



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

"CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN EL 2023"

Presentado por:

HERNANDEZ GARCIA ANIBAL BACILIO


De la **MAESTRÍA EN MEDICINA HUMANA** mención **GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 14%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 03 de junio de 2025.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA: MEDICINA HUMANA**

Mención: Gestión de Servicios de Salud



TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA
DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN EL 2023”**

Línea de investigación:

Salud Pública y Conservación Del Medio Ambiente

PRESENTADO POR:

MC. Anibal Bacilio Hernández Garcia

GRADO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

DR. NARCISO EUSEBIO ALIAGA GUILLEN

Ica - Perú

2025

Dedicatoria

A mis padres, por su incondicional apoyo y amor en cada paso de este camino. A mis maestros y compañeros, por compartir conmigo su conocimiento y motivación. Y, finalmente, a quienes me enseñaron que la perseverancia es el puente hacia los sueños alcanzados. Este logro es tanto de ustedes como mío.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una manera u otra, han sido parte fundamental en la realización de este trabajo. A mis padres, por su amor, paciencia y apoyo constante, que me motivaron a seguir adelante en los momentos más difíciles. A mi asesor, por su invaluable guía y conocimientos compartidos durante este proceso. A mis amigos y compañeros, por estar siempre presentes y compartir sus ideas y alegrías. Finalmente, agradezco a todas las instituciones y personas que brindaron su ayuda desinteresada para que esta investigación llegara a buen puerto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada.	I
Dedicatoria.	II
Agradecimientos	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Antecedentes de la investigación	10
1.2 Bases teóricas	17
1.3 Marco conceptual	20
1.4 Justificación e importancia de la investigación	20
1.5 Objetivos	21
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	22
2.1 Tipo y diseño de investigación	22
2.2 Población y muestra	22
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	23
2.4 Análisis e interpretación de los resultados	24
2.5 Consideraciones éticas	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
VIII. ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS	26
Tabla 1. Frecuencia de los datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	28
Tabla 2. Nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	29
Tabla 3. Nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	30
Tabla 4. Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	31
Tabla 5. Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	32
Tabla 6. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	33
Tabla 7. Nivel de satisfacción general en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS	27
Gráfico 1. Frecuencia de los datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	29
Gráfico 2. Nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	30
Gráfico 3. Nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	31
Gráfico 4. Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	32
Gráfico 5. Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	33
Gráfico 6. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	34
Gráfico 7. Nivel de satisfacción general en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.	

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

Materiales y métodos: Estudio observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra fue de 323 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del HRI durante noviembre y diciembre del 2023.

Resultados: En 2023, la mayoría de los pacientes eran jóvenes, con el 65.63% en el rango de 17 a 41 años, y en su mayoría tenían educación secundaria (46.13%). Un alto porcentaje, el 79.57%, estaba afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS), y el 84.52% tenía una hospitalización de corta duración, de entre 1 y 7 días. En cuanto a la satisfacción con el servicio, la mayoría valoró positivamente la confiabilidad (59.13%), aunque un 30.96% se mostró insatisfecho. En las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, aunque predominó una satisfacción general, una proporción significativa expresó insatisfacción, especialmente en aspectos tangibles (55.42%). En general, el 72.14% se sintió satisfecho con la atención recibida.

Conclusiones: Aunque la mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 expresó un nivel general de satisfacción, especialmente en áreas como la confiabilidad y la empatía, se observó una insatisfacción significativa en aspectos como la capacidad de respuesta, seguridad y las condiciones tangibles.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Calidad de la atención médica, Hospitalización, Medicina interna, Atención hospitalaria.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction with the quality of service of patients hospitalized in the Internal Medicine department of the Regional Hospital of Ica in 2023.

Materials and Methods: Observational, descriptive, prospective, and cross-sectional study. The sample consisted of 323 patients hospitalized in the Internal Medicine department of the HRI during November and December of 2023.

Results: In 2023, most patients were young, with 65.63% in the 17 to 41 age range, and the majority had secondary education (46.13%). A high percentage, 79.57%, were enrolled in the Comprehensive Health Insurance (SIS), and 84.52% had a short hospital stay, ranging from 1 to 7 days. Regarding satisfaction with the service, most patients rated reliability positively (59.13%), although 30.96% expressed dissatisfaction. In the dimensions of responsiveness, safety, empathy, and tangible aspects, while general satisfaction predominated, a significant proportion expressed dissatisfaction, especially regarding tangible aspects (55.42%). Overall, 72.14% felt satisfied with the care received.

Conclusions: Although most patients hospitalized in the Internal Medicine department of the Regional Hospital of Ica in 2023 expressed a general level of satisfaction, particularly in areas such as reliability and empathy, significant dissatisfaction was observed in aspects such as responsiveness, safety, and tangible conditions.

Keywords: Patient satisfaction, Quality of medical care, Hospitalization, Internal medicine, Hospital care.

I. INTRODUCCIÓN

El contexto actual de los servicios de salud mundial califica la calidad del servicio como uno de los pilares para lograr un sistema sanitario eficiente, sostenible y centrado en el paciente. La atención con calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es aquella que logra identificar las necesidades del usuario y efectivamente se les asignan recursos (1). Así, desde un ángulo global de la problemática, la calidad del servicio ha cobrado relevancia cada día más en la vida de todas las organizaciones. Esta relevancia no solo está asociada con la operativa y funcional excelente de la entidad, sino también con la apreciación del usuario sobre lo atendido (2).

En América Latina, lograr calidad en los servicios de atención médica se está convirtiendo en una de las prioridades de las políticas públicas debido a su impacto directo en la equidad y la eficiencia del sistema de salud (1). La calidad de servicio se ha incrementado en la vida de las empresas porque se ha enfocado como una herramienta para el cumplimiento del cliente, y ahora se ha expandido a la mayoría de los servicios. Nos esforzamos por hacer que el acceso a la atención médica sea universal, no solo en nombre, sino también en términos de confianza, y asegurarnos de que la atención adecuada sea efectiva, libre de ambigüedades y con un control mejorado (2).

Diversos autores coinciden en que la calidad se traduce como una apreciación subjetiva y dependiente de la percepción que tenga el paciente del servicio obtenido (3). En este caso, la calidad se define como la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción que tiene el paciente sobre el servicio. Por esta razón, la identificación de los factores que condicionan dicha percepción es clave en la mejora de los servicios ofrecidos en salud. No invertir tiempo en explorar el nivel de satisfacción del usuario impide identificar pacientes insatisfechos, lo cual dificulta reconocer áreas con servicio deficiente (4).

En lo que concierne a la hospitalaria, realizar un solo juicio sobre la calidad del servicio deja muchas dimensiones sin tratamiento. La más aceptada por su confiabilidad es la herramienta SERVQUAL, que permite evaluar cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía (4). La calidad del servicio, tal como se define, es un fenómeno que se orienta a la atención al cliente en sus requerimientos, expectativas y, sobre todo, sobre sus niveles de satisfacción y fidelización. En salud, esto se refiere a lograr una atención integral con un enfoque en la parte técnica y humana de la atención (5).

Los problemas del sistema de salud estructural en Perú se hicieron más pronunciados durante la pandemia de covid-19, revelando brechas en infraestructura, falta de personal y una falta de suministros necesarios (1). A pesar de los intentos realizados por el Ministerio de Salud, los usuarios públicos y un número abrumador de pacientes que utilizan los hospitales de salud pública continúan expresando altos niveles de insatisfacción. Entre los usuarios de MINSA, el 66.7% informó estar insatisfecho con los servicios proporcionados debido a largos tiempos de espera y maltrato por parte del personal, constituyendo la mayoría de las quejas (4).

Asimismo, el Hospital Regional de Ica ha estado enfrentando este tipo de desafíos con una porción considerable de la población ambulatoria. Como centro de referencia en la zona, atiende a cientos de pacientes que presentan diferentes problemas de salud a diario, muchos de los cuales tienen quejas sobre los estándares de atención proporcionados, incluyendo la sub-abastecimiento de materiales necesarios, largos tiempos de espera y un tratamiento inadecuado del personal hacia los pacientes. Todas las situaciones descritas tienen un impacto directo en la percepción del paciente sobre la calidad de la atención/servicios, lo cual puede afectar negativamente la recuperación y el bienestar emocional (2).

Con respecto al servicio de hospitalización en medicina interna, la calidad se evidencia en la exactitud del diagnóstico, la relación del personal con el paciente y los efectos del tratamiento (6). En este contexto, la persona, cliente, paciente o usuario como representando a un grupo social, percibe el servicio como un satisfactor de sus necesidades y, por lo tanto, su experiencia se constituye como el mejor indicador del nivel de calidad ofrecido (3).

Ha sido documentado que la calidad de atención médica se considera un servicio multicriterio donde, por su naturaleza, deben contemplarse también la sociología y la demografía tales como: el sexo, la edad, el grado de instrucción, el tipo de seguro y el tiempo de hospitalización. Estas variables pueden impactar sobre las expectativas de un paciente y, en consecuencia, sobre su grado de satisfacción (3).

Atendiendo a ello, resulta pertinente realizar un diagnóstico que busque valorar el nivel de calidad del servicio en medicina interna del Hospital Regional de Ica, desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados durante el año 2023, el objetivo es el de identificar posibles brechas en la atención y formular estrategias de mejora.

1.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Carrasco Sanchez LE (7) publicó en el 2024 en Ecuador, su estudio sobre “Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio brindado en un centro de salud Daule, Ecuador”. El estudio tuvo como objetivo proponer un plan de mejora de la calidad de servicio brindado en un centro de salud de Daule, Ecuador. La metodología que se empleó fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de tipo descriptiva. Además, se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, que fue aplicado a 356 pacientes. De acuerdo con los resultados, el 57% mostró su acuerdo en la dimensión empatía, el 36,2% sostuvo una postura neutral sobre la capacidad de respuesta, así como en los aspectos tangibles según el 40,4%. Por otro lado, el 52,5% indicó estar de acuerdo con la confiabilidad, al igual que el 53,9% sobre la seguridad. La propuesta se fundamentó en el diseño de un plan de mejora de la calidad de atención brindada para el centro de salud, integrando cuatro sesiones de capacitación y dos acciones prácticas. Se concluye que, a pesar de que la mayoría de los pacientes se encuentran de acuerdo con la calidad de servicios, se debe implementar el plan para elevar la calidad de la atención.

