

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS EN SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2018

Diana Marita Sandoval-Vásquez<sup>1,a</sup>, Kevin Axel Díaz-Flores<sup>1,a</sup>, Manuel André Vasquez-Revilla<sup>1,a</sup>,  
Pierina Vásquez-Castañeda<sup>1,a</sup>, Leydi Milena Vera-Hernández<sup>1,a</sup>,  
Antero Enrique Yacarini-Martínez<sup>1,b</sup>, Felix Santiago García-Ahumada<sup>2,c,d</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018. **Métodos:** Se diseñó un estudio descriptivo transversal, se encuestó a una muestra de 255 usuarios de una población de 751. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, que cuenta con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. **Resultados:** La mayoría de los usuarios entrevistados (64.71%) fueron mujeres. La edad promedio de los usuarios fue 39, el 90.59% contaban con afiliación al seguro SIS y el tiempo promedio de hospitalización en días fue 6. Los usuarios hospitalizados muestran un alto porcentaje (76.61%) de satisfacción con el servicio recibido, siendo la dimensión "aspectos tangibles" la que presenta el más alto porcentaje de satisfacción (83.02%). La dimensión en la que existe menor porcentaje de satisfacción (66.09%) corresponde a la "capacidad de respuesta", especialmente en el aspecto que se refiere a "los trámites para el alta son rápidos" (53.88%). **Conclusiones:** Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, servqual, usuario hospitalizado, servicio de cirugía (DeCS BIREME)

## LEVEL OF SATISFACTION OF HOSPITALIZED USERS IN THE SURGERY SERVICE OF THE LAMBAYEQUE REGIONAL HOSPITAL - 2018

### ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction of recently discharged users from the surgery service of the Hospital Regional Lambayeque during 2018. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was designed; the population were 751 people and a non probabilistic sample of 248 users were selected. The modified SERVQUAL questionnaire was used as the instrument; it has 5 dimensions: reliability, responsiveness, empathy, security and tangible aspects. **Results:** 64.71% were women. The mean of age was 39; 90.59% had SIS insurance affiliation and the average hospitalization time in days was 6; 76.61% were satisfied with the service; the dimension "Tangible aspects" showed the highest percentage of satisfaction (83.02%). The dimension with the lowest percentage of satisfaction was "response capacity" (66.09%), especially in the aspect that refers to "the procedures for discharge are fast" (53.88%). **Conclusions:** in recently discharged users from the surgery service of the Hospital Regional Lambayeque, a high level of satisfaction was found during 2018.

**Keywords:** satisfaction of the external user, servqual, patient user, service of surgery. (MeSH-NLM)

<sup>1</sup> Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

<sup>a</sup> Estudiante de Medicina Humana.

<sup>b</sup> Docente de la Escuela de Medicina.

<sup>2</sup> Hospital regional Lambayeque.

<sup>c</sup> Médico administración de salud.

<sup>d</sup> Jefe de Gestión de la Calidad del Hospital Regional Lambayeque.

**Correspondencia:** Diana Sandoval Vásquez

**Correo:** dianamaritasanvas@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

La práctica de la atención a la salud tiene como un elemento importante su dimensión humanística, basada en una relación que muestra el respeto al ser humano y su dignidad <sup>(1)</sup> La Ley General de Salud del Perú, estipula la forma de organización y las competencias de los servicios de salud, pero fundamentalmente se centra en el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona sin ser discriminada. <sup>(2)</sup> Para el Ministerio de Salud (MINSA), la calidad en la prestación de salud salvaguarda ese derecho y se constituye en una preocupación fundamental y constante en la gestión del sector. <sup>(3)</sup>

La calidad de la atención en salud, es un concepto complejo que abarca diversos factores, dándose una importancia fundamental a la satisfacción de los pacientes. Los estudios que se han realizado en el Perú muestran diversos resultados con respecto a la satisfacción del usuario. Sihuin-Tapia, en el 2015, en el Hospital Subregional de Andahuaylas en Apurímac encontró que solo el 25% de usuarios hospitalizados estaban satisfechos con la atención recibida; mientras que Fernández, en el año 2003, estimó que en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en Lima, un 82.8% de usuarios estaban satisfechos. <sup>(3,4)</sup>

