

HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA



OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO 2022



INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION, EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

METODOLOGÍA SERVQUAL AÑO 2022

HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

(Tu Salud es Nuestra Prioridad)



ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	4
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
III.	OBJETIVOS	5
3.1.	OBJETIVO GENERAL	5
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
V.	BASE LEGAL.....	5
VI.	METODOLOGÍA.....	6
6.1.	Tipo de estudio.....	6
6.2.	Diseño de investigación	6
6.3.	Población y muestra	6
6.3.1.	Población	6
6.3.2.	Muestra	6
6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	7
6.4.1.	Técnica de recolección de datos	7
6.4.2.	Instrumento de Recolección de datos.....	7
6.5.	Métodos de análisis de datos	8
VII.	RESULTADOS.....	8
7.1.	ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE HOSPITALIZACION.....	8
7.2.	ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE EMERGENCIA.....	15
7.3.	ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.....	23
VIII.	CONCLUSIONES.....	30
IX.	RECOMENDACIONES.....	31



I. INTRODUCCION

La satisfacción del usuario es uno de los ejes para la evaluación de un servicio de salud y de la calidad de atención. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud.

El Ministerio de Salud ha asumido la metodología SERVQUAL Modificado que define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Inicialmente esta escala fue desarrollada por Parasuraman que fue una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad, que incluye cinco dimensiones como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Las deficiencias en la calificación de una o más dimensiones propuestas por este modelo permite identificar problemas que interfieren en la prestación de un mejor servicio.

Conociendo la importancia de evaluar la calidad de nuestros servicios es que la presente investigación nos dará a conocer el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana año 2022.



HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

(Tu Salud es Nuestra Prioridad)



II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, año 2022?

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, durante el año 2022.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, del año 2022.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta SERVQUAL fue aplicada a los usuarios externos en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, durante el año 2022.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Unidades de gestión de la calidad de Hospitales.
- Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud"
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA del 14 de Julio del 2006. que aprueba el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad"
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", del 29 de octubre del 2009.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad.



VI. METODOLOGÍA

6.1. Tipo de estudio

El presente estudio tiene un alcance descriptivo.

6.2. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es no experimental porque no se manipulan las variables de estudio. El tipo de diseño no experimental longitudinal porque se recolectaron los datos en varios momentos.

6.3. Población y muestra

6.3.1. Población

La población está constituida por los usuarios externos de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

6.3.2. Muestra

La muestra está formada por:

Tabla I. Distribución de la muestra de los usuarios externos de los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Área	Nº
Consulta Externa	349
Hospitalización	308
Emergencia	365

Nota: Oficina de Estadística e Informática

Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios externos o acompañantes de consultorios externos, emergencia y hospitalización, ambos sexos.
- ✓ Usuarios o acompañantes > de 18 años.
- ✓ Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- ✓ Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- ✓ Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental descompensado que dificulte expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- ✓ Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.



6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

6.4.1. Técnica de recolección de datos

En el presente trabajo se ha utilizado la técnica de la encuesta. El instrumento que se ha usado es la Encuesta SERVQUAL modificada.

6.4.2. Instrumento de Recolección de datos

Ficha Técnica del instrumento

Nombre del Instrumento: Encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana año 2022.

Población: Usuarios externos en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

Número de ítems: El cuestionario consta de 44 preguntas de los cuales: 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, los que están distribuidos en 05 criterios o dimensiones:

- ✓ Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- ✓ Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09
- ✓ Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- ✓ Empatía: Preguntas del 14 al 18
- ✓ Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Niveles o rango: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los usuarios externos indiquen frente a cada afirmación son las siguientes:

- (7) Excelente
- (6) Muy bueno
- (5) Bueno
- (4) Regular
- (3) Malo
- (2) Muy Malo
- (1) Pésimo

Interpretación:

Grado de satisfacción:

Mayor de 60%: Aceptable
40-60%: En proceso
Menor de 40%: Por mejorar

6.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos primero estos se han codificado y elaborado una matriz de datos usando el aplicativo proporcionado por el MINSA.

VII. RESULTADOS

7.1. ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO HOSPITALIZACIÓN

Descripción de la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, año 2022.

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 1. Condición del Encuestado en Hospitalización

CONDICIÓN DE ENCUESTADO	NÚMERO	%
Usuario	192	62.33766234
Acompañante	0	0
Padre	15	4.87012987
Madre	65	21.1038961
Otro	35	11.36363636

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Usuario con 62.3%

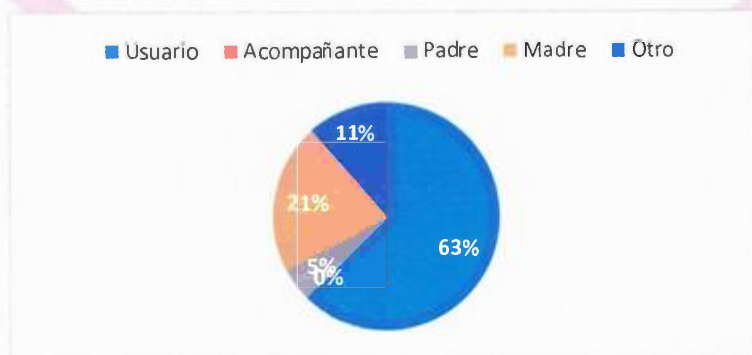


Tabla 2. Encuestado en Hospitalización según sexo

SEXO	NÚMERO	%
Masculino	51	16.55844156
Femenino	257	83.44155844
Total	308	100.00

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con 83.44%.

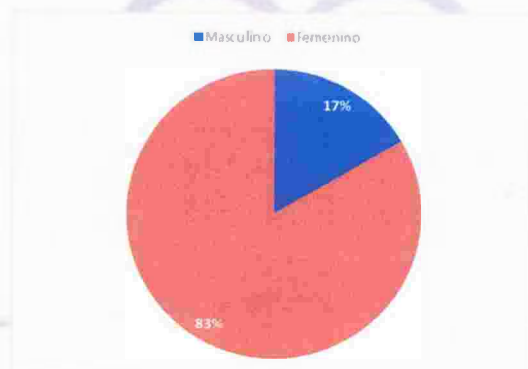


Tabla 3. Grado de Instrucción del Encuestado en Hospitalización

GRADO DE INSTRUCCIÓN	NÚMERO	%
Ninguno	2	0.649350649
Primaria	89	28.8961039
Secundaria	183	59.41558442
Superior	33	10.71428571
No sabe	1	0.324675325

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 59.4%.