Bustamante MA et al (8) publicaron en el 2022 en Ecuador, su estudio sobre “Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador”. Este estudio tuvo como objetivo determinar las relaciones que se establecen entre las dimensiones de la calidad de servicio y la incidencia de las expectativas sobre las percepciones del modelo Servqual, verificándolas en el contexto de la atención primaria de salud (APS) del Guayas, Ecuador. Se obtuvo las percepciones de 533 usuarios y familiares. Las expectativas y percepciones fueron comparadas mediante un análisis de medias, con un modelamiento factorial exploratorio y con ecuaciones estructurales, determinando el modelo de medida para varianzas y covarianzas. Los resultados revelan que las dimensiones de calidad de servicio se relacionan de manera significativa. Además, las expectativas inciden sobre las percepciones, reportando estimadores estándares significativos. Los ítems de expectativas muestran estimadores superiores a las percepciones, siendo las dimensiones capacidad de respuesta y empatía como las más valoradas. En conclusión, el modelamiento demuestra que los cinco factores latentes que definen las expectativas y las percepciones confirman el constructo Servqual, estableciendo una relación de covarianza alta y significativa.

Rodríguez LBY et al (9) publicaron en el 2021 en Ecuador, su investigación titulada “Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020”. El objetivo fue analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo y de corte transversal. Este estudio consistió en la aplicación de encuestas de satisfacción, basadas en el modelo SERVQUAL, realizadas a usuarios del Centro de Salud Nobol durante los meses de abril, mayo y junio del año 2020. Se analizó 203 encuestas. Como resultados, la satisfacción global fue de 60.09%. El nivel de satisfacción en cuanto fiabilidad es de 58.4%, capacidad de respuesta de 58.1%, seguridad de 71.3%, empatía de 72.9% y aspectos tangibles de 85.7%. Se encontraron asociaciones entre la satisfacción en la seguridad ($p=0.018$), empatía ($p=0.002$) y los aspectos tangibles ($p=0.001$) de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios. Se encontró asociación entre la satisfacción de los usuarios y su condición (paciente nuevo o subsecuente) en las dimensiones: fiabilidad ($p=0.001$) y seguridad ($p=0.001$). En conclusión, el Centro de Salud de Nobol alcanza la expectativa que establece el Ministerio de Salud Pública en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, ya que es mayor al 60%.

Quintuña Velecela MA (10) publicó en el 2021 en Ecuador, su estudio titulado “Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19”. Este estudio buscó identificar los factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enfoca hacia una metodología orientada hacia la necesidad de indagar en forma

precisa y coherente una situación. Enmarcada dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales impresos, audiovisuales y electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, entre otros. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis. Como resultados, los 5 casos aquí evaluados y mostrados en cuanto a la percepción de la calidad de los pacientes en distintos tipos de centros de salud y en diferentes áreas del Ecuador, en líneas generales es percibida de media a buena, en uno de los casos se evalúa la opinión de empatías del personal médico y de enfermería, el cual es evaluado como alto, lo que se traduce que el personal de salud entiende por lo que está pasando el paciente y en algunos casos puede ponerse en su lugar. En conclusión, la calidad de atención, no solo debe ser vista desde el punto de vista de la atención de salud como tal, sino de un conjunto de elementos que involucran también al personal administrativo, obrero, insumos, entre otros. Sobre este particular se evidencian valores positivos en algunos de esos aspectos tanto para atenciones de pacientes externos o hospitalizados en áreas internas de los centros de salud.

Mosquera-González D et al (11) publicaron en el 2020 en Colombia, su investigación sobre “Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL”. La presente investigación, con enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo medir los factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico (CAF), a partir del modelo SERVQUAL. Para ello, se propone un modelo estructural, que contempla las 5 dimensiones del SERVQUAL, al que se le realizó un análisis para valorar su capacidad explicativa en este tipo de servicios. Se empleó una muestra de 279 usuarios de CAF; el instrumento de recolección consta de 20 ítems que posteriormente se agruparon en 5 constructos: confiabilidad; bienes tangibles/infraestructura; responsabilidad; servicio recibido (en términos de seguridad) y servicio esperado (en términos de empatía). Los resultados arrojaron que el modelo propuesto es significativo al momento de explicar el fenómeno estudiado, puesto que las 10 relaciones hipotéticas planteadas superan el umbral de significancia, siendo la asociación entre fiabilidad y elementos tangibles la de mayor grado, con un coeficiente V de Cramer de 0.806. Con lo anterior, se arroja evidencia a favor del uso de modelos basados en el SERVQUAL, para la medición de la calidad en tipos de servicios deportivos.

Antecedentes Nacionales

Córdova Camacho AM et al (12) publicaron en el 2024 en Lima, su investigación titulada “Calidad de servicio en un hospital del nivel II para la satisfacción del paciente en el Perú”. Este estudio tuvo como propósito describirla calidad del servicio en un hospital del nivel II para la satisfacción del paciente en el Perú. Se utilizó un enfoque cuantitativo, transversal y nivel explicativo. Se encuestaron a 300 usuarios de forma aleatoria del hospital Carlos Lanfranco la Hoz de nivel II-2 en Lima en el 2023. El instrumento incorporó la variable de calidad del servicio

(12 ítems) adaptado del modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al y modificado por Park et al., más la variable satisfacción (3 ítems). En cuanto al procesamiento de datos, se empleó SPSS v25 y AMOS v25. Los resultados indican que la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes es moderada, con diferencias notables entre distintos grupos demográficos. Se encontró una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio, basado en la capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía, seguridad y fiabilidad con la satisfacción del paciente (Beta = 0.760, $R^2 = 0.577$). Se concluye que al mejorarla calidad del servicio podría incrementar significativamente la satisfacción del paciente. Este estudio resalta la necesidad de servicios personalizados y brinda perspectivas para el diseño de estrategias de mejora en el ámbito hospitalario peruano.

Rodríguez Gambetta PG et al (13) publicaron en el 2022 en Lima, su estudio sobre “Factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to a national hospital in Lima, 2018”. El objetivo fue identificar los factores asociados a satisfacción en la atención en salud de los pacientes internados en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en agosto del 2018. Estudio transversal realizado mediante encuesta a 149 pacientes del Servicio de Medicina Interna en el HNAL, con muestreo aleatorio simple. Se incluyó pacientes mayores de 18 años; se excluyó a aquellos no orientados en tiempo, persona/lugar o que no hablaban castellano. El instrumento, basado en la encuesta del Ministerio de Salud (Minsa), fue validado por expertos (concordancia: 0,9) y mediante prueba piloto (alfa de Cronbach: 0,8). Se procesaron los datos en Excel, y el análisis estadístico en SPSS v.12. El análisis descriptivo de las variables y su asociación se determinó con chi cuadrado, prueba exacta de Fisher y regresión logística. Como resultados, los factores predominantes fueron sexo femenino (50,30 %) y grado de instrucción primaria (35,57%). La satisfacción por atención fue 84,60 %. El análisis bivariado identificó que satisfacción está asociada con grado de instrucción, trato al usuario, confianza, examen físico completo, información del problema de salud, información fácil de entender, horario de atención, tiempo de espera, comodidad, limpieza, privacidad, capacidad del personal de salud para resolver problemas (médico, enfermera, técnico) y solución del problema de salud ($p < 0,005$). El análisis de regresión logística halló que satisfacción está asociada con trato al usuario ($p = 0,011$; IC:0,03-0,462), examen físico completo ($p = 0,04$; IC: 0,042-0,932) y grado de instrucción ($p = 0,006$; IC: 0,264-0,804). En conclusión, los factores asociados con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en HNAL fueron trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción. La satisfacción fue alta.

Aponte Ascazibar EP (14) publicó en el 2020 en Chimbote, su investigación sobre “Factores asociados a la calidad del servicio - Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Sáenz”, 2019”. El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención en el servicio brindado en la consulta externa y los factores sociodemográfico de los usuarios del Departamento de Otorrinolaringología del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz”

de la Policía Nacional del Perú en el año 2019. Es una investigación básica de nivel descriptivo relacional con diseño no experimental de corte transversal. Se encuestó a 151 usuarios, con los instrumentos del modelo Servqual, los datos se procesaron con los programas Excel y SPSS v.24. Para el análisis de los datos se elaboró tablas para la descripción de las variables y para determinar la relación entre ellas se calculó la prueba Chi-Cuadrado. Entre los principales resultados tenemos que el 56.3% están insatisfechos con el servicio que reciben; la dimensión que presenta mayor calidad de atención es Empatía (71.5%) y la que presenta mayor porcentaje de insatisfacción le corresponde a la dimensión Respuesta Rápida (61.6%). En conclusión, existe una relación significativa entre la calidad de atención y el sexo y con el grado de instrucción de los pacientes ($p < 0.05$) y no existe relación con la edad, la zona donde viven y la condición de usuario ($p > 0.05$).

Vigo J, González J (15) publicó en el 2020 en La Libertad, su estudio titulado “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo”. El objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo. Tipo de investigación no experimental, diseño correlacional, desarrollada en febrero del 2020, muestra 50 usuarios. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Calidad de Servicio y el cuestionario de Satisfacción del cliente. Como resultados, existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, ($Rho = 0,617^{**}$); existe relación las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente: elementos tangibles ($Rho = 0,517^{**}$), fiabilidad ($Rho = 0,528^{**}$), capacidad de respuesta ($Rho = 0,440^{**}$), seguridad ($Rho = 0,448^{**}$) y empatía ($Rho = 0,678^{**}$). En conclusión, existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Rigoberto Ortega J (16) publicó en el 2020 en Arequipa, su investigación titulada “Factores Asociados al nivel de satisfacción sobre la Calidad de Atención de Pacientes Afiliados al SIS en Establecimientos del Primer Nivel de Atención, Arequipa 2019”. El objetivo fue determinar si los factores asociados: tales como la edad, sexo, grado de instrucción, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación se asocian con el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en pacientes afiliados al SIS, en el Primer nivel de atención, de la Ciudad de Arequipa. La presente investigación es tipo observacional, prospectivo y transversal. En el estudio se aplicó la entrevista a pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) de cinco Microredes de salud de la ciudad de Arequipa, siendo un total de 380 pacientes, y siendo una muestra no aleatoria accidentada. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala Socioeconómica de Amat y León Simplificada, y El SERVQUAL que mide la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. Mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado, se recurrió a establecer la relación entre las variables de estudio (Nivel Socioeconómico de los Usuarios y Niveles de satisfacción en calidad de servicio en cada dimensión); para establecer la existencia de relación, se tuvo en cuenta un nivel crítico o error aceptado (alfa) del $5\% = 0,05$. Como resultados, se encontró un nivel de insatisfacción del 73.09% por el paciente afiliado al SIS atendido establecimientos del primer nivel de atención,

contra un 26,91% que se muestra satisfecho con la atención brindada. Sí existe relación entre los factores asociados y el nivel de satisfacción de calidad de servicio, donde directamente relacionados esta la edad, el sexo, nivel de estudios y nivel socioeconómico haciendo un promedio del 57 % de relación, y en cuanto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles se evidencia una asociación de 68%. Concluyendo que existe relación entre factores asociados y el nivel de satisfacción de la calidad de atención con un 62%.