Si bien es cierto los estudios existentes sobre satisfacción de pacientes asocian la calidad de la atención sanitaria a una serie de elementos de la relación sanitaria; es en la satisfacción del paciente quirúrgico en que ciertos factores, desde las condiciones del entorno físico (incluyendo la comodidad), pasando por la accesibilidad, la comunicación médico-paciente, los cuidados de enfermería que se facilitan, la competencia profesional, la cortesía y amabilidad en el trato, el coste de la asistencia y, evidentemente, el resultado alcanzado, cobran mucha importancia. <sup>(5)</sup>

La experiencia de una cirugía, por otro lado, es un evento único en la vida de una persona; y durante su hospitalización no es suficiente proporcionarle cuidados físicos referentes a su higiene, confort físico, nutrición <sup>(6)</sup>. Además del manejo del dolor, existen otros factores que tienen un impacto importante en la percepción de la calidad de los cuidados inmediatos y mediatos en los pacientes quirúrgicos, que es necesario que el personal de salud sepa identificar.

Debido al creciente interés por mejorar la calidad de los servicios en salud, se han elaborado diversos instrumentos para evaluar la satisfacción de los pacientes adaptándolos a la valoración del trato recibido de distintos profesionales o en distintos momentos de la asistencia sanitaria <sup>(7,8)</sup>. Por lo tanto, evaluar la brecha que produce la percepción-expectativa, detecta los niveles de satisfacción de la atención a los pacientes durante su hospitalización, contribuyendo a una corrección de lo defectuoso en este proceso. <sup>(7)</sup> Dada la importancia de evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen en los establecimientos de salud, se plantea la presente investigación que tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se diseñó un estudio descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 255 usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía, de una población de 751, los cuales fueron encuestados en un lapso de dos meses. Para su selección se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, considerándose los siguientes criterios: usuarios mayores de 18 años, con 2 días de hospitalización como mínimo, estado de conciencia lúcido y que brinden su consentimiento para ser encuestados. En caso de que el usuario no pudiera responder, se encuestó al familiar u otra persona mayor de 18 años, que lo acompañaba.

El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado del MINSA, que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios. Cuenta con 22 preguntas de expectativas y 22 de percepción distribuidas en 5 criterios o dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. <sup>(9)</sup>

Para el procesamiento de datos se utilizó el aplicativo de Excel para el servicio de hospitalización, el cual es una herramienta informática ya preparada por el MINSA para procesar la encuesta SERVQUAL modificada. Los resultados, su interpretación y discusión se presentan de manera global y por dimensiones e ítems o preguntas.

El proyecto fue evaluado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y por el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional Lambayeque. Durante la investigación se garantizó el respeto a los principios éticos de beneficencia y no maleficencia al igual que el principio de respeto a la Autonomía y Dignidad de las personas, aplicándose un documento de consentimiento informado.

## RESULTADOS

**Tabla 01:** Características de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, 2018

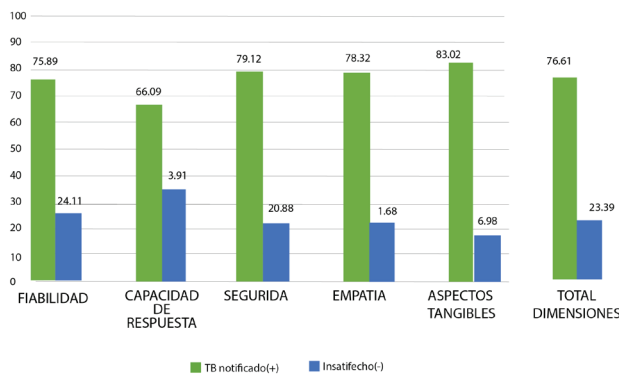
Variables	n	(%)
<b>Sexo</b>		
Masculino	90	(35.29)
Femenino	165	(64.71)
<b>Grupo etario</b>		
Adulto joven	99	(38.82)
Adulto	134	(52.55)
Tercera edad	22	(8.63)
<b>Nivel de estudios</b>		
Ninguno	10	(3.92)
Primaria	60	(23.53)
Secundaria	118	(46.27)
Superior	67	(26.27)