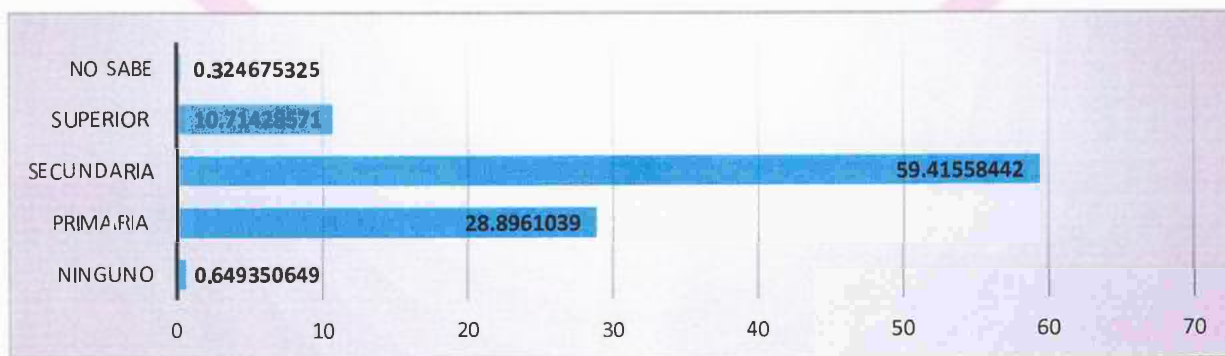


Tabla 4. Tipo de Seguro del Encuestado en Hospitalización

TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE	NÚMERO	%
SIS	302	98.05194805
SOAT	0	0
Ninguno	2	0.649350649
Otro	4	1.298701299

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 98.05%

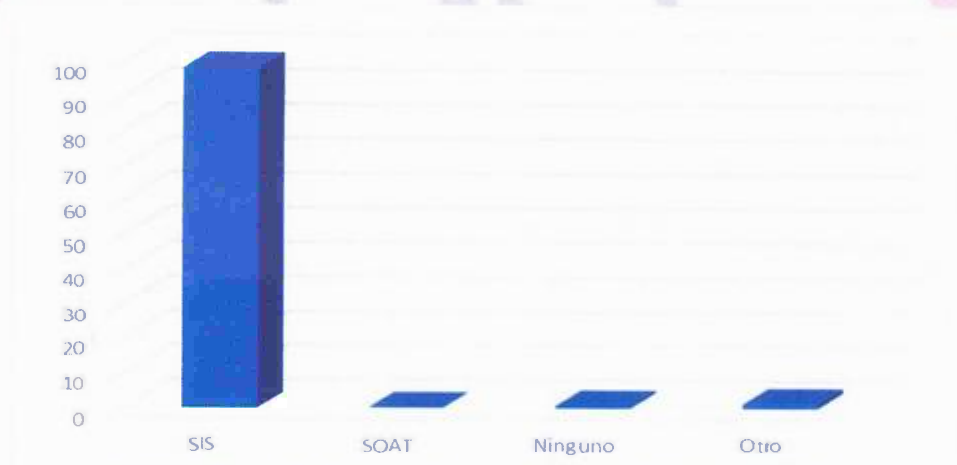


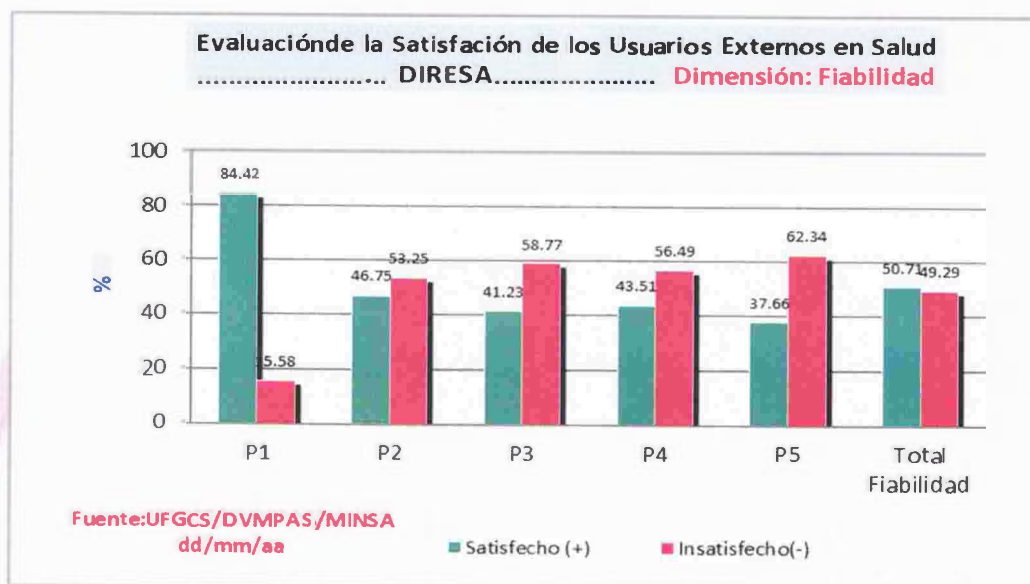
Tabla 5. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en el año 2022, por dimensiones

DIMENSIONES	SATISFECHO (+)	INSATISFECHO (-)
FIABILIDAD	50.71	49.29
CAPACIDAD DE RESPUESTA	48.05	51.95
SEGURIDAD	59.98	40.02
EMPATIA	56.82	43.18
ASPECTOS TANGIBLES	43.51	56.49
TOTAL DIMENSIONES	51.99	48.01

En la presente tabla se evidencia que el 51.99% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en hospitalización del Hospital Apoyo II-2 Sullana, y el 48.01% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel en proceso.



Descripción de la dimensión fiabilidad Tabla 6. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad.



En la tabla 6 se evidencia que el 50.71% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 49.29% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en proceso.

