otros estudios como el de Sihuin-Tapia y Elisban realizado en un Hospital de Apurímac con un porcentaje de satisfacción global de 24.99% y de Jaya, en Ecuador en servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito con un porcentaje de satisfacción de 58.1%, éstos superan ampliamente a aquellos valores, lo cual puede explicarse porque nuestro trabajo se circunscribió al servicio de hospitalización de Cirugía Pediátrica y al área específica de hospitalización, por lo que el contar con una evaluación global de la satisfacción del usuario externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren permitiría interpretar y comparar mejor los resultados obtenidos en los trabajos citados.

En un Hospital Colombiano en el año 2018, Lezcano y Cardona-Arias evaluaron la calidad de los servicios médicos aplicando la encuesta SERVQUAL. Fueron evaluados los servicios médicos ofrecidos en Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa. El porcentaje global de mayor satisfacción fue en el área de Urgencias, así como las dimensiones de Empatía y Capacidad de Respuesta. Las áreas de hospitalización y consulta externa fueron insatisfactorias. En nuestro caso, la atención global fue considerada satisfactoria en un 85.06%. Asimismo, este trabajo da validez y reproductibilidad a la encuesta SERVQUAL en su país. La encuesta SERVQUAL en nuestro país ya fue validada por un grupo de expertos, por lo que su aplicabilidad es confiable. (15)

Numpaqué-Pacabaque y Rocha-Buelvas el año 2016, evaluaron 28 publicaciones donde se aplicaron las encuestas Servqual (64.6%) y Servqhos (35.7%) y encontraron que en los años 2012-2014 se dieron las mayores publicaciones estudiadas. El 39.28% de estas publicaciones corresponde a estudios de percepción de la calidad en los servicios de hospitalización, 17.85% a servicios de diálisis y 17.85% a servicios de atención primaria y ambulatoria. (10) Uno de los trabajos revisados, fue en Polonia en un servicio de hospitalización postquirúrgico donde reportaron insatisfacción en la atención relacionado con contacto eventual con el personal de salud y la falta de información del médico en relación con su problema de salud. Estos ítems son evaluados dentro de la dimensión Fiabilidad, y nuestro trabajo encontró un porcentaje de satisfacción de 81.6%, no siendo el de mayor valor en la relación a las otras dimensiones, por lo que, siendo un área postquirúrgica en ambos casos, la evolución clínica constante del paciente, así como las explicaciones claras sobre el estado de salud son importantes. (21)

En lo que respecta a los resultados por dimensiones, todas alcanzaron valores altos de satisfacción. Cabe mencionar que la dimensión seguridad fue la mejor valorada por los familiares de los pacientes, y de ésta la relacionada con la mejoría o resolución del problema de salud por el cual se hospitalizó el paciente (96.1% de satisfacción), lo cual podría reflejar el alto compromiso y preocupación del personal de salud por la mejoría del paciente, ya que este valor coincide con las altas valoraciones obtenidas en relación al recibir la visita médica y al trato brindado por el personal médico, de enfermería y nutrición obtenido en el presente estudio. La segunda dimensión mejor valorada corresponde a la empatía, que como se acaba de mencionar, corresponde a la percepción positiva por parte de los familiares de los pacientes respecto al trato brindado por el personal de salud del servicio de hospitalización.

Un aspecto importante por destacar es el buen porcentaje obtenido en la dimensión de aspectos tangibles, relacionado con la limpieza de los servicios higiénicos, la limpieza de ambientes y la disponibilidad de equipos y materiales para la atención. Los servicios higiénicos por lo general en la mayoría de los estudios de calidad de atención son mal valorados en su estado de conservación como de limpieza; sin embargo, en nuestro trabajo la percepción de los familiares de los pacientes obtuvo un alto grado de satisfacción, así como la limpieza de los ambientes y la disponibilidad de materiales y equipos, lo cual son acciones que influye de manera importante en la calidad de atención.

Respecto a los resultados obtenidos en la matriz de mejora, sobre lo relacionado con los mayores valores de insatisfacción, que podrían beneficiarse de acciones de mejoras de los procesos de atención actuales, principalmente son: los trámites de alta, los trámites de hospitalización y la rapidez de los análisis de laboratorio.