Tiempo de Hospitalización		
Corto	201	(78.82)
Mediano	40	(15.69)
Prolongado	14	(5.49)
Tipo de seguro		
SIS	231	(90.59)
SOAT	2	(0.78)
Ninguno	11	(4.31)
Otro	11	(4.31)
Condición del encuestado		
Usuario	215	(84.31)
Acompañante	40	(15.69)

Según los datos obtenidos para las características de los usuarios entrevistados, el 64.71% fueron mujeres. El 52.55% fue del grupo etario adulto obteniendo como edad promedio 39 y una desviación estándar de 15.8 (mínimo 18 - máximo 82).

El 46.27% tenía grado educativo secundario, el 5.49% tuvo un tiempo de hospitalización prolongado, siendo el tiempo promedio 6 días (mínimo 2 - máximo 60). El 90.59% de los usuarios contaban con afiliación al seguro SIS y el 15.69% de entrevistados fueron acompañantes.

Figura 1. Nivel de satisfacción por dimensiones de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, 2018



Fuente: Aplicativo de la encuesta Servqual modificada aplicado en los meses de octubre-noviembre de 2018

Los resultados globales muestran que la mayoría (76.61%) de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía se muestran satisfechos con el servicio recibido; siendo los “aspectos tangibles” la dimensión en la que la gran mayoría (83.02%) de usuarios se mostró satisfecho y la “capacidad de respuesta”, la dimensión que obtuvo menores porcentajes (66.09%) de satisfacción por los usuarios.

Cuadro 1. Nivel de satisfacción por preguntas o ítems en usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Lambayeque, 2018

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	227	89.02	28	10.98
2	P02	180	70.59	75	29.41
3	P03	187	73.62	67	26.38
4	P04	172	67.98	81	32.02
5	P05	194	78.23	54	21.77
6	P06	170	66.67	85	33.33
7	P07	175	70.00	75	30.00
8	P08	174	74.04	61	25.96
9	P09	132	53.88	113	46.12
10	P10	202	79.22	53	20.78
11	P11	210	82.35	45	17.65
12	P12	194	76.08	61	23.92
13	P13	201	78.82	54	21.18
14	P14	201	78.82	54	21.18
15	P15	206	81.10	48	18.90
16	P16	208	82.87	43	17.13
17	P17	172	69.08	77	30.92
18	P18	203	79.61	52	20.39
19	P19	228	89.41	27	10.59
20	P20	223	87.80	31	12.20
21	P21	190	74.51	65	25.49
22	P22	205	80.39	50	19.61
<b>Porcentaje Total</b>		4254	76.61	1299	23.39

Fuente: Aplicativo de la encuesta Servqual modificada aplicado en los meses de octubre-noviembre de 2018

El análisis por ítem o pregunta, muestra que los ítems uno (“Recebe visita médica todos los días”) y diecinueve (“los ambientes del servicio son cómodos y limpios”) son los que obtuvieron los más altos porcentajes de satisfacción del usuario (89.02 y 89.41% respectivamente); mientras que los ítems nueve y seis (“Los trámites para el alta son rápidos” y “los trámites para la hospitalización son rápidos”) obtuvieron los más altos porcentajes de insatisfacción (46.12 y 33.33%, respectivamente).

Se advierte, además, que es el ítem nueve (“Los trámites para el alta son rápidos”), que corresponde a la dimensión “Capacidad de respuesta”, el que al obtener el más alto porcentaje de

insatisfacción del usuario hospitalizado (46.12%), de acuerdo a la matriz de mejora, se encontraría en proceso, por ubicarse en el intervalo de 40 – 60 % de insatisfacción.