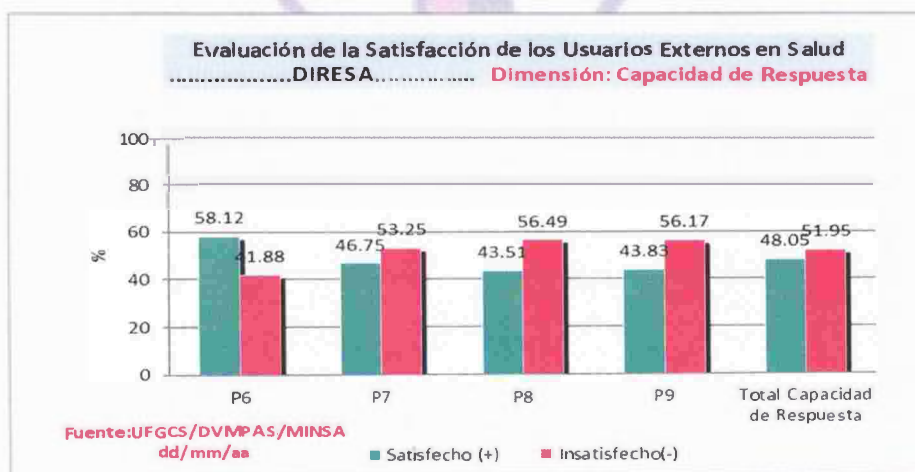
PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P1: ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	260	84.42	48	15.58
P2: ¿Usted comprendió la explicación que las médicos le brindaran sobre la evaluación de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	144	46.75	164	53.25
P3: Usted comprendió la explicación de las médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	127	41.23	181	58.77
P4: Ud. comprendió la explicación que las médicos le brindaran sobre las resultados de las análisis de laboratorio que le realizaron?	134	43.51	174	56.49
P5: ¿Al alta, usted comprendió la explicación que las médicos le brindaran sobre las medicamentos y las cuidados para su salud en casa?	116	37.66	192	62.34
Fiabilidad	781	50.71	759	49.29



Descripción de la dimensión capacidad de respuesta Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P6: Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	179	58.12	129	41.88
P7: Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido?	144	46.75	164	53.25
P8: Los exámenes radiológicos se realizaron rápido	134	43.51	174	56.49
P9: Los trámites para el alta fueron rápidos	135	43.83	173	56.17
Capacidad de Respuesta	592	48.05	640	51.95

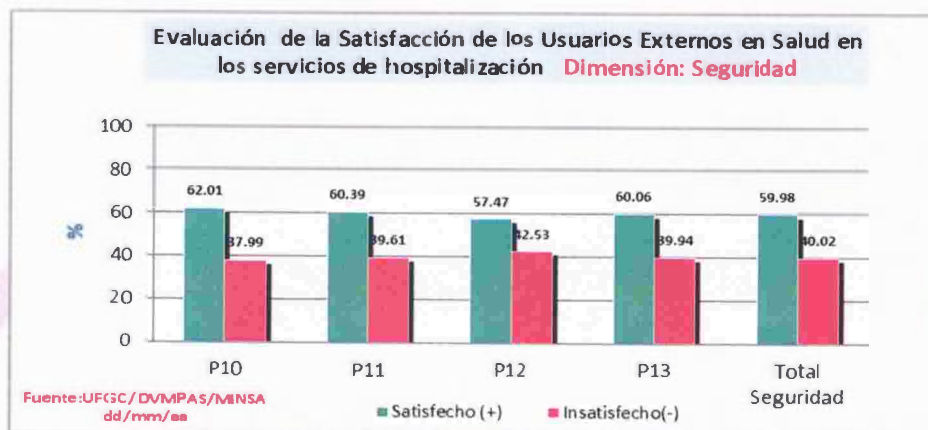
En la presente tabla se evidencia que el 48.05% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 51.95% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel en proceso.



Descripción de la dimensión seguridad. Tabla 8. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P10: Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud	191	62.01	117	37.99
P11: Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	186	60.39	122	39.61
P12: Se mejoró a resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	177	57.47	131	42.53
P13: Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	185	60.06	123	39.94
Seguridad	739	59.98	493	40.02

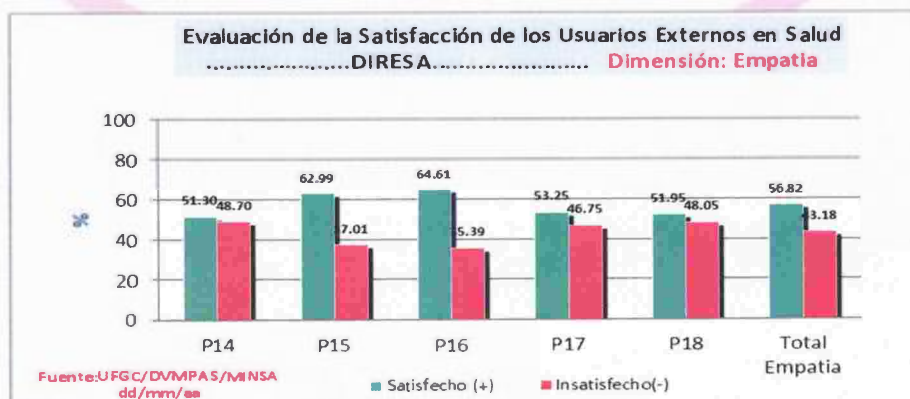
En la tabla 8 se evidencia que el 59.98% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 40.02% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso.



Descripción de la dimensión empatía. Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P10: Los médicos mostraran interés para mejorar o solucionar su problema de salud	158	51.30	150	48.70
P11: Las alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	194	62.99	114	37.01
P12: Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	199	64.61	109	35.39
P13: Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	164	53.25	144	46.75
Empatía	160	51.95	148	48.05

En la tabla 9. Se evidencia que el 51.95% de los usuarios de consulta externa está satisfecho y el 48.05% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso.



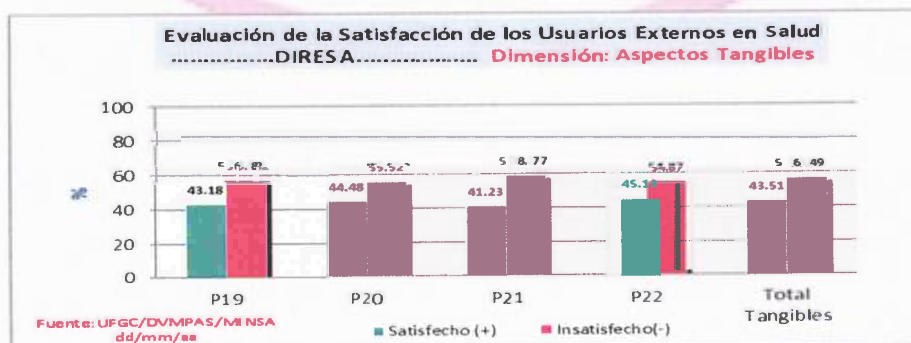
En la figura 9. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P16. Que el trato del personal de nutrición sea amable respetuoso y con paciencia (77.65%) seguido por el ítem P15. ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? (76.47%).