Antecedentes Locales

Huaman Poma SS (17) publicó en el 2024 en Ica, su investigación sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica. Estudio de tipo básico, descriptivo, correlacional de corte transversal. La muestra fue de 193 usuarios que acuden al centro de salud La Palma, Ica, quienes desarrollaron una encuesta de 42 preguntas para medir el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida, en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica. Se realizó un análisis estadístico de tipo descriptivo y se evaluaron correlaciones con Rho de Spearman. En los resultados, la muestra se caracterizó por estar mayormente conformada por usuarios de 46 a 59 años (29.5%), de sexo femenino (65.3%), que concurren al centro de salud en condición de pacientes (79.8%) continuadores (75.6%), en su mayoría con sólo educación secundaria (50.8%) y con SIS (84.5%). Se logró determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica, con una relación directa estadísticamente significativa entre la satisfacción y la calidad de atención (p -valor = 0.000), donde el 54.9% de la población evaluada se encuentra muy satisfecho con la atención brindada. En conclusión, existe una alta tasa de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica.

Romani-Pillpe G et al (18) publicaron en el 2023 en Ica, su estudio titulado “Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022”. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica (Perú), durante el 2022. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, siendo una investigación de tipo aplicada. La población fueron 31 padres. Fueron aplicados dos instrumentos: el modelo de medición SERVQUAL adaptado (22 ítems) y el de medición de la calidad del servicio (14 ítems). Se hizo la inferencia de la hipótesis mediante la prueba no paramétrico rho de Spearman. Se obtuvo un resultado de $p = 0,01$ para contrastar la hipótesis general. Por consiguiente, la correlación fue significativa como para aceptar la h_1 y rechazar la h_0 , formuladas al inicio de la investigación. En conclusión, existe una correlación positiva muy fuerte entre el modelo de

medición SERVQUAL y la calidad del servicio desde la percepción de los padres de familia de una institución particular de la provincia de Ica.

Toledo Sayritupac AM (19) publicó en el 2022 en Ica, su investigación titulada “Satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022”. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro de fisioterapia en la ciudad de Ica, en el año 2022, la investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal con un nivel correlacional. La población fue de 96 pacientes que se atienden en el centro de fisioterapia de los cuales se calculó una muestra de 90 pacientes, obtenidos por muestreo probabilístico aleatorio simple, el instrumento utilizado en la presente investigación fue SERVPERF modificado. En los resultados del análisis de datos se ha comprobado la relación que tiene la variable satisfacción del paciente y la variable calidad de servicio con un sig. bilateral de 0.000 siendo positiva muy fuerte. Adicionalmente los resultados descriptivos están en un 60% de “muy de acuerdo” para la variable de satisfacción del paciente y en un 57,8% de “muy a acuerdo” para la variable calidad de servicio. En conclusión, existe una relación significativa entre satisfacción y calidad de servicio en los pacientes que acuden a un centro privado de fisioterapia de Ica durante el año 2022.

Aquije Hualpa AA (20) publicó en el 2021 en Ica, su investigación sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez - Essalud Ica, 2019”. El objetivo fue identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019. El estudio se realizó mediante un enfoque aplicativo, descriptivo – correlacional. La población estuvo constituida por 480 usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud de la ciudad de Ica. Se conformó una muestra de 214 participantes que fueron elegidos mediante muestreo no aleatorio por cuotas. Se incluyó a los usuarios que estuvieron de acuerdo en participar en el estudio de ambos sexos. Se incluyó a usuarios de 18 a 65 años de edad. Se recolectaron los datos mediante Ficha de datos personales: se recogió información sobre la variable calidad del servicio, satisfacción del usuario y las variables demográficas edad, sexo y nivel de instrucción. Se logró conformar una muestra caracterizada mayormente por usuarios menores de 45 años, de sexo femenino, con estudios superiores. Como resultados, el 54,2% de los usuarios refieren estar extremadamente satisfecho con la calidad del servicio, el 20,1% de los usuarios refieren estar medianamente satisfechos. Se halló alta correlación directa y significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. La dimensión fiabilidad y la dimensión técnica – científico (0,574) presenta la más alta correlación, mientras que la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión técnico científico presentan la menor proporción en la muestra global de estudio. Las dimensiones seguridad y humana presentan mayor correlación que las demás dimensiones en la muestra de usuarios menores de 45 años (0,683), mientras que las dimensiones fiabilidad y técnico – científico

presentan la mayor correlación entre los usuarios de 45 a más años (0,564). Las dimensiones fiabilidad y entorno presentan la más alta correlación entre los usuarios de sexo masculino, mientras que en las usuarias la más alta correlación la presentan las dimensiones fiabilidad y técnico – científico. Las dimensiones capacidad de respuesta y entorno presentan mayor correlación en los usuarios con nivel secundario, mientras que las dimensiones seguridad y humana presentan mayor correlación entre los usuarios con estudios superiores. En conclusión, existe alta correlación directa y significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la muestra global de usuarios atendidos en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Díaz Alarcón RK et al (21) publicaron en el 2021 en Pisco, su estudio sobre “Calidad de la atención odontológica, percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018”. El presente trabajo, tuvo como objetivo fundamental determinar la “Calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica - Perú 2018”. El estudio tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo, observacional. Se realizaron encuestas de tipo SERVQUAL a 50 usuarios que fueron a atenderse en el consultorio odontológico. Como resultados, el nivel de insatisfacción sobre la atención recibida según la dimensión fiabilidad fue de un 78.8%, según dimensión capacidad de respuesta fue de 80.5%, en cuanto a la dimensión seguridad 79.0%, con respecto a la dimensión empatía 82.4% y por último según la dimensión aspectos tangibles el resultado fue de 81.5%. En conclusión, el nivel de insatisfacción de los usuarios externos del consultorio odontológico en el Puesto de Salud Santa Cruz, fue del 80.45% y solamente el 19.55% de satisfacción. Por lo tanto, es indispensable hacer un seguimiento con estudios posteriores para determinar la calidad de las atenciones que se está percibiendo en la población que acude al establecimiento de salud y fortalecer aquellos puntos en los que se está fallando teniendo como primer objetivo cubrir las necesidades de salud de los pacientes.

1.2 Bases Teóricas

Conceptualización de la calidad de servicio en salud

La calidad de servicio en el ámbito sanitario ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, especialmente al trasladarse conceptos de las ciencias administrativas hacia el sector salud. En este contexto, se entiende como la atención adecuada, personalizada, humanizada, continua y eficiente que se brinda a las personas, familias y comunidades, en concordancia con pautas éticas, científicas y técnicas (22). Este enfoque busca asegurar que los servicios médicos no solo respondan a las necesidades clínicas, sino también al respeto de los derechos del paciente.

Diversos teóricos han contribuido con enfoques complementarios sobre la calidad. Philip Crosby, por ejemplo, se centró en la satisfacción o insatisfacción de los clientes en relación con el servicio

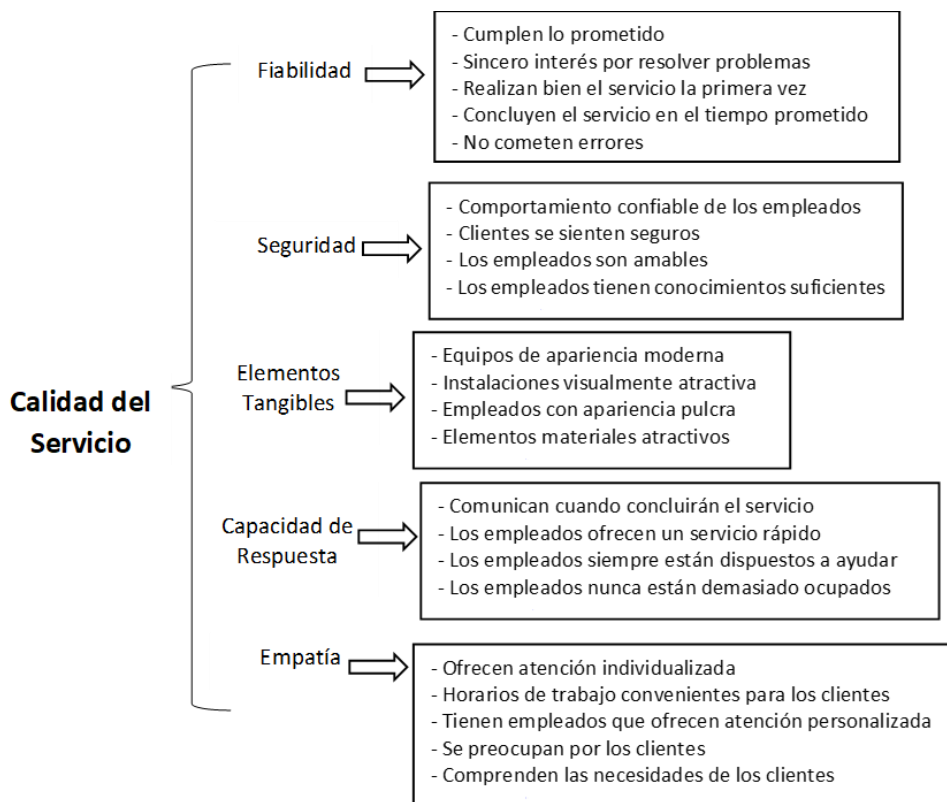
recibido. Joseph Juran, por su parte, planteó que la calidad se refleja directamente en el nivel de satisfacción del usuario. Por otro lado, Edwards Deming propuso que la mejora continua del servicio es esencial para lograr altos estándares de calidad (23).

Modelos de evaluación de la calidad del servicio

Uno de los modelos más empleados para medir la percepción del servicio es el SERVQUAL. Este instrumento fue diseñado para analizar la diferencia entre las expectativas de los usuarios y la experiencia real del servicio recibido (24). En esencia, la calidad del servicio se determina comparando el rendimiento efectivo con las expectativas iniciales del usuario (23). Se define como el valor que establece el usuario en función de la supremacía del servicio recibido (24).

Este modelo considera cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (23). Los elementos tangibles aluden al entorno físico del servicio, los equipos, la apariencia del personal y los materiales de comunicación, todos los cuales influyen directamente en la imagen institucional percibida por el paciente. La fiabilidad implica la habilidad del personal para ofrecer el servicio de forma segura y precisa. La capacidad de respuesta, por su parte, se refiere a la disposición del personal para asistir al usuario con prontitud y eficacia (24).