## DISCUSIÓN

La experiencia de una cirugía es un evento único en la vida de una persona, que la torna vulnerable afectiva, física, mental y socialmente, debido a que en el ambiente quirúrgico la persona pasa a formar parte de un sistema que implica riesgos adicionales a los de cualquier área de hospitalización, entre los que destacan reacciones y manifestaciones de inseguridad, miedo, nerviosismo y ansiedad, pudiendo desencadenar otras afecciones negativas adicionales que influyen en su recuperación y bienestar integral. Por ello no suele ser suficiente proporcionar higiene, confort físico, nutrición e hidratación, además del manejo del dolor <sup>(6)</sup>, ya que existen otros factores que tienen un impacto importante en la percepción de la calidad de los cuidados inmediatos y mediatos en los pacientes quirúrgicos, que es necesario identificar.

En el presente estudio, los resultados obtenidos, de acuerdo a la metodología utilizada por el MINSA, son aceptables, debido a que el porcentaje de insatisfacción con la atención recibida por los usuarios se ubican en el intervalo de menos del 40% de la matriz de mejora.

Resultados similares se encontraron en el estudio realizado por Fernández en el año 2003 <sup>(4)</sup> en pacientes del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, sede hospitalaria para programas de formación de estudios de pregrado y postgrado, características que comparte con el Hospital Regional de Lambayeque; obteniendo un 82% de satisfacción global. Igualmente, son comparables con los resultados obtenidos en el primer semestre del 2017 en el Hospital Santa Rosa del Callao <sup>(9)</sup>, en el que la encuesta de satisfacción de usuarios externos en el Servicio de Hospitalización para todas sus dimensiones alcanzó mayores porcentajes de satisfacción, obteniendo un 72.5% de satisfacción global.

La satisfacción encontrada en los resultados del presente estudio fue superior a los obtenidos en el estudio realizado en Apurímac en el año 2015 en el Hospital Subregional de Andahuaylas <sup>(3)</sup> utilizando la misma metodología y procedimiento, observándose que sólo el 25% de usuarios hospitalizados estuvo satisfecho, siendo la dimensión de “empatía” la que alcanzó más satisfacción (38.51%) y “capacidad de respuesta” la dimensión que mostró menos satisfacción (11.86%).

El Hospital Regional Lambayeque es una institución prestadora de servicios de salud que cuenta con infraestructura de más reciente construcción en la región y con equipamiento moderno, asimismo una gran parte del personal que labora en él pertenece a las últimas generaciones de profesionales de la salud. Esto explicaría por qué la dimensión “aspectos tangibles” que está referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación, sea la dimensión en la que la gran mayoría de usuarios se muestra satisfecho, destacándose el aspecto referido a “Los ambientes del servicio son cómodos y limpios”, en el que la satisfacción alcanza porcentajes elevados.

En la medición de la calidad en salud, la capacidad de respuesta de la institución suele ser una dimensión fundamental, puesto que se refiere a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Es decir, debe adaptarse al paciente y valorar sus aspectos biológicos, psicológicos y sociales de forma concreta, lo que implica un componente de arte médico y de variabilidad científicamente inexplicable, por los vacíos del conocimiento y la incertidumbre clínica. Esto hace que, ante el paciente, el médico se mueva entre la ineficiencia máxima (hacer bien lo que no es necesario hacer) y la eficiencia máxima (no hacer nada que no se deba hacer) <sup>(10)</sup>.

No obstante, lo señalado, en lo que respecta a la dimensión “capacidad de respuesta”, en el presente estudio, los ítems nueve y seis (“Los trámites para el alta son rápidos” y “los trámites para la hospitalización son rápidos”) obtuvieron los más altos porcentajes de insatisfacción. Acosta, citado por Medina-Lezama <sup>(11)</sup>, señala que si bien la calidad de atención, está íntimamente ligada a la satisfacción del paciente, mejorar ésta no se refiere solo a aumentar recursos humanos, materiales y financieros sino también a saber utilizar racionalmente los recursos existentes para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios de salud, especialmente durante los procesos de interrelación con el usuario entre los cuales se encuentra el proceso de la hospitalización y el alta.