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P14: El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	158	51.30	150	48.70
P15: El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	194	62.99	114	37.01
P16: El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	199	64.61	109	35.39
P17: El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	164	53.25	144	46.75
P18: El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	160	51.95	148	48.05
Empatía	875	56.82	665	43.18

Descripción de la dimensión aspectos tangibles. Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P19: Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	41	48.24	44	51.76
P20: Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	33	38.82	52	61.18
P21: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	37	43.53	48	56.47
P22: La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	25	29.41	60	70.59
Aspectos Tangibles	536	43.51	696	56.49

En la tabla 10. Se evidencia que el 43.51% de los usuarios de hospitalización está satisfecho y el 56.49% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión de aspectos tangibles los resultados obtenidos nos ubican en un nivel por mejorar.



En la figura 10. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P19. Que los ambientes sean cómodos y limpios (48.24%) seguido por el ítem P21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención? (43.53%).

7.2. ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE EMERGENCIA

Descripción de resultados Emergencia

Descripción de la variable satisfacción del usuario de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

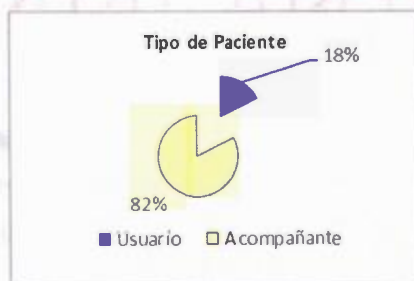
A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de Emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana 2022

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 1. Condición del Encuestado en Emergencia

Condición del Encuestado	Número	%
Usuario	64	17.25067385
Acompañante	301	81.13207547

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Acompañante con 81%



Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Acompañante con 82.00%

SEXO	NÚMERO	%
Masculino	106	28.57142857
Femenino	258	69.54177898
Total	365	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden en igual cantidad de género masculino y femenino.



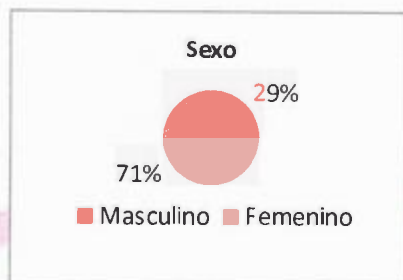


Tabla 3. Grado de Instrucción del Encuestado en Emergencia

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 56.7%.

GRADO DE INSTRUCCIÓN	NÚMERO	%
Analfabeto	4	1.078167116
Primaria	42	11.32075472
Secundaria	224	60.37735849
Superior Técnico	78	21.02425876
Superior Universitario	16	4.312668464

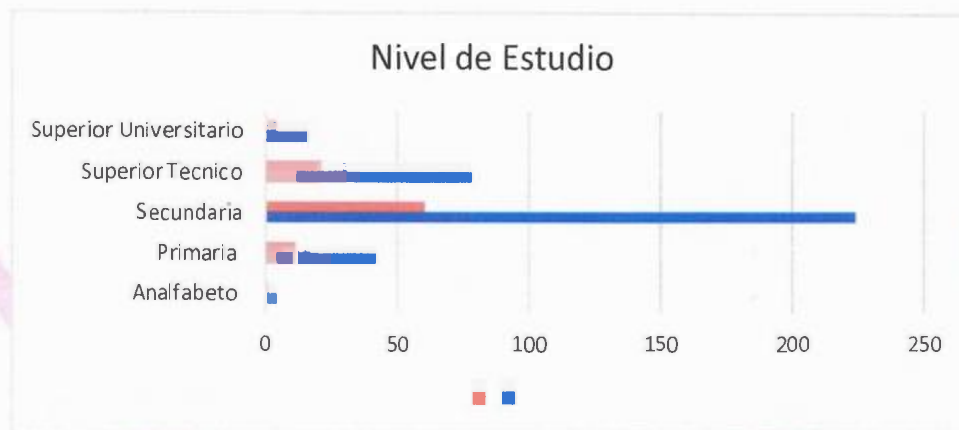


Tabla 4. Tipo de Seguro del Encuestado en emergencia

TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE	NÚMERO	%
SIS	337	90.83557951
SOAT	3	0.808625337
Ninguno	9	2.425876011
Otro	16	4.312668464

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 90.8%



Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	32.69	67.31
CAPACIDAD DE RESPUESTA	33.59	66.41
SEGURIDAD	32.27	67.73
EMPATIA	32.38	67.63
ASPECTOS TANGIBLES	21.64	78.36
TOTAL DIMENSIONES	30.70	69.30

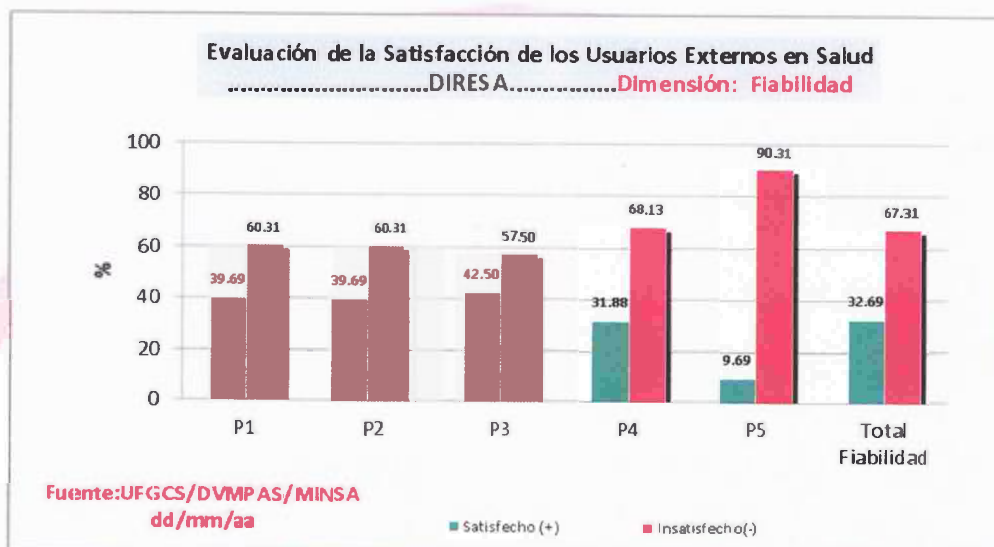
Tabla 5. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en el año 2022, por dimensiones

En la presente tabla se evidencia que el 30.70% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en emergencia del Hospital Apoyo II-2 Sullana, y el 69.30% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel por mejorar.