El alta médica es un proceso que se inicia con la firma del alta del paciente por parte del profesional médico y que sigue una serie de pasos realizados por personal asistencial y administrativo, y cuya duración puede variar de acuerdo con las tareas y/o actividades involucradas en cada institución. Este proceso genera mayor insatisfacción en el paciente o familiar porque el paciente toma en cuenta el primer paso del proceso de alta y no los demás pasos involucrados en el mismo, por lo que recomendamos se pueda realizar la revisión y mejora del proceso actual a fin de reducir los tiempos del proceso. Los trámites de hospitalización también son percibidos con insatisfacción porque debido a la gran demanda de atención en el servicio de cirugía pediátrica, la disponibilidad de camas se ve reducida, y el tiempo de espera para hospitalizarse puede ser mayor al promedio, por lo que se recomienda también que dicho proceso sea revisado. Finalmente, la efectivización de los análisis de laboratorio solicitados que son percibidos con insatisfacción por los familiares de los pacientes involucra principalmente al servicio de patología clínica; sin embargo, correspondería realizarse de manera similar, una evaluación más específica al respecto.

Otro aspecto también que debe ser mejorado es la comunicación de los profesionales hacia los pacientes respecto su salud. Los familiares de los pacientes han mencionado su no satisfacción respecto a la comprensión sobre la evolución de la salud del paciente, ni de los resultados de laboratorios, por lo que correspondería fortalecer las competencias de comunicación del lenguaje técnico a un lenguaje más comprensible por el paciente, aprovechando los altos valores de satisfacción obtenidos respecto al trato de atención por el personal de salud.

CONCLUSIONES

1. El Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren cuenta con un alto grado de satisfacción global de la calidad de atención del modelo SERVQUAL, de los usuarios del área de hospitalización en los meses de diciembre 2022 a enero 2023.
2. Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión Fiabilidad, de calidad de atención del modelo SERVQUAL, en el área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en los meses de diciembre 2022 a enero 2023, con un 81.8% de satisfacción y un 18.2% de insatisfacción, comprobándose la hipótesis planteada.
3. Existe un alto grado de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta, de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023, con un 79.9% de satisfacción y un 20.1% de insatisfacción aun siendo la dimensión menos valorada, se pudo comprobar la hipótesis planteada.
4. Existe un alto grado de satisfacción de la dimensión de Seguridad, de calidad de atención del modelo SERVQUAL, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en los meses de diciembre 2022 a enero 2023, con un 89% de satisfacción y un 11% de insatisfacción; se

pudo comprobar la hipótesis planteada y se evidenció que fue la dimensión más valorada.

5. Existe un alto grado de satisfacción de la dimensión de Empatía, de calidad de atención del modelo SERVQUAL, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en los meses de diciembre 2022 a enero 2023, con un 88.6% de satisfacción y un 11.4% de insatisfacción, comprobándose la hipótesis planteada.
6. Existe un alto grado de satisfacción de la dimensión de Aspectos Tangibles, de calidad de atención del modelo SERVQUAL, de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en los meses de diciembre 2022 a enero 2023, con un 86% de satisfacción y un 14% de insatisfacción, se pudo comprobar la hipótesis planteada.
7. Los procesos de trámite de alta, trámite de hospitalización y rapidez en la realización de los análisis de laboratorio fueron los que generaron mayor insatisfacción por los usuarios en el presente estudio.
8. El 90.9% de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía pediátrica lo hicieron a través de emergencias.
9. El 55.8% de las encuestas mostraron que las hospitalizaciones ingresadas vía referencias no fueron coordinadas institucionalmente, frente al 44.2% que sí lo fueron.

RECOMENDACIONES

1. A la Oficina de Calidad del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren se le hará llegar un informe con los resultados del presente trabajo, a fin de que pueda ser considerado para evaluaciones posteriores y permitan la comparación si se mejoraron los procesos de atención y la calidad de la atención de estos, en el área de hospitalización del servicio de Cirugía Pediátrica.
2. A la Gerencia Quirúrgica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se le recomienda evaluaciones similares en los diferentes servicios quirúrgicos a fin de poder lograr un grado óptimo de satisfacción en la atención del paciente que es sometido a un procedimiento quirúrgico.
3. Al jefe del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se le recomienda coordinar con el servicio de Patología Clínica a fin de mejorar el proceso de la toma de muestra y el procesamiento de estas, en los pacientes pediátricos quirúrgicos.
4. Al jefe del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se le recomienda coordinar con la Oficina de Admisión, para evaluar los procesos administrativos de ingreso y alta hospitalaria vigentes, a fin de mejorar o rediseñar dichos procesos de atención.
5. Al Gerente del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se le recomienda coordinar con la Gerencia de Hospitales de I y II nivel de la Red Prestacional Sabogal, a fin de mejorar los procesos de referencia de pacientes por emergencia al servicio de Cirugía Pediátrica.