La seguridad representa la capacidad del personal de salud para inspirar confianza, utilizando sus conocimientos de forma competente. Finalmente, la empatía se manifiesta en la atención personalizada al paciente, haciéndolo sentir único y valorado, reconociendo sus necesidades individuales (24).



Percepción del paciente y satisfacción como indicadores

Desde la perspectiva del usuario, la calidad del servicio se percibe como la estimación de la excelencia del servicio brindado. Esta percepción puede variar, ya que cada paciente experimenta el servicio de manera distinta (24). En este sentido, la evaluación de la calidad también debe considerar factores como la infraestructura, la puntualidad, el trato del personal, la organización interna y la información suministrada al paciente (23).

La satisfacción del paciente, entendida como la evaluación global de todos los procesos de atención, es un indicador fundamental de calidad. Esta satisfacción está determinada por la concordancia entre las expectativas iniciales del usuario y la experiencia real con el servicio recibido (22). En caso de existir una discrepancia negativa, se produce una disminución en los niveles de satisfacción (24).

La satisfacción del paciente es la evaluación que este realiza al finalizar la atención, basada en sus estándares subjetivos. Por ello, conocer las expectativas de los usuarios se convierte en una herramienta clave para identificar áreas de mejora en los servicios de salud (22).

Importancia de la calidad en instituciones hospitalarias

La calidad en la atención médica no solo está orientada a mejorar los resultados clínicos, sino también a generar confianza, fidelidad y satisfacción en el paciente (24). En ese sentido, se promueve que la atención sea oportuna, segura, eficiente y centrada en la persona, tal como lo plantea la Organización Panamericana de la Salud. Esto implica que la atención médica debe respetar las preferencias y valores individuales, reduciendo tiempos de espera y evitando desigualdades por factores socioeconómicos (25).

La OMS resalta que la calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud logran mejorar los resultados deseados, impactando tanto en la vida del paciente como en su entorno social (25). Esta calidad también debe entenderse como un proceso de mejora continua, en el que se recopilan datos de forma sistemática para realizar ajustes pertinentes (23).

En el contexto hospitalario, como en el caso del Hospital Regional de Ica, se busca que los servicios sean seguros, efectivos y adaptados a las necesidades del paciente. Esto conlleva valorar no solo los resultados clínicos, sino también la experiencia vivida por el paciente, donde la cortesía, el respeto, la empatía y la información adecuada juegan un rol determinante (22).

Calidad del servicio como objetivo institucional

Finalmente, las instituciones de salud deben asumir la calidad de servicio como una meta organizacional estratégica. No basta con cumplir con los estándares mínimos, sino que se debe aspirar a superar las expectativas del usuario (23). Esta filosofía se traduce en servicios más humanizados, responsables y adaptados a la realidad de cada paciente (22). De esta forma, la calidad de servicio se convierte en un elemento vital para la sostenibilidad del sistema de salud y el bienestar integral de la población.

1.3 Marco Conceptual

Calidad de Servicio: Serie de procesos que ejecutan los establecimientos de salud en el proceso de atención, teniendo en cuenta aspectos técnicos y humano, alcanzando de esta manera lo que desean los usuarios como los que brindan los servicios en los centros asistenciales, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia, y satisfacción del usuario. (26)

Satisfacción: Valoración de usuario de la atención con calidad recibida de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) (26)

SERVQUAL: Es la encuesta usada como herramienta que valora la calidad del servicio de las instituciones de salud de acuerdo a las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Indicadores de la encuesta: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangible, insatisfacción. (26)

Usuario: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de su familia y comunidad. (27)

Percepción del usuario: Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (27)

Expectativa del usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. (28)

Hospitalización: Área funcional destinada a brindar servicio de hospitalización en camas diferenciadas por sexo en especialidades. Para efectos de nuestro estudio, el área involucrada es el de hospitalización de medicina interna. (28)

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Justificación

Con la finalidad de lograr la modernización del estado y estar a la vanguardia con la globalización donde la información se encuentra al alcance de muchos, los profesionales de la salud enfrentan la necesidad de mejorar sus procesos de trabajo con la perspectiva de garantizar calidad en la atención de los usuarios. Existe un pequeño vínculo entre el grado de satisfacción del usuario con la calidad de atención para obtener un equilibrio en el sector salud. La calidad de la atención dentro del sector salud cada vez va tomando mayor relevancia debido a la facilidad con la que los usuarios vierten sus opiniones con respecto a los servicios recibidos de las Instituciones de Salud, todo ello a raíz de que la sociedad está mejor informada con respecto a temas de salud.

Es por estas razones que, la relevancia de determinar la percepción de la calidad de servicio por parte del usuario externo, ayudando a la gestión a determinar las deficiencias de las dimensiones de la calidad de los servicios de salud a fin de contar con información confiable para desarrollar acciones, estrategias y programas que contribuyen a mejorar el trato y la calidad en la prestación de salud al usuario externo.

Importancia

El estudio genera nuevos conocimientos con la finalidad de conocer la información de los indicadores de estructura, proceso y resultado que nos brinda el usuario después de la atención, para su posterior análisis e incrementar la satisfacción de los hospitalizados en el servicio de medicina interna. Esperamos que sea un referente para la toma de decisiones estratégicas para mejorar una atención de calidad, contribuyendo así a su recuperación y seguimiento de los pacientes, con la finalidad de lograr un nivel aceptable de salud para toda la población, lo que no es una responsabilidad básica exclusiva del gobierno, ya que, todos somos responsables de la calidad, es decir somos parte de la gestión de mejora de la calidad de atención.

1.5 Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

Objetivos Específicos

- Determinar la frecuencia de los datos generales de los pacientes de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental. El nivel de estudio de la investigación fue observacional, de tipo descriptivo, el cual permitió analizar los factores determinantes en el estudio, con proyección prospectivo donde se obtendrán los registros a partir de la intervención en las instituciones educativas, con un corte transversal.

2.2 Población y muestra

Población

Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica durante el año 2023.

Muestra

Tipo de muestra no probabilístico – intencional.

La muestra está formada por aquellos usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna del HRI durante los meses de noviembre y diciembre del 2023 que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

La población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula es:

$$n = Z^2pqN / e^2(N-1) + z^2pq$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra.

p: Proporción de usuarios que espera que se encuentren insatisfechos, $p = 0.5$.

q: Proporción de usuarios que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es $(1-p)$, $q = 0.5$.

e: Error Estándar de 0.05

Z: Valor de “z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.

N: Población de usuarios Hospitalizados durante las fechas de la investigación.

Teniendo en cuenta la información estadística de pacientes atendidos en el primer semestre del año 2023, fueron 1022 pacientes atendidos en el servicio de Medicina Interna del hospital Regional de Ica en el 2023. La muestra para que el estudio sea representativo, con un nivel de confianza del 95% y el error no supere el 0.05, fue de 323 pacientes.

Criterios de inclusión

- Usuarios del servicio de hospitalización del servicio de medicina interna del Hospital Regional de Ica.
- Ambos sexos.
- Usuarios \geq de 18 años.
- Usuarios 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, firmando consentimiento informado.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión

- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.
- Usuarios que no acepten firmar el consentimiento informado.
- Usuarios hospitalizados en otro servicio que no sea Medicina Interna.
- Usuarios < 18 años.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Se tomó como fuente de información para medir el nivel de satisfacción del usuario según la calidad de servicio de Hospitalización de medicina interna del Hospital Regional de Ica, la realización de la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud.

El mismo cuestionario fue validado también en nuestro medio, Cabello E et al (29). El SERVQUAL mide la calidad de servicio a través de la encuesta que consta de cuatro áreas:

1º Datos generales del encuestado.

2º Preguntas de las expectativas del usuario, sobre el servicio que esperaría por recibir, en el servicio de Hospitalización de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica.

3º Preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio recibido.

4º Cuáles son las priorizaciones de la dimensión de la calidad. Las encuestas para el servicio de Hospitalización de Medicina Interna que incluyen en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Confiabilidad: 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.

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. El grado de satisfacción de los usuarios se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

1. Menor de 0 = satisfacción amplia.
2. 0 = satisfacción.

3. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada.

4. Mayor que 2 = insatisfacción severa.

La encuesta fue distribuida por personal ajeno al servicio, previamente capacitado, a usuarios hospitalizados del servicio de medicina Interna del Hospital Regional de Ica, se explicó a los pacientes detalladamente sobre la forma adecuada del llenado de la encuesta, la cual tuvo una duración por cada usuario entre 10 a 15 min, la encuesta constó de dos etapas: la primera etapa consistió en contestar las 22 preguntas sobre las expectativas, antes de recibir el servicio y la segunda etapa en contestar las 22 preguntas sobre la percepción, después de haber recibido el servicio.

2.4 Análisis e interpretación de los resultados

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento, se procedió al ordenamiento y a la creación de una base de datos a partir de todas las encuestas. Para el procesamiento de datos se utilizará el software estadístico IBM SPSS versión 28, con el cual se obtendrán las tablas y gráficos.

Se obtendrá los datos necesarios para así ser procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable. Se aplicará un análisis estadístico basado en estadística descriptiva univariada. Para ello, se calcularán frecuencias absolutas y relativas (%), así como medidas de tendencia central y dispersión si corresponde (en el caso de variables cuantitativas). En caso de requerir el cruce de dos variables, se emplearán tablas de contingencia para evaluar la distribución conjunta de las categorías y determinar la frecuencia de cada combinación posible. Una vez tabulados los datos, estos fueron procesados e interpretados teniendo en cuenta las bases teóricas de la presente investigación.