Descripción de la dimensión fiabilidad Tabla 6. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P1: ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	127	39.69	193	60.31
P2: ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	127	39.69	193	60.31
P3: ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	136	42.50	184	57.50
P4: ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	102	31.88	218	68.13
P5: ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	31	9.69	289	90.31
Fiabilidad	523	32.69	1077	67.31

En la tabla 6 se evidencia que el 32.69% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 67.31% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel por mejorar.



Descripción de la dimensión capacidad de respuesta Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P6: ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	137	42.81	183	57.19
P7: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	93	29.06	227	70.94
P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	90	28.13	230	71.88
P9: ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	110	34.38	210	65.63
Capacidad de Respuesta	430	33.59	850	66.41

En la presente tabla se evidencia que el 48.6% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 51.43% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel por mejorar.

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud

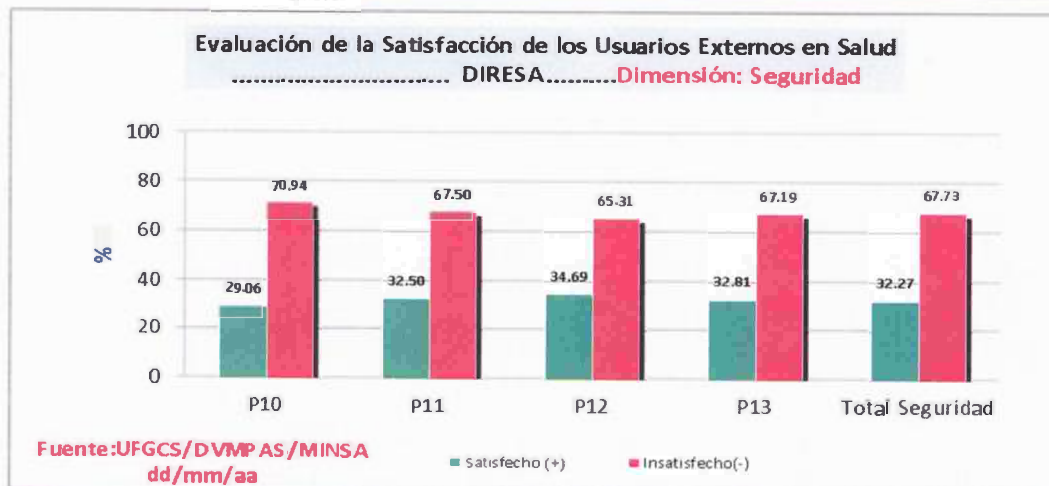
.....DIRESA..... Dimensión: Capacidad de Respuesta



Descripción de la dimensión seguridad. **Tabla 8.** Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión seguridad

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P10: ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	93	29.06	227	70.94
P11: ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	104	32.50	216	67.50
P12: ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	111	34.69	209	65.31
P13: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	105	32.81	215	67.19
Seguridad	413	32.27	867	67.73

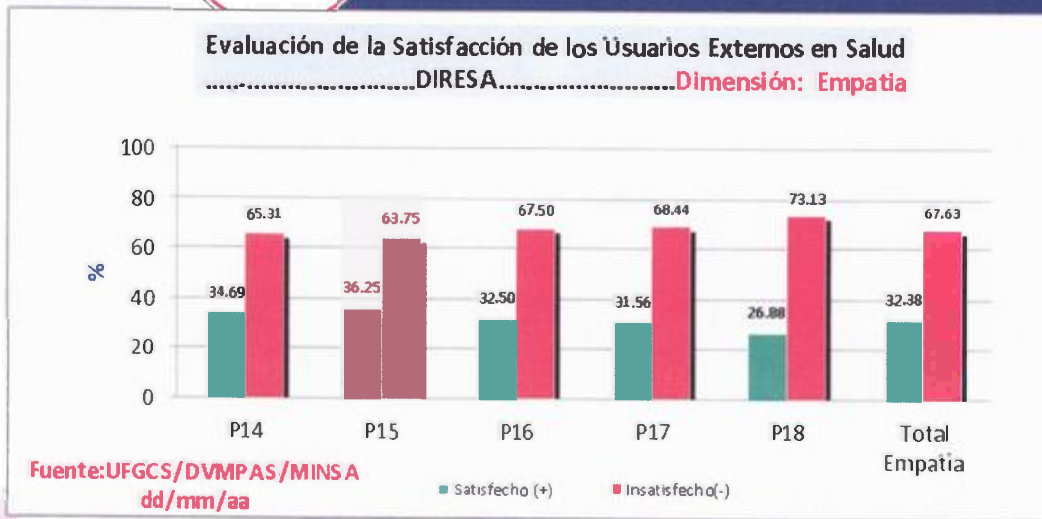
En la tabla 8 se evidencia que el 32.27% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 67.73% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel por mejorar.



Descripción de la dimensión empatía. Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión empatía.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14: ¿El personal de emergencia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	111	34.69	209	65.31
P15: ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	116	36.25	204	63.75
P16: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	104	32.50	216	67.50
P17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	101	31.56	219	68.44
P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	86	26.88	234	73.13
Empatía	518	32.38	1082	67.63

En la tabla 9. Se evidencia que el 32.38% de los usuarios de emergencia está satisfecho y el 67.63% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel por mejorar.