6. Al Gerente del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren se le recomienda fortalecer los sistemas de referencia y contrarreferencia de la Red Prestacional Sabogal, a fin de garantizar una atención quirúrgica de calidad y oportuna.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.- Andia, C. M., Pineda, A. M., Martínez, C., & Saco, S. (2000). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco - Noviembre Diciembre 2000. Rev. Situa, 09(17), 18–26.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm
- 2.- Cuba-Fuentes, M., Contreras Samamé, J. A., Ravello Ríos, P. S., Castillo Narro, M. A., & Coayla Flores, S. A. (2016). La medicina centrada en el paciente como método clínico. *Revista Médica Herediana*, 27(1), 60.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v27i1.2786>
- 3.- Cabello, E, & Chirinos, J.L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95. Recuperado en 24 de mayo de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&tlng=es.
- 4.- Córdova V, (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/1064>
- 5.- Febres-Ramos, Richard J, & Mercado-Rey, Miguel R. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides

Carrión, Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* 20(3), 397-403.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- 6.- Garzón, G, & Ariza, Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud* [Tesis de Maestría] Bucaramanga: Universidad de Santander. Repositorio Universidad de Santander. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/698>
- 7.- Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Gestión de la Información, Sub Gerencia de Estadística, EsSalud, Lima, Perú. (2017). *Análisis ejecutivo a nivel nacional de las prestaciones de salud 2016*.
http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/analisis_ejecutivo_nivel_nacional_2016.pdf
- 8.- Gerencia Central de Planeamiento y Desarrollo, EsSalud, Lima, Perú. (2015). *Mapas de Principales Indicadores de Acceso a la Salud y Prestaciones Económicas de la Población Asegurada en EsSalud, por Redes Asistenciales 2015*.
http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/mapas_princ_indic_acc_salud_prest_econ_poblac_aseg_por_redes_asistenciales.pdf
- 9.- Gonzales, M. (2019). *Percepción de la calidad de la atención en los consultorios externos del Hospital Angela Iglesias de Llano de la ciudad de Corrientes, capital, del mes de octubre del 2016 a octubre del año 2017* [Tesis de Maestría] Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste. Repositorio Universidad Nordeste.
<http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/48689>

- 10.- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
- 11.- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
- 12.- Instituto Universitario Avedis Donabedian. (2018, enero). *Atención Centrada En El Paciente Mitos Y Realidades*. Calameo.com. <https://es.calameo.com/books/006349504f7e450458ac0>
- 13.- Jaya, V. (2017). Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL [Tesis de Maestría] Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
- 14.- Jiménez Paneque, Rosa E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30 (1),17-36.[fecha de Consulta 14 de Abril de 2022]. ISSN: 0864-3466. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430104>
- 15.- Lezcano Tobón, L.A., & Cardona, J.A. (2018) Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos de Medicina*, 14 (4), 1-9.

<https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>

- 16.- Lezcano Tobón, L.A, & Cardona, J.A. (2019). Metaanálisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del Servqual. *Revista Investigaciones Andinas*, 21 (39), 133-151. <https://doi.org/10.33132/01248146.1560>
- 17.- Massip, C, Ortiz, R, Llantá, M, Peña, M, & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4) Recuperado en 28 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.
- 18.- Mendocilla K. (2015) Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015 [Tesis de Maestría] Lima: Universidad San Martín de Porres. Repositorio Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2128>
- 19.- Mira, JJ (2019). Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *An. Sist. Sanit. Navar.* 42 (3), 361-363. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0740>
- 20.- Murillo, Juan Pablo, Bellido-Boza, Luciana, Huamani-Nahuinlla, Percy, Garnica-Pinazo, Gladys, Munares-García, Oscar, & Del-Carmen, José. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), 288-297. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>

- 21.- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715–720. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- 22.- Pedraja-Rejas, L., Valdez-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibañez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad del servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia* , 44 (9), 514–520. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2019/10/02_514_Com_Valdes_v44n9.pdf
- 23.- Pizarro M. (2016) Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo agosto - setiembre 2016. [Tesis de Pregrado] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5987>
- 24.- Sacristán, J. A. (2013) Medicina basada en la evidencia y medicina centrada en el paciente: algunas reflexiones sobre su integración. *Revista Clínica Española*, 213 (9), 460-464. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2013.05.014>
- 25.- Sihuín-Tapia, E, Gómez-Quispe, O, & Ibáñez-Quispe, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302. Recuperado en 24 de abril de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es&tlng=es.