A pesar de ello, debido a que en los ítems o preguntas seis, siete y ocho, se obtuvo porcentajes altos de satisfacción, esta dimensión (“capacidad de respuesta”) en su conjunto, obtuvo satisfacción aceptable. Es necesario pues, que el personal de salud tenga especial cuidado en el aspecto nueve de esta dimensión por considerarse en proceso de mejora (ubicación en el intervalo del 40 al 60% de insatisfacción), a fin de que mantenga los porcentajes de satisfacción deseables. Por lo tanto, deberá analizarse como se vienen dando los procesos de hospitalización y alta de los usuarios a fin de implementar estrategias que permitan mejorarlos.

Los resultados en la dimensión antes señalada muestran semejanza con los obtenidos en el Hospital Santa Rosa en el Callao <sup>(9)</sup> en el sentido en que para todas las preguntas existe mayormente satisfacción; sin embargo, a diferencia de lo obtenido en el Hospital Regional Lambayeque, la pregunta que en esa institución hospitalaria alcanzó mayor porcentaje de satisfacción corresponde a “los trámites para el alta son rápidos”. Es necesario que se analice si ciertos procedimientos burocráticos podrían ser la causa de la demora que, desde la percepción del usuario del presente estudio, se traducen en la no existencia de una buena voluntad del personal de salud por brindarles ayuda en esos momentos.

Se recomienda hacer un estudio que incluyan otros datos característicos del paciente como el motivo de hospitalización y hacer asociaciones con su nivel de satisfacción. De igual manera modificar el cuestionario, de forma que sea más fácil de comprender para el usuario y pueda ser más precisa su utilidad.

Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía.

Los porcentajes de satisfacción se encuentran más elevados en la dimensión “aspectos tangibles” (83.02%). El menor

porcentaje de satisfacción (66.09%) corresponde a la dimensión “capacidad de respuesta”, especialmente en el aspecto que se refiere a “los trámites para el alta son rápidos” el cual obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción (46.12%) que se constituye en un aspecto que es necesario mejorar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. León-Correa F. Fundamentos y principios de bioética clínica, institucional y social. *Acta Bioeth* [Internet]. 2009 ;15(1):70–8. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726569X2009000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726569X2009000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
2. Ley general de salud ley general de salud. LEY No 26842[Internet]. [citado el 21 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/UpLoaded/PDF/ LEYN26842.pdf>
3. Sihuin-Tapia E, Gómez-Quispe O, Ibañez-Quispe VI. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica* [Internet]. 2015 abril; 32(2): 299-302. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172646342015000200014&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342015000200014&lng=es).
4. Tsuchida-Fernández M, Sanchez-Bandres M, Guevara-Linares X. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos de entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. *Rev Med Hered*. 2003; 14(4): 175-180. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2003000400005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2003000400005)
5. Joaquín-Mira J; Pérez-Jover V; Rodríguez-Marín J; Tomás O. La satisfacción del paciente quirúrgico. *Cirugía Española*. 2004; 76(1): 54–55. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-espanola-36-pdf-S0009739X0472357X>
6. Echeverría Jaramillo MN, Francisco Pérez JI. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enferm Inv* [Internet]. 2017; 2(4): 132-136. Disponible en: <https://enfermeriainvestiga.uta.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/106/155>
7. González N, Quintana J, Bilbao A, Esteban C, San Sebastián J, de la Sierra E, et al. Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. *Gac Sanit* [Internet]. 2008 junio; 22(3): 210-217. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S021391112008000300006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021391112008000300006&lng=es)
8. 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. Disponible en: <https://docplayer.es/7654901-Guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-rm-n-527-2011-minsa.html>
9. Oficina de Gestión de la calidad del Hospital Santa Rosa. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos primer semestre 2017. Ministerio de Salud: Callao.
10. Gérvas J, Pané O, Sicras M. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. *Aten Primaria* 2006; 38:506-Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-capacidad-respuesta-atencion-primaria-redes-13095055>
11. Medina-Lezama M, Esquicha-Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *REH* 2013;6(2):96-106. Disponible en <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/1798/180>

Revisión de pares: Recibido: 10/11/2018 Aceptado: 17/12/2018