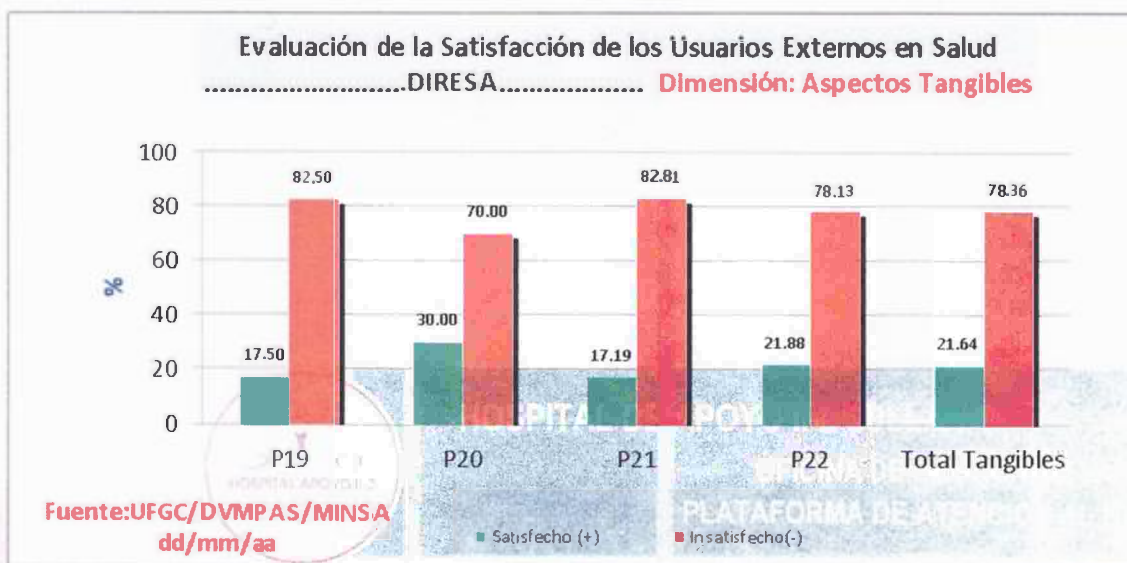


En la figura 9. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? (73.13) seguido por el ítem P17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? (68.44)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles. Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P19: ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuadas para orientar a los pacientes?	56	17.50	264	82.50
P20: ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	96	30.00	224	70.00
P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	55	17.19	265	82.81
P22: ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	70	21.88	250	78.13
Aspectos Tangibles	277	21.64	1003	78.36

En la tabla 10. Se evidencia que el 21.64% de los usuarios de emergencia está satisfecho y el 78.36% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión de aspectos tangibles los resultados obtenidos nos ubican en un nivel por mejorar.



En la figura 10. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? (82.81).

7.3. ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Descripción de la variable satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana 2022.

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 1. Condición del Encuestado en Consulta Externa

Condición del Encuestado	Número	%
Usuario	225	64.46991404
Acompañante	124	35.53008596

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Usuario con 64.4%

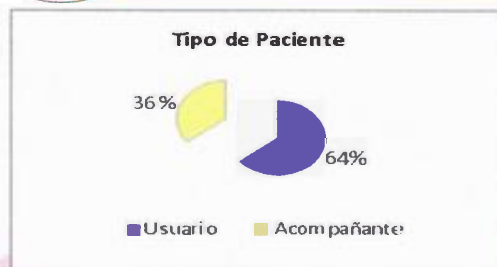


Figura 1. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según la condición.

Tabla 2. Encuestado en Consulta Externa según sexo

Sexo	Número	%
Masculino	110	31.51862464
Femenino	239	68.48137536
Total	349	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden la mayor parte femenino.

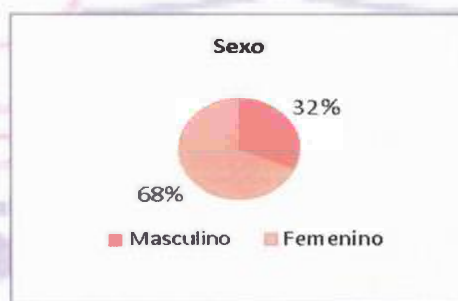


Tabla 3. Grado de Instrucción del Encuestado en Consulta Externa

Grado de Instrucción	Número	%
Analfabeto	5	1.432664756
Primaria	62	17.76504298
Secundaria	184	52.72206304
Superior Técnico	74	21.2034384
Superior Universitario	24	6.876790831

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 52.72%.



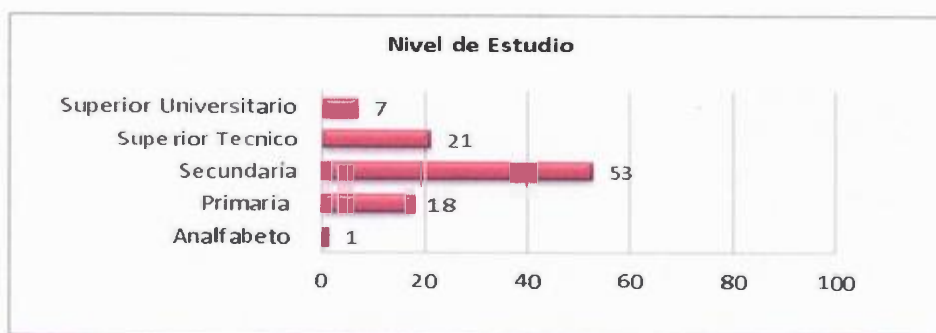


Tabla 4. Tipo de Seguro del Encuestado en Consulta Externa

Tipo de seguro por el cual se atiende	Número	%
SIS	334	95.70200573
SOAT	2	0.573065903
Ninguno	0	0
Otro	13	3.724928367

Fuente: Encuesta Servqual 2022 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 95.7%

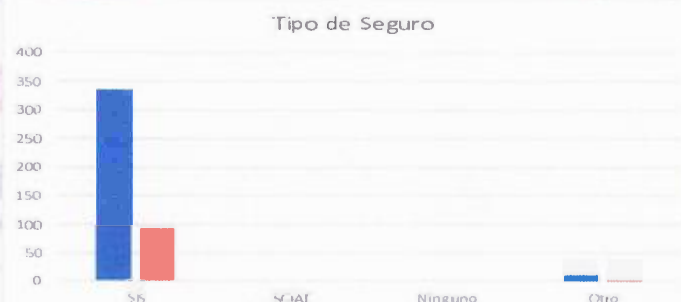


Tabla 5. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en Consulta Externa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en el año 2022, por dimensiones

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	40.06	59.94
CAPACIDAD DE RESPUESTA	35.54	64.46
SEGURIDAD	55.41	44.59
EMPATIA	54.42	45.58
ASPECTOS TANGIBLES	43.02	56.98
TOTAL DIMENSIONES	45.83	54.17

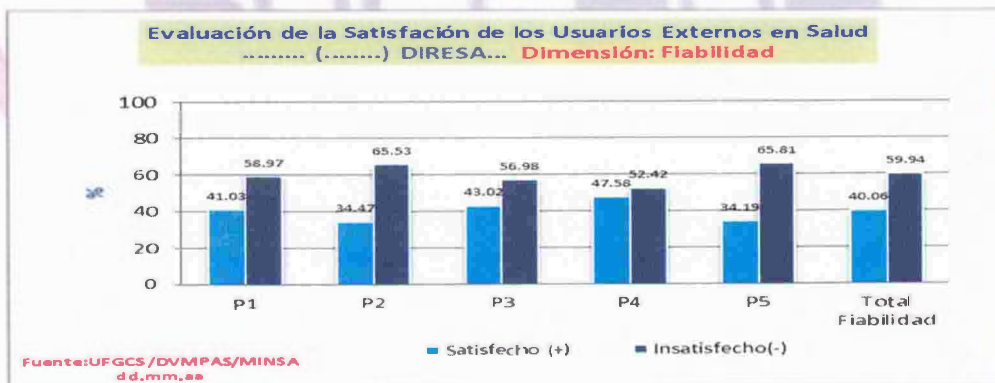


En la presente tabla se evidencia que el 45.83% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en Consulta Externa del Hospital Apoyo II-2 Sullana, y el 54.17% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel en proceso.