2.5 Consideraciones éticas

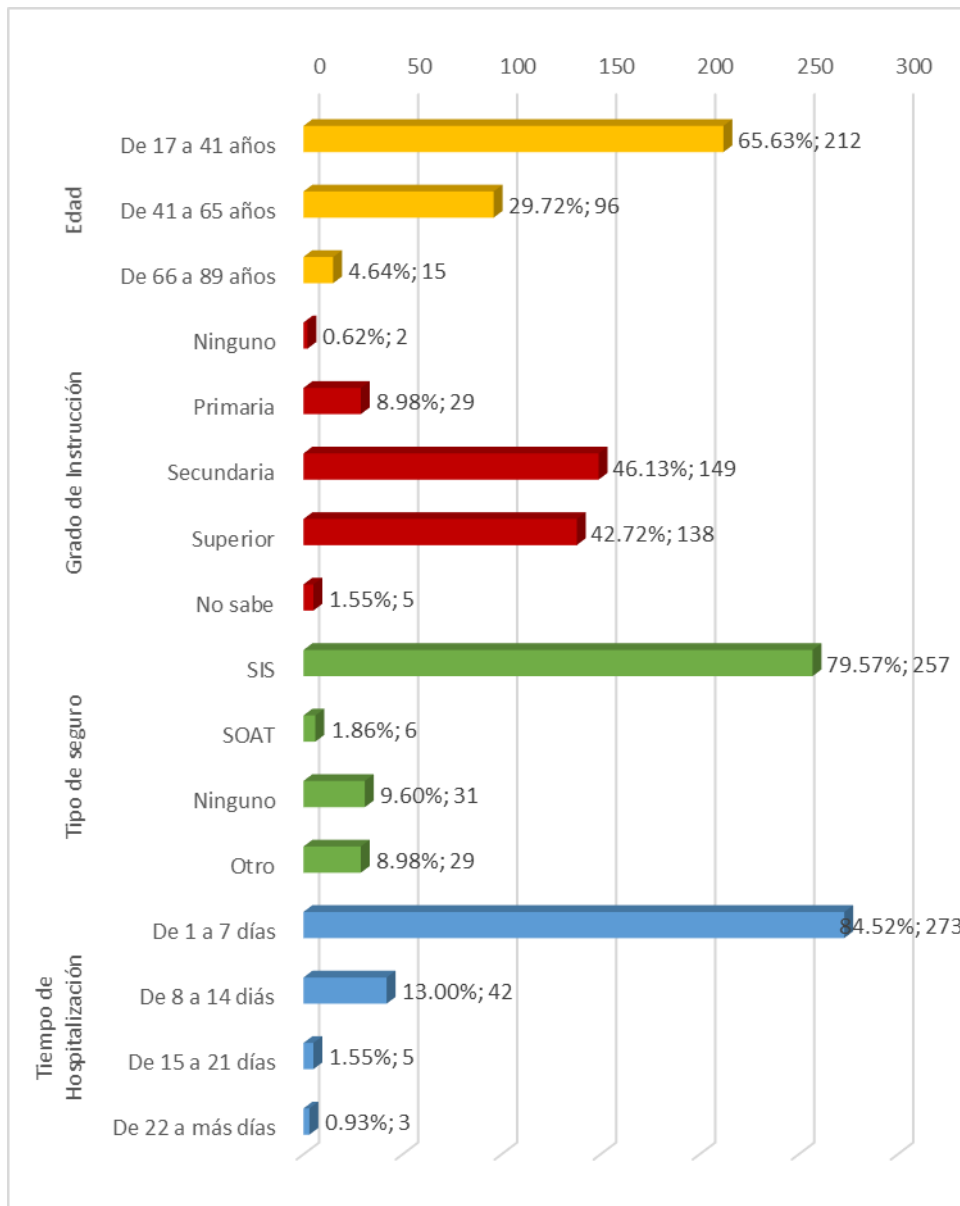
Se tomará en cuenta los principios bioéticos que se debe tener presente en cualquier trabajo de investigación. Se garantizará la confidencialidad de la información obtenida mediante el anonimato de los datos. Los cuestionarios se administraron con conocimiento y autorización del consentimiento informado verbal y escrito. Se respetará la información procedente de los cuestionarios sin alterarlos, para poder obtener un resultado confiable y fidedigno.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Frecuencia de los datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

DATOS GENERALES			
		f	%
Edad	De 18 a 41 años	212	65.63%
	De 41 a 65 años	96	29.72%
	De 66 a 89 años	15	4.64%
	Total	323	100.00%
Sexo	Masculino	170	52.63%
	Femenino	153	47.37%
	Total	323	100.00%
Grado de Instrucción	Ninguno	2	0.62%
	Primaria	29	8.98%
	Secundaria	149	46.13%
	Superior	138	42.72%
	No sabe	5	1.55%
	Total	323	100.00%
Tipo de seguro	SIS	257	79.57%
	SOAT	6	1.86%
	Ninguno	31	9.60%
	Otro	29	8.98%
	Total	323	100.00%
Tiempo de Hospitalización	De 1 a 7 días	273	84.52%
	De 8 a 14 días	42	13.00%
	De 15 a 21 días	5	1.55%
	De 22 a más días	3	0.93%
	Total	323	100.00%

Gráfico 1. Frecuencia de los datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.



La tabla muestra las características generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica durante el año 2023, considerando variables como edad, grado de instrucción, tipo de seguro y tiempo de hospitalización.

En cuanto a la edad, la mayoría de los pacientes se encuentra en el rango de 18 a 41 años, representando el 65.63% del total. El 29.72% pertenece al grupo de 41 a 65 años, mientras que solo un 4.64% son adultos mayores de 66 a 89 años. Esto indica que el grupo etario más joven constituye la mayor proporción de hospitalizados en este servicio.

Sobre el sexo de los pacientes, con un porcentaje de 52.63% se mostró una mayoría en el grupo masculino frente al grupo femenino con un 47.37% del total de encuestados.

Respecto al nivel educativo, un 46.13% de los pacientes tiene educación secundaria, seguido de un 42.72% que alcanzó estudios superiores. Un 8.98% cuenta con educación primaria, mientras que un 1.55% no sabe su nivel de instrucción y un 0.62% no tiene ningún grado educativo. Este panorama refleja que la mayoría de los pacientes hospitalizados posee al menos educación secundaria, lo que podría estar vinculado a factores de acceso a la atención médica o características sociodemográficas.

En términos de cobertura de seguro, el 79.57% de los pacientes está afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS), lo que indica la relevancia de este programa en la región. Un 9.60% no cuenta con seguro médico, mientras que el 8.98% tiene algún otro tipo de seguro. Por último, el 1.86% de los pacientes está cubierto por el SOAT. Este predominio del SIS sugiere una alta dependencia de los servicios de salud pública en este hospital.

Finalmente, en relación al tiempo de hospitalización, el 84.52% de los pacientes permaneció ingresado entre 1 y 7 días, lo que sugiere una mayoría de casos clínicos de resolución relativamente rápida. Un 13.00% estuvo internado entre 8 y 14 días, mientras que los pacientes con estadías más prolongadas (15 a 21 días y 22 días o más) representan el 1.55% y el 0.93%, respectivamente. Esto refleja que la mayoría de los ingresos en el servicio de Medicina Interna son de corta duración.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD		
	f	%
Satisfacción amplia	191	59.13%
Satisfacción	31	9.60%
Insatisfacción leve/moderada	100	30.96%
Insatisfacción severa	1	0.31%
Total	323	100.00%

En cuanto a la confiabilidad, se observa que 59.13% de los pacientes expresaron una satisfacción amplia, mientras que el 9.60% indicaron una satisfacción general. Sin embargo, un 30.96% reportó una insatisfacción leve o moderada, y solo el 0.31% expresó una insatisfacción severa. Esto sugiere que la mayoría de los pacientes considera confiable el servicio, aunque un tercio del

total no se encuentra completamente satisfecho, lo que resalta oportunidades de mejora en esta dimensión.

Gráfico 2. Nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

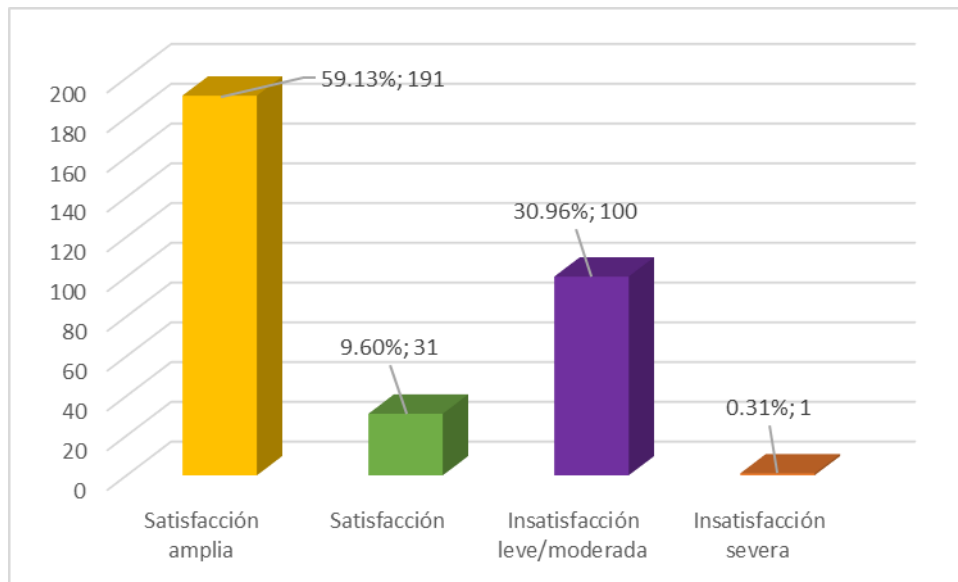


Tabla 3. Nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA		
	f	%
Satisfacción amplia	120	37.15%
Satisfacción	34	10.53%
Insatisfacción leve/moderada	167	51.70%
Insatisfacción severa	2	0.62%
Total	323	100.00%

En esta dimensión, el 37.15% de los pacientes expresó una satisfacción amplia, mientras que el 10.53% indicó una satisfacción general. Sin embargo, la mayoría, el 51.70%, manifestó una

insatisfacción leve o moderada, y el 0.62% expresó insatisfacción severa. Estos datos evidencian que más de la mitad de los pacientes no perciben una respuesta efectiva por parte del personal de salud, lo que refleja un área crítica que requiere atención inmediata para mejorar la percepción de los usuarios.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