- 26.- Staniszewska, S., Boardman, FK, Gunn, L., Roberts, J., Clay, D., Seers, K., Brett, J., Avital, L., Bullock, I. y O' Flynn, N (2014). El Marco de Experiencias de Pacientes de Warwick: evidencia basada en pacientes en guías clínicas. *Revista internacional para la calidad en el cuidado de la salud: revista de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud*, 26 2 , 151-7.
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu003>
- 27.- Suárez, L, Rodríguez, S, & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperado en 28 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es.
- 28.- Suarez Cuba, Miguel Ángel. (2012). MEDICINA CENTRADA EN EL PACIENTE. *Revista Médica La Paz*, 18(1), 67-72. [fecha de Consulta 20 de mayo de 2022] http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000100011&lng=es&tlng=es.
- 29.- Zamora-Soler, J. Ángel, & Maturana-Ibáñez, V. (2019). El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. *Revista Colombiana De Enfermería*, 18(2), e010.
<https://doi.org/10.18270/rce.v18i2.2513>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA

		Nº Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA PEDIATRICA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL-ESSALUD		
Nombre del encuestador:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
	Padre	1.1
	Madre	1.2
	Otro	1.3
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No Sabe	4
5. Lugar de procedencia		
6. Modalidad de ingreso	Emergencia	1
	Consulta externa	2
7. Tipo de referencia	Referido	1

	No referido	2
8. Tiempo de hospitalización en días		

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01E	Que todos los días reciba una visita médica							
02E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 2: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por la Dra. Patricia Chávez Gálvez, médico asistente del servicio de Cirugía Pediátrica, denominada “Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2022”

Se le ha contactado a usted en calidad de padre/madre/tutor del (la) menor hospitalizado en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas de una encuesta sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 20 y 30 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis y se respetará la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733).

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y sin beneficio económico. 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.

Yo, _____, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera confidencial, es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y la tesisista utilizará un código de identificación o pseudónimo, respetándose la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N°29733).

Finalmente, si así lo solicito se me dará una copia de este formato de consentimiento informado.

Nombre completo del (de la) participante Firma

Fecha

ANEXO 3: INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Título de la investigación: Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, diciembre 2022 a enero 2023.
- I.2. Apellidos y Nombres del experto: Waldo Homero Berrocal Anaya
- I.3. Grado académico: Magister en Medicina con mención en Cirugía Pediátrica
- I.4. Profesión: Médico Cirujano
- I.5. Institución en donde labora: Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren
- I.6. Cargo que desempeña: Jefe del Servicio de Cirugía Pediátrica
- I.7. Denominación del Instrumento: Encuesta SERVQUAL Modificada
- I.8. Autor del Instrumento: Patricia Chávez Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal.					X
4. ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden con el propósito de la investigación.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					X
SUMATORIO PARCIAL						50
SUMATORIO TOTAL		50				

III. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Lugar y fecha:
Callao, 4/7/2023


DR. WALDO H. BERROCAL ANAYA
 JEFE DE SERVICIO CIRUGIA PEDIATRICA
 CMP 26596 RNE 11098
 HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN


INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Título de la investigación: Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, diciembre 2022 a enero 2023.
- I.2. Apellidos y Nombres del experto: Julissa María Pasache Moreno
- I.3. Grado académico: Doctor en Gobernabilidad y Gestión Pública
- I.4. Profesión: Nutricionista clínico
- I.5. Institución en donde labora: Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren
- I.6. Cargo que desempeña: Coordinadora de la Unidad de Fórmulas Enterales
- I.7. Denominación del Instrumento: Encuesta SERVQUAL Modificada
- I.8. Autor del Instrumento: Patricia Chávez Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal.					X
4. ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden con el propósito de la investigación.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					X
SUMATORIO PARCIAL						50
	SUMATORIO TOTAL					50

III. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Lugar y fecha:
Callao, 4/7/2023


 Dra. Julissa Pasache Moreno
 NUTRICIONISTA CLINICO
 CNP: 1844 RNE: 142
 UNIDAD DE FÓRMULAS ENTERALES
 HOSP. NACIONAL ALBERTO SABOGAL S.
EsSalud

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Título de la investigación: Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, diciembre 2022 a enero 2023.
- I.2. Apellidos y Nombres del experto: Liliana Castro Pinto
- I.3. Grado académico: Magister en Gestión en Salud
- I.4. Profesión: Médico Cirujano
- I.5. Institución en donde labora: Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren
- I.6. Cargo que desempeña: Médico Asistente del Servicio de Cirugía Pediátrica
- I.7. Denominación del Instrumento: Encuesta SERVQUAL Modificada
- I.8. Autor del Instrumento: Patricia Chávez Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal.					X
4. ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden con el propósito de la investigación.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					X
SUMATORIO PARCIAL						50
SUMATORIO TOTAL		50				

III. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Callao, 7/7/2023

Liliana Castro Pinto
 DRA. LILIANA CASTRO PINTO
 C.M.P. 44852 RNE 24243
 SERVICIO DE CIRUGIA PEDIATRICA MED. MENIT
 HOSP. NAC. ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
 EsSalud

Liliana Castro Pinto
 DNI: 10552067

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Título de la investigación: Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, diciembre 2022 a enero 2023.
- I.2. Apellidos y Nombres del experto: Edgardo Vásquez Quiroz
- I.3. Grado académico: Magister en Gerencia de Servicios de Salud
- I.4. Profesión: Médico Cirujano
- I.5. Institución en donde labora: Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren
- I.6. Cargo que desempeña: Gerente Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal
- I.7. Denominación del Instrumento: Encuesta SERVQUAL Modificada
- I.8. Autor del Instrumento: Patricia Chávez Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal.					X
	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
5. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
6. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
8. METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden con el propósito de la investigación.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento más oportuno más adecuado.					X
SUMATORIO PARCIAL						50
SUMATORIO TOTAL		50				

III. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Callao, 7/7/2023


Edgardo Vásquez Quiroz
 DNI: 16710955
 Dr. EDGARDO VÁSQUEZ QUIROZ
 CMP. N° 36682 RNE. N° 19914
 Gerente Quirúrgico
 Hospital Nacional "Alberto Sabogal Sologuren"


ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	COMPONENTES O DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
Variable independiente					
Calidad de atención del usuario	Grado de cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que se ofrecen.	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 		Encuesta	
Variable dependiente					
Grado de satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Aceptable: cuyo valor global sea menor del 40% de insatisfacción. Para efectos del trabajo se considera como satisfacción de la calidad de la atención. - En Proceso: cuyo valor global se encuentra entre 40-60% de insatisfacción. Para efectos del trabajo se considera como insatisfacción. - Por mejorar: cuyo valor global se encuentra mayor al 60% de insatisfacción. Para efectos del trabajo se considera como insatisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción: menor del 40% de insatisfacción - Insatisfacción: de 40 al 100% de insatisfacción 	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Los pacientes quirúrgicos pediátricos (desde 1 mes de edad hasta menores de 14 años) que se hospitalizan en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-EsSalud. - La muestra para servicios de hospitalización será asumida considerando los egresos por periodo de 2 meses.

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL:	PRINCIPAL:	VARIABLES	Enfoque: Cuantitativo
¿Qué efecto tienen la calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?	Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.	Calidad de atención Grado de satisfacción -Condición del encuestado -Edad -Sexo -Nivel de estudio -Lugar de procedencia -Modalidad de ingreso -Tipo de referencia -Tiempo de estancia hospitalaria	Diseño: No experimental Tipo de inferencia: Inductivo Periodo: Transversal Alcance: Descriptivo-Explicativo
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	VARIABLES	
¿Qué efecto tiene la dimensión fiabilidad del modelo SERVQUAL de calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?	Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Fiabilidad de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.	-Visita médica (P1) -Comprensión de evolución de problema de salud (P2) -Comprensión de los medicamentos que recibe (P3) -Comprensión de análisis de laboratorio (P4) -Comprensión de cuidados y medicamentos al alta (P5)	
¿Qué efecto tiene la dimensión Capacidad de Respuesta del modelo SERVQUAL de calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?	Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.	-Rapidez de los trámites de hospitalización (P6) -Rapidez en la realización de análisis laboratorio (P7) -Rapidez en la realización de exámenes radiológicos (P8) -Rapidez en los trámites de alta (P9)	

<p>¿Qué efecto tiene la dimensión Seguridad del modelo SERVQUAL de calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Seguridad de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Interés de los médicos por su problema de salud (P10) -Alimentos a temperatura adecuada e higiénica (P11) -Mejora o resolución del problema de salud motivo de hospitalización (P12) -Respeto de privacidad en hospitalización (P13)
<p>¿Qué efecto tiene la dimensión Empatía del modelo SERVQUAL de calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Empatía de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Trato del personal de enfermería (P14) -Trato de los médicos (P15) -Trato del personal de nutrición (P16) -Trato del personal de admisión y altas (P17) -Interés del personal de enfermería en solucionar problemas en su hospitalización (P18)
<p>¿Qué efecto tiene la dimensión Aspectos Tangibles del modelo SERVQUAL de calidad de atención en el grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023?</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles de calidad de atención del modelo SERVQUAL de los usuarios del área de hospitalización del servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao en diciembre 2022-enero 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ambientes cómodos y limpios (P19) -Limpieza de los servicios higiénicos (P20) -Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención (P21) -Ropa de cama,colchón y frazadas adecuados (P22)