Descripción de la dimensión fiabilidad Tabla 6. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P1: ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	144	41.03	207	58.97
P2: ¿El médico le atendió en el horario programado?	121	34.47	230	65.53
P3: ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	151	43.02	200	56.98
P4: ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	167	47.58	184	52.42
P5: ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	120	34.19	231	65.81
Fiabilidad	703	40.06	1052	59.94

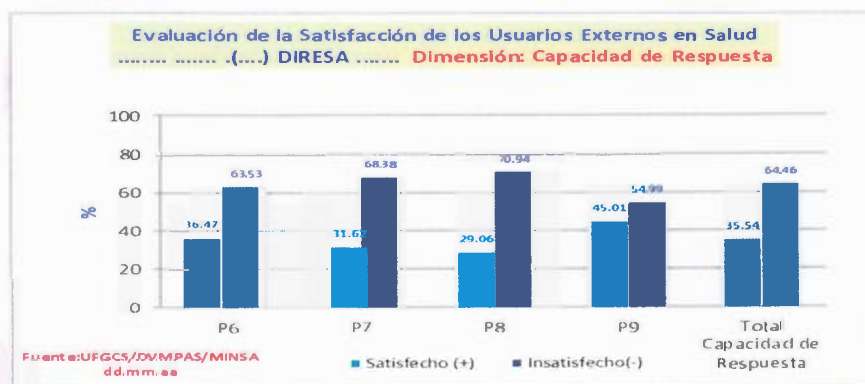
En la tabla 6 se evidencia que el 40.06% de los usuarios de Consulta Externa están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 59.94% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en proceso.



Descripción de la dimensión capacidad de respuesta Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P6: ¿La atención en caja a en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	128	36.47	223	63.53
P7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	111	31.62	240	68.38
P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	102	29.06	249	70.94
P9: ¿La atención en farmacia fue rápida?	158	45.01	193	54.99
Capacidad de Respuesta	499	35.54	905	64.46

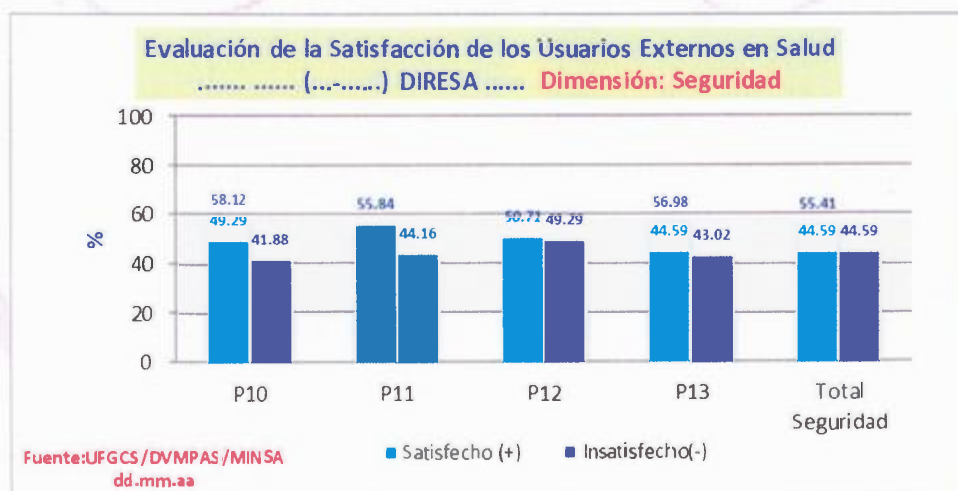
En la presente tabla se evidencia que el 35.54% de los usuarios de Consulta Externa están satisfechos y un 64.46% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel por mejorar.



Descripción de la dimensión seguridad. **Tabla 8.** Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en consulta externa dimensión seguridad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P10: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	204	58.12	147	41.88
P11: ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	196	55.84	155	44.16
P12: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	178	50.71	173	49.29
P13: ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	200	56.98	151	43.02
Seguridad	778	55.41	626	44.59

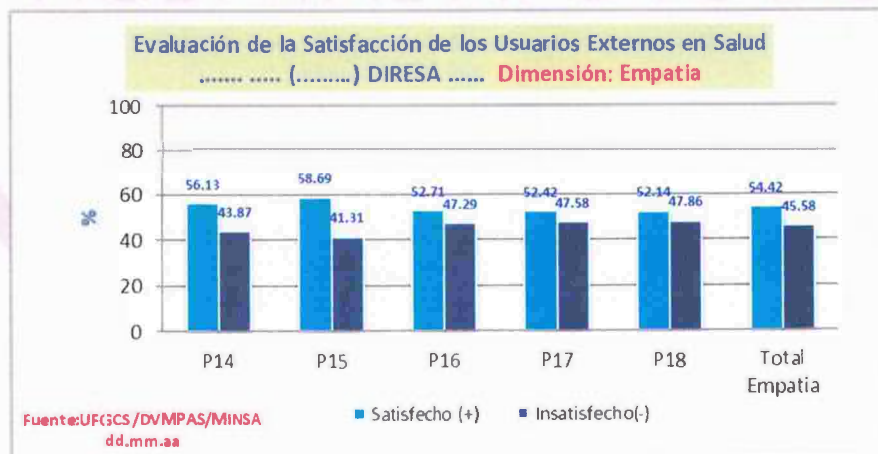
En la tabla 8 se evidencia que el 55.41% de los usuarios de Consulta Externa están satisfechos y un 44.59% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso.



Descripción de la dimensión empatía. Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en Consulta Externa dimensión empatía.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14: ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	197	56.13	154	43.87
P15: ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	206	58.69	145	41.31
P16: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	185	52.71	166	47.29
P17: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	184	52.42	167	47.58
P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	183	52.14	168	47.86
Empatía	955	54.42	800	45.58

En la tabla 9. Se evidencia que el 54.42% de los usuarios de Consulta Externa está satisfecho y el 45.58% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso.