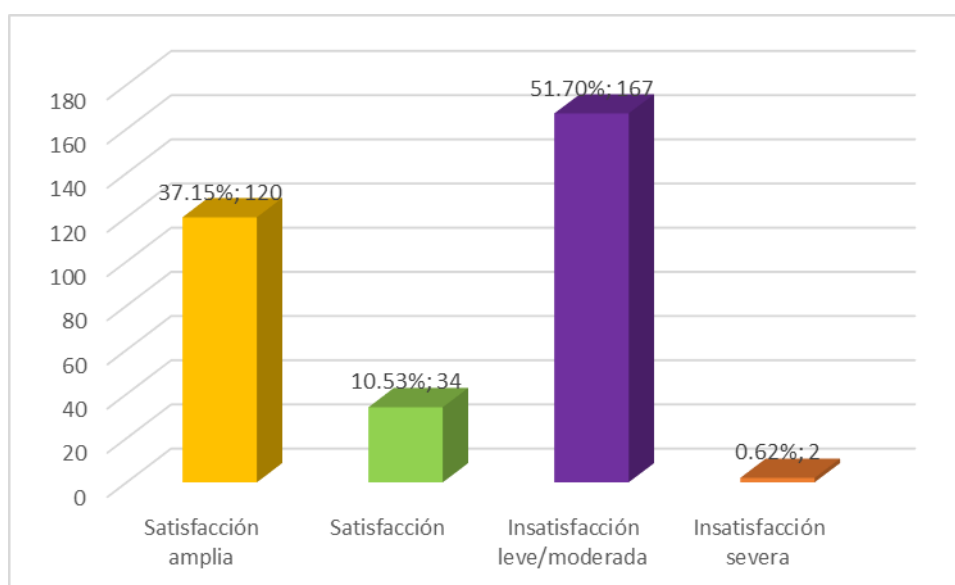


Tabla 4. Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

DIMENSIÓN SEGURIDAD		
	f	%
Satisfacción amplia	139	43.03%
Satisfacción	41	12.69%
Insatisfacción leve/moderada	140	43.34%
Insatisfacción severa	3	0.93%
Total	323	100.00%

En la dimensión de seguridad, el 43.03% de los pacientes reportó una satisfacción amplia, y el 12.69% manifestó una satisfacción general. Sin embargo, el 43.34% indicó una insatisfacción

leve o moderada, y un 0.93% una insatisfacción severa. Este equilibrio entre satisfacción e insatisfacción sugiere que, aunque muchos pacientes sienten confianza en la seguridad del servicio, una proporción similar experimenta dudas o deficiencias, lo que podría estar relacionado con aspectos como la atención en emergencias o procedimientos médicos.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

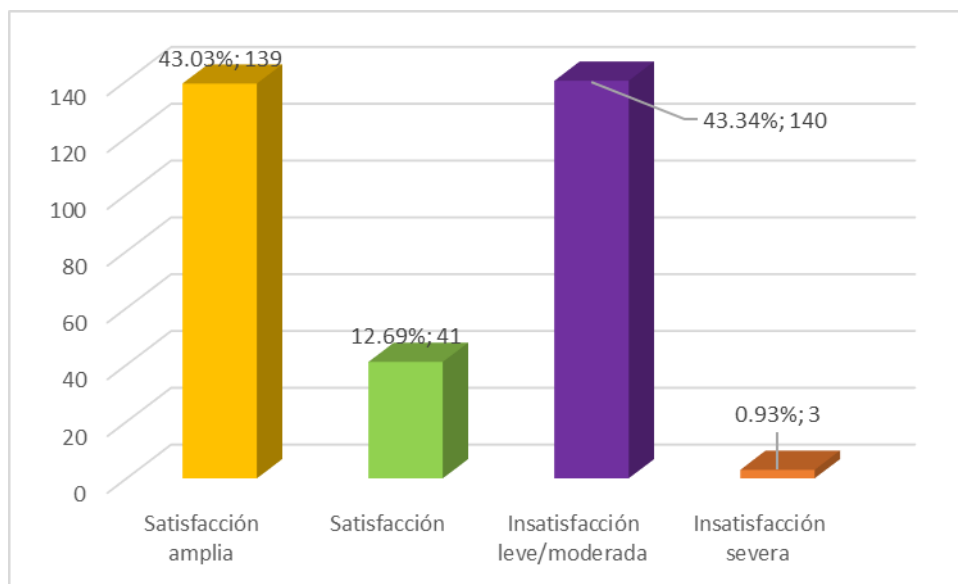


Tabla 5. Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

DIMENSIÓN EMPATÍA		
	f	%
Satisfacción amplia	177	54.80%
Satisfacción	32	9.91%
Insatisfacción leve/moderada	111	34.37%
Insatisfacción severa	3	0.93%
Total	323	100.00%

La empatía es percibida positivamente por el 54.80% de los pacientes que indicaron una satisfacción amplia, y el 9.91% expresó una satisfacción general. No obstante, un 34.37% señaló

insatisfacción leve o moderada, y un 0.93% reportó una insatisfacción severa. Aunque la empatía es una de las dimensiones mejor valoradas, la insatisfacción de un tercio de los usuarios sugiere que hay margen para fortalecer la capacidad del personal de establecer una relación más humana y comprensiva con los pacientes.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

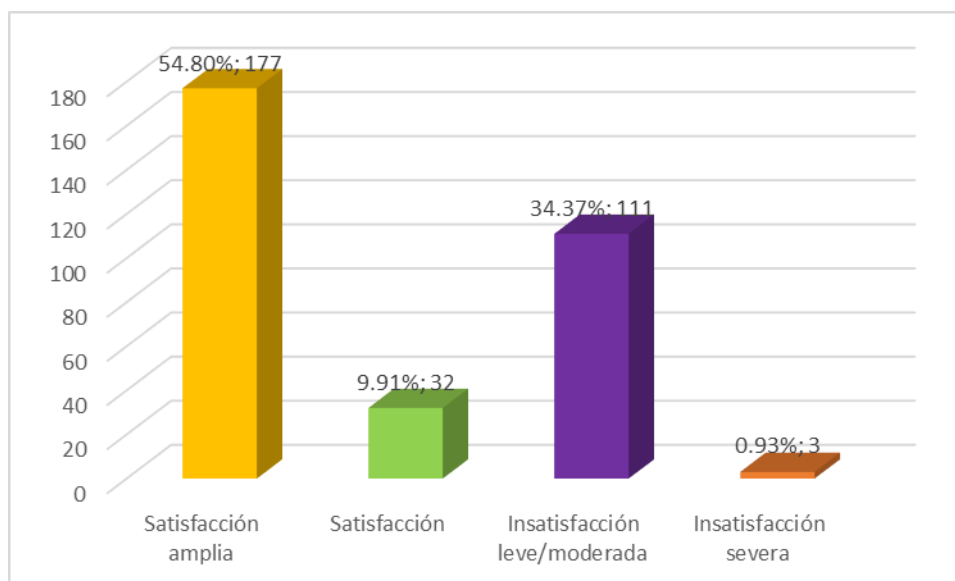


Tabla 6. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES		
	f	%
Satisfacción amplia	116	35.91%
Satisfacción	21	6.50%
Insatisfacción leve/moderada	179	55.42%
Insatisfacción severa	7	2.17%
Total	323	100.00%

En los aspectos tangibles, como infraestructura y recursos, el 35.91% de los pacientes reportó una satisfacción amplia, y el 6.50% expresó una satisfacción general. Sin embargo, más de la mitad,

el 55.42%, manifestó una insatisfacción leve o moderada, mientras que el 2.17% indicó una insatisfacción severa. Esto señala que la percepción sobre los recursos físicos y materiales del hospital es predominantemente negativa, lo que podría estar relacionado con limitaciones en equipamiento, limpieza, o condiciones generales del entorno.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

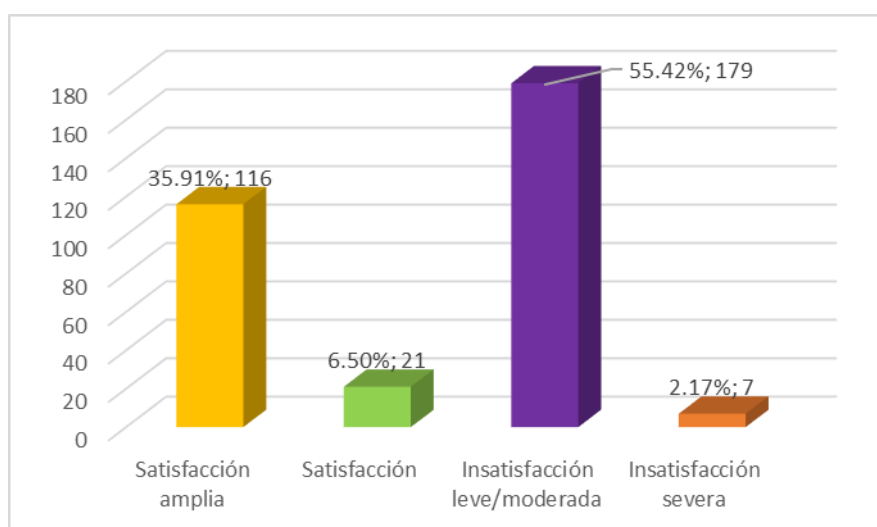


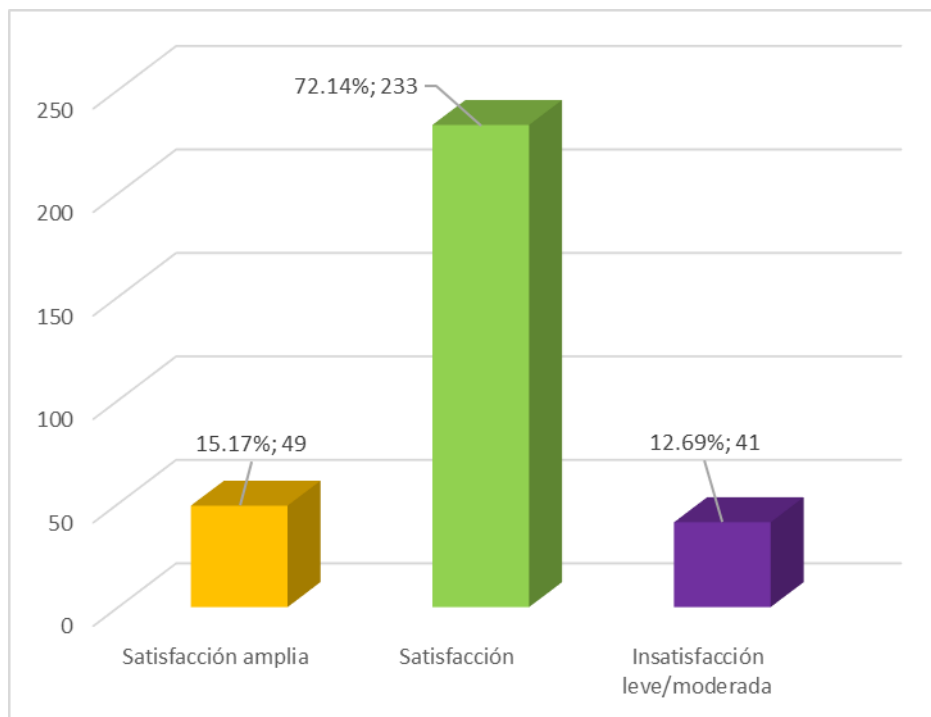
Tabla 7. Nivel de satisfacción general en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL		
	f	%
Satisfacción amplia	49	15.17%
Satisfacción	233	72.14%
Insatisfacción leve/moderada	41	12.69%
Total	323	100.00%

Por último, el nivel de satisfacción general de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica mostró que el 15.17% (49 pacientes) reportó una "satisfacción amplia", mientras que la mayoría, el 72.14% (233 pacientes), expresó sentirse simplemente "satisfecha" con la atención recibida. Por otro lado, un 12.69% (41 pacientes) indicó tener una "insatisfacción leve o moderada". Estos resultados destacan que más del 87% de los

pacientes consideran la atención como satisfactoria en general, aunque existe un margen para atender las necesidades y expectativas de aquellos que reportaron niveles de insatisfacción, reforzando la importancia de un monitoreo continuo de la calidad del servicio.

Gráfico 7. Nivel de satisfacción general en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.



IV. DISCUSIÓN

El presente estudio sobre el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica, estuvo compuesto por una muestra de 323 pacientes atendidos durante los meses de noviembre y diciembre del año 2023.

En relación con las características generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023, se identificó que la mayoría pertenece al rango etario joven-adulto, con el 65.63% entre los 18 y 41 años. Este comportamiento se alinea con investigaciones previas, como la de Benites et al (30), que también reportaron una alta concentración de pacientes en estas edades, destacando que los usuarios de servicios de medicina interna no suelen ser mayoritariamente adultos mayores, sino personas en etapas productivas de la vida. De manera similar, Rivas Olea FC (31) observaron que los jóvenes (18-29 años) predominan en una atención de salud general en un establecimiento de salud.

En este estudio, se observó una ligera predominancia de pacientes masculinos, con un 52.63% frente a un 47.37% de mujeres en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica. Este patrón es similar al encontrado en el estudio de Benites et al (30), donde las proporciones entre ambos sexos fueron casi equilibradas. Sin embargo, otros estudios, como los de Rivas Olea FC (31) y Huamán (17), presentan una tendencia distinta, con una mayor presencia femenina, alcanzando hasta un 52.1% y 65.3%, respectivamente. Estos resultados sugieren que la distribución de género puede variar dependiendo de diversos factores, como el contexto del hospital o la población atendida, lo cual es relevante al analizar la calidad del servicio de salud en diferentes entornos.

En cuanto al nivel educativo, el 46.13% de los pacientes tiene educación secundaria y un 42.72% cuenta con estudios superiores, lo que coincide con estudios como el de Rodríguez et al (13), que reflejan patrones educativos similares en sus análisis. Sin embargo, el 8.98% de los pacientes solo alcanzó la educación primaria, lo cual podría evidenciar desigualdades educativas que podrían influir en la comprensión de los servicios de salud y los derechos de los usuarios. Este dato resalta la importancia de considerar el nivel educativo en el diseño de estrategias para mejorar la calidad de la atención.

En relación con la afiliación al seguro médico, el 79.57% de los pacientes está registrado en el Seguro Integral de Salud (SIS), consolidándose como la opción más utilizada en la región. Este hallazgo está en consonancia con los estudios de Huamán (17) y Soto et al (32), que también identificaron una alta cobertura del SIS en áreas rurales y semiurbanas, lo que subraya su

relevancia como principal medio de acceso a servicios hospitalarios. Por otro lado, el 9.60% de los pacientes carece de seguro, mientras que el 8.98% está cubierto por seguros privados u otros sistemas, reflejando desafíos en la accesibilidad a estas alternativas.

Sobre la estancia hospitalaria, el 84.52% de los pacientes permaneció internado entre 1 y 7 días, lo que sugiere que la mayoría de los casos clínicos se resuelven en periodos cortos. Este patrón, identificado también por Rodríguez et al (13), podría deberse a la eficiencia de la atención y la implementación de protocolos médicos efectivos en medicina interna. Solo el 13% de los pacientes estuvo hospitalizado entre 8 y 14 días, mientras que un reducido 2.48% permaneció más tiempo, lo que indicaría casos más graves o complejos. Esto es menos frecuente en comparación con otros hospitales, donde los tiempos de hospitalización prolongados son más comunes, según Benites et al (30).

En la dimensión de confiabilidad, los hallazgos reflejan que la mayoría de los pacientes (59.13%) manifestó un alto grado de satisfacción, lo que evidencia una percepción positiva sobre la consistencia y estabilidad del servicio recibido en el hospital. Este resultado es coherente con investigaciones como la de Carrasco (7), donde un 52.5% de los usuarios también expresó satisfacción respecto a esta dimensión, subrayando la relevancia de la confiabilidad en la experiencia del paciente hospitalizado. Del mismo modo, Rodríguez et al (9) informaron una satisfacción del 58.4% en términos de fiabilidad, reforzando la tendencia observada en este estudio. Sin embargo, un 30.96% de los pacientes indicó cierto nivel de insatisfacción leve o moderada, lo que pone de manifiesto áreas susceptibles de mejora en la confiabilidad del servicio. Según Mosquera et al (11), la fiabilidad está estrechamente vinculada con factores tangibles como la infraestructura y el cuidado en los detalles del servicio, lo que sugiere que estos elementos podrían influir significativamente en la percepción general.

Por otro lado, el porcentaje de insatisfacción severa, aunque bajo (0.31%), destaca que un pequeño grupo de pacientes enfrenta fallos importantes en esta dimensión, posiblemente relacionados con circunstancias excepcionales o problemas específicos en la atención. Esto es consistente con el estudio de Vigo et al (15), que señala una correlación directa entre la confiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía, destacando la necesidad de abordar estos aspectos de manera integral para mejorar la satisfacción global del paciente.

En cuanto a la capacidad de respuesta, los resultados del estudio muestran que solo un 37.15% de los pacientes reportó una alta satisfacción, mientras que un 10.53% indicó satisfacción general. Sin embargo, la mayoría (51.70%) expresó insatisfacción leve o moderada, y un pequeño porcentaje (0.62%) señaló una insatisfacción severa. Este panorama resalta una oportunidad

significativa para optimizar esta dimensión, que es clave en la calidad de la atención médica. Estos resultados son parcialmente compatibles con los de Díaz et al (21), quien encontró un 80.5% de insatisfacción en la capacidad de respuesta, lo que señala un problema recurrente en diversos contextos hospitalarios. A su vez, Rodríguez et al (9) informaron una satisfacción del 58.1% en esta dimensión, ligeramente superior a la observada en el Hospital Regional de Ica, pero que igualmente evidencia áreas a perfeccionar. Estudios adicionales, como el de Córdova et al (12), han subrayado la fuerte asociación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente, remarcando que este aspecto es determinante en la percepción general de la calidad del servicio hospitalario. Esto resalta la importancia de fortalecer estrategias que incrementen la eficiencia y la atención oportuna en los servicios de salud.

El estudio de Bustamante et al (8) destaca que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones que los pacientes tienden a valorar de forma más positiva; sin embargo, existe una brecha entre las expectativas y las experiencias reales, lo que sugiere que las promesas de atención rápida y adecuada no siempre se cumplen. Por otro lado, Carrasco (7) reportó que un 36.2% de los pacientes se mostró neutral sobre esta dimensión, lo cual evidencia la necesidad de optimizar la percepción de eficiencia y prontitud en los servicios ofrecidos.

Respecto a la dimensión de seguridad, los resultados muestran que el 43.03% de los pacientes manifestó un alto nivel de satisfacción, mientras que el 12.69% expresó satisfacción moderada. Sin embargo, el 43.34% reportó insatisfacción leve o moderada, y un pequeño grupo (0.93%) expresó una insatisfacción severa. Esto pone de manifiesto que, aunque una proporción significativa de pacientes percibe la seguridad como satisfactoria, aún hay un número considerable que no se siente plenamente seguro. Estudios previos, como el de Rodríguez et al (9), reportaron una satisfacción del 71.3% en esta dimensión, un valor más positivo que los hallazgos en el Hospital Regional de Ica, pero que igualmente subraya la importancia de la seguridad para los pacientes. Asimismo, Córdova et al (12) identificaron una correlación significativa entre la percepción de seguridad y la satisfacción global, lo que resalta la relevancia de fortalecer esta dimensión para mejorar la calidad percibida del servicio.

En contraste, Díaz et al (21) hallaron un nivel de insatisfacción del 79% respecto a la seguridad, lo que refleja una problemática generalizada en esta área. Las causas podrían relacionarse con la percepción de riesgos en la atención, carencias en los protocolos o respuestas insuficientes ante emergencias. Vigo et al (15) también destacaron la relación directa entre la seguridad y la satisfacción global del paciente ($Rho = 0.448$), subrayando la urgencia de corregir deficiencias en este aspecto para brindar una experiencia más segura y confiable.

En cuanto a la empatía, el 54.80% de los pacientes reportó estar ampliamente satisfecho, mientras que un 9.91% indicó satisfacción moderada. No obstante, el 34.37% presentó algún nivel de insatisfacción leve o moderada, y el 0.93% expresó insatisfacción severa. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los pacientes reconoce positivamente la empatía del personal, persisten áreas de oportunidad en la atención personalizada y en la capacidad del personal para comprender y atender las necesidades emocionales de los pacientes.

Según Carrasco (7), el 57% de los pacientes manifestó satisfacción con la dimensión de empatía, un resultado alineado con este estudio. Por su parte, Rodríguez et al (9) reportaron una mayor satisfacción, alcanzando el 72.9%. Estas variaciones pueden deberse a diferencias en las características institucionales y en la formación del personal. Además, investigaciones como las de Bustamante et al (8) y Córdova et al (12) coinciden en que la empatía es un factor clave en la percepción global de calidad del servicio, siendo una de las dimensiones más apreciadas por los pacientes, lo que refuerza su relevancia en la satisfacción del usuario.

En cuanto a los aspectos tangibles, el 35.91% de los pacientes expresó una satisfacción amplia y un 6.50% mostró satisfacción general. Sin embargo, más de la mitad (55.42%) indicó niveles de insatisfacción leve o moderada, y un 2.17% manifestó insatisfacción severa. Estos datos sugieren que, aunque un segmento significativo valora positivamente la infraestructura y los recursos disponibles, muchas personas perciben deficiencias que impactan negativamente su experiencia hospitalaria. Rodríguez et al (9) señalaron una satisfacción del 85.7% en esta dimensión, destacándola como la mejor evaluada en su estudio. Por el contrario, Díaz et al (21) reportó una insatisfacción del 81.5% en aspectos tangibles, un resultado similar al observado en este análisis. Estas diferencias pueden estar vinculadas a las condiciones específicas de cada institución, la percepción de los pacientes o las características de la infraestructura y el equipamiento.