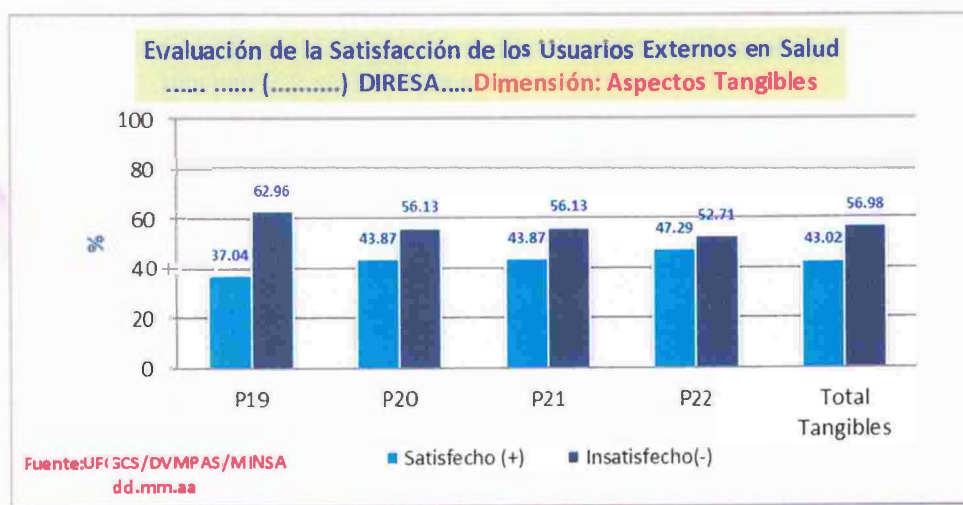


En la figura 9. Se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? (47.86%).

Descripción de la dimensión aspectos tangibles. Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en Consulta Externa dimensión aspectos tangibles.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P19: ¿Las carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	130	37.04	221	62.96
P20: ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	154	43.87	197	56.13
P21: ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	154	43.87	197	56.13
P22: ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	166	47.29	185	52.71
Aspectas Tangibles	604	43.02	800	56.98

En la tabla 10. Se evidencia que el 43.02% de los usuarios de Consulta Externa está satisfecho y el 56.98% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión de aspectos tangibles los resultados obtenidos nos ubican en un nivel en proceso.



En la figura 10. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P19: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? (62.96%).

VIII. CONCLUSIONES

Servicio de Hospitalización

- ✓ De manera global se encontró en hospitalización un nivel de satisfacción del 51.99 % y un nivel de insatisfacción del 48.01%, siendo ubicado en un nivel en proceso de en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía aspectos tangibles alcanzaron un nivel en proceso.
- ✓ En hospitalización se encontró que los tres ítems más altos en insatisfacción fueron: P3: Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?; P05 Los trámites para el alta fueron rápidos; P20: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?

Servicio de Emergencia

- ✓ De manera global se encontró en emergencia un nivel de satisfacción del 30.70% y un nivel de insatisfacción del 69.30%, siendo ubicado en un nivel por mejorar.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles empatía alcanza un nivel por mejorar.
- ✓ En emergencia se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron P05: ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?, P19: ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?; P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Servicio de Consulta Externa:

- ✓ De manera global se encontró en consulta externa un nivel de satisfacción del 45.83% y un nivel de insatisfacción del 54.17%, siendo ubicado en un nivel en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: Todas las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel en proceso.
- ✓ En consulta externa se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron: P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?, P7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?; P5: ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?



IX. RECOMENDACIONES

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Logística, Oficina de Economía: priorizar la atención de las necesidades Hospital de Apoyo II-2 Sullana, en merito a la adquisición de medicinas, insumos, equipos y/u otros.

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa; Departamento de Emergencia, Departamento de Medicina; Departamento de Cirugía, Departamento de Pediatría; Departamento de Gineco-Obstetra; Departamento de Anestesiología, Unidad de Seguros promover la mejora en el buen trato a los usuarios.

A la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional mantener las redes sociales actualizadas con información actualizada de los servicios que brinda nuestra institución, cartera de servicios, flujos de atención, así como de procedimientos implementados.

Al Departamento de Emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, elaborar un proyecto para mejorar la percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención en sus diferentes dimensiones, siendo que los resultados menos favorables han sido obtenidos en dicho departamento.



HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

(Tu Salud es Nuestra Prioridad)

VIII. CONCLUSIONES

Servicio de Hospitalización

- ✓ De manera global se encontró en hospitalización un nivel de satisfacción del 51.99 % y un nivel de insatisfacción del 48.01%, siendo ubicado en un nivel en proceso de en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía aspectos tangibles alcanzaron un nivel en proceso.
- ✓ En hospitalización se encontró que los tres ítems más altos en insatisfacción fueron: P3: Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?; P05 Los trámites para el alta fueron rápidos; P20: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?

Servicio de Emergencia

- ✓ De manera global se encontró en emergencia un nivel de satisfacción del 30.70% y un nivel de insatisfacción del 69.30%, siendo ubicado en un nivel por mejorar.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles empatía alcanza un nivel por mejorar.
- ✓ En emergencia se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron P05: ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?, P19: ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?; P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Servicio de Consulta Externa:

- ✓ De manera global se encontró en consulta externa un nivel de satisfacción del 45.83% y un nivel de insatisfacción del 54.17%, siendo ubicado en un nivel en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: Todas las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel en proceso.
- ✓ En consulta externa se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron: P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?, P7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?; P5: ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

IX. RECOMENDACIONES

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Logística, Oficina de Economía: priorizar la atención de las necesidades Hospital de Apoyo II-2 Sullana, en mérito a la adquisición de medicinas, insumos, equipos y/u otros.

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa; Departamento de Emergencia, Departamento de Medicina; Departamento de Cirugía, Departamento de Pediatría; Departamento de Gineco-Obstetra; Departamento de Anestesiología, Unidad de Seguros promover la mejora en el buen trato a los usuarios.

A la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional mantener las redes sociales actualizadas con información actualizada de los servicios que brinda nuestra institución, cartera de servicios, flujos de atención, así como de procedimientos implementados.

Al Departamento de Emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, elaborar un proyecto para mejorar la percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención en sus diferentes dimensiones, siendo que los resultados menos favorables han sido obtenidos en dicho departamento.



HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

Tu Salud es Nuestra Prioridad