Carrasco (7) encontró que el 40.4% de los encuestados mantuvo una postura neutral respecto a los aspectos tangibles, lo que evidencia que, aunque no hay una percepción abiertamente negativa, tampoco se logra un impacto positivo claro. De igual forma, Rigoberto (16) identificó que factores socioeconómicos y demográficos influyen significativamente en esta dimensión, resaltando la necesidad de considerar las características particulares de la población atendida para diseñar estrategias de mejora en infraestructura y recursos.

Los resultados generales del estudio muestran que el 15.17% de los pacientes reportó una satisfacción amplia, mientras que el 72.14% indicó sentirse satisfecho de forma general. Sin embargo, el 12.69% expresó insatisfacción leve o moderada, lo que subraya la necesidad de identificar áreas específicas que afectan la experiencia de los usuarios. En estudios similares,

Benites et al (30) observó que los niveles de satisfacción alta alcanzaron el 62% en ciertos hospitales, mientras que en otros predominó un nivel medio, con el 78%. Esto refuerza la idea de que las diferencias entre instituciones pueden estar relacionadas con la gestión hospitalaria, los recursos disponibles y la percepción del paciente respecto al personal.

Rodríguez et al (9) y Quintuña (10) reportaron una satisfacción global que osciló entre el 60.09% y el 84.6%, según Rodríguez et al (13), destacando la influencia de factores como empatía y atención personalizada en la percepción de calidad del servicio. En contraste, Aponte (14) evidenció un alto nivel de insatisfacción (56.3%), lo que sugiere que las disparidades en recursos y capacitación del personal son determinantes en la experiencia del paciente.

V. CONCLUSIONES

A través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos sobre la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica durante 2023, se han alcanzado las siguientes conclusiones:

1. Los resultados de este estudio coinciden en su mayoría con investigaciones anteriores, mostrando un nivel general de satisfacción elevado, pero también evidencian una proporción de insatisfacción que requiere atención y mejora.
2. Los perfiles de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina Interna del hospital coinciden con los observados en otros estudios de la región, especialmente en cuanto a la edad, sexo, nivel educativo y tipo de cobertura de seguro. Además, la duración de las hospitalizaciones se ajusta a lo que se ha documentado en la literatura, con una prevalencia de estancias cortas.
3. Aunque una mayoría de pacientes se muestra satisfecha con la confiabilidad del servicio, existe un porcentaje considerable que expresa insatisfacción. Esto indica la necesidad de reforzar áreas clave en la fiabilidad de la atención brindada.
4. Si bien algunos pacientes manifiestan satisfacción moderada en cuanto a la capacidad de respuesta, la mayoría percibe fallas en este aspecto, lo que se alinea con estudios previos que sugieren la necesidad de mejorar la eficiencia en la respuesta para mejorar la satisfacción general.
5. Aunque los niveles de satisfacción en cuanto a la seguridad son aceptables para la mayoría de los pacientes, el porcentaje de insatisfacción significativo indica que es fundamental mejorar las medidas para que los pacientes se sientan completamente seguros durante su hospitalización.
6. La mayoría de los pacientes percibe de manera positiva la empatía del personal; sin embargo, los niveles de insatisfacción reportados sugieren que es necesario implementar estrategias para fortalecer las habilidades interpersonales del personal sanitario y adoptar un enfoque más centrado en las necesidades de los pacientes.
7. Aunque una porción de los pacientes valora favorablemente los aspectos tangibles del hospital, la significativa insatisfacción observada señala la existencia de áreas críticas que deben ser atendidas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Establecer protocolos estándar que garanticen una atención hospitalaria consistente y eficiente. Esto incluye realizar supervisiones periódicas tanto de los procedimientos clínicos como administrativos, junto con programas de capacitación dirigidos al personal para mejorar la precisión y eficiencia en los diagnósticos y tratamientos.
2. Aumentar los recursos humanos y tecnológicos para reducir los tiempos de espera y agilizar la atención. Se recomienda un análisis exhaustivo de los procesos internos para identificar cuellos de botella y optimizar la distribución del personal, especialmente en las horas de mayor demanda. También es esencial implementar un sistema de retroalimentación continua de los pacientes para evaluar y mejorar este aspecto.
3. Fomentar estrategias que minimicen los riesgos y errores médicos. Esto incluye reforzar las prácticas de higiene hospitalaria, garantizar el buen estado de los equipos y realizar simulacros para situaciones de emergencia. Además, se debe mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes, lo cual incrementa la confianza y la percepción de seguridad.
4. Desarrollar talleres y capacitaciones en habilidades interpersonales para todo el personal, enfocándose en mejorar la comunicación asertiva y la empatía emocional. También es importante crear una cultura organizacional que valore y premie los comportamientos empáticos hacia los pacientes y sus familias.
5. Invertir en infraestructura y recursos físicos, mejorando las habitaciones, asegurando la limpieza constante y el mantenimiento de los equipos médicos. También es crucial renovar las áreas comunes y ofrecer un ambiente cómodo para pacientes y familiares.
6. Establecer mecanismos de evaluación continua para monitorear la calidad del servicio. Esto debe incluir encuestas periódicas para medir la satisfacción de los pacientes y detectar áreas de mejora de forma inmediata, asegurando que las modificaciones implementadas tengan un impacto positivo.
7. Aprovechar la concordancia con estudios previos para identificar estrategias exitosas aplicadas en otros hospitales. Esto puede incluir la formación de alianzas con otras instituciones para compartir experiencias y aplicar soluciones innovadoras adaptadas al contexto local.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salas Padilla JC. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Ciencia Latina [Internet]. 30 de enero de 2021 [citado 14 de noviembre de 2024];5(1):253-66. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
2. Bustamante Lopez SR. Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61386>
3. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M, Bustamante MA, Zerda E, et al. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Información tecnológica. febrero de 2020;31(1):161–70.
4. Aguilar Calderón A. Calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo [Tesis]. Trujillo (PE): Universidad Privada Antenor Orrego; 2024 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/22851>
5. Carrion Luya OM. Calidad de servicio en pacientes atendidos en un centro odontológico privado, Huancayo - mayo 2024 [Internet]. Huancayo: Universidad Continental; 2024 [citado 2025 Abr 16]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/16583>
6. Moreno Treviño JO, Luna Domínguez EM, Zurita Garza DR. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. HS. el 3 de julio de 2021;20(3):329–42.
7. Carrasco Sanchez LE. Propuesta de un plan de mejora de la calidad de servicio brindado en un centro de salud Daule, Ecuador. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2024 [citado el 15 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134912>
8. Bustamante MA, Lapo MDC, Tello MG. Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. Inf tecnol. agosto de 2022;33(4):171–80.
9. Rodríguez LBY, Romina Gómez MD, Rafael Martínez MD. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Ecuador Journal of Medicine. el 2 de julio de 2021;2(2):12–22.
10. Quintuña Velecela, M. A. (2021). Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. RECIMUNDO, 5(Especial 1), 118-125. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(esp.1\).nov.2021.118-125](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.118-125)
11. Mosquera-González, D., Patiño-Toro, O. N., Sánchez-Díez, D. M., Agudelo-Cardona, J. F., Ospina-Mazo, D. M., Bermúdez-Bedoya, J. F. (2020). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. Revista CEA, 5(9), 13-32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>
12. Córdova Camacho, A. M., Aparicio Dávila, M. I., Huamanchumo Venegas, H. I. (2024). Calidad de servicio en un hospital del nivel II para la satisfacción del paciente en el Perú. Revista científica en ciencias sociales, 6, e601123. [10.53732/rccsociales/e601123](https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601123)

13. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to a national hospital in Lima, 2018. *Horiz. Med.* [Internet]. 2022 Jul [citado 2024 Nov 14]; 22 (3): e1769. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es. Epub 27-Sep-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>.
14. Aponte Ascazibar EP. Factores asociados a la calidad del servicio - Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Sáenz”, 2019 [Tesis de posgrado]. Chimbote: Universidad San Pedro, Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020.
15. Vigo J, González J. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Rev. ciencia y tecn* [Internet]. 31 de julio de 2020 [citado 16 de noviembre de 2024];16(3):57-66. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
16. Rigoberto Ortega J. FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SIS EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN. AREQUIPA 2019 [Tesis de posgrado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina; 2020.
17. Huaman Poma SS. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Palma, Ica. 2024 [citado el 16 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5566>
18. Romani-Pillpe, G., Macedo-Inca, K. (2023). Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022. *Gaceta Científica*, 9(2), 49-52. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.2.1854>
19. Toledo Sayritupac AM. Satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado el 16 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95716>
20. Aquije Hualpa AA. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez - Essalud Ica, 2019. 2021 [citado el 15 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3376>
21. Díaz Alarcón RK, Hanco Carrasco K, Huamantupa Escobar V. Calidad de la atención odontológica, percibida por los usuarios externos del Puesto de Salud Santa Cruz del distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018. 2021 [citado el 16 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3418>
22. Espinoza Pacheco E. Calidad del servicio asistencial y satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023 [Tesis]. Huacho (PE): Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2024 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/10588>
23. Marcos Bocanegra VE. Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2024 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/139173>
24. Parra Ferreyra FM. Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica privada, 2021 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69695>

25. Capristan Julca SC. Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2024 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/156305>
26. Vera Ruiz AB. Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77951>
27. Piscoche Valverde YM. Calidad de atención en el servicio de medicina de emergencia del Hospital Belén de Trujillo – 2021 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86600>
28. García Luna MF. Calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79539>
29. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Méd Hered [Internet]. 16 de julio de 2012 [citado 18 de abril de 2025];23(2):88. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/1037>
30. Benites-Bernabé Á, Castillo-Saavedra E, Rosales-Márquez C, Salas-Sánchez R, Reyes-Alfaro C. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Medisur [revista en Internet]. 2021 [citado 2021 Abr 16]; 19(2):[aprox. -236 p.]. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
31. Rivas Olea FC. Calidad del servicio y atención en pacientes del Establecimiento de Salud San José I-3 Piura, 2021 [Tesis]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2025 abr 14]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67602>
32. Soto-Becerra P, Virú-Loza MA, Elorreaga OA, Amaya E, Mezones-Holguin E, Ramírez-Ramírez R, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Rev Cuerpo Med HNAAA. el 22 de abril de 2020;13(1):14–25.

VIII. ANEXOS

1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<ul style="list-style-type: none"> • Problema General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023? • Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la frecuencia de los datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023. • Objetivos Específicos: 1. Determinar la frecuencia de los datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023. 2. Determinar el nivel de satisfacción de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Hipótesis General: El nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023 será moderadamente alto. • Hipótesis Específicas: 1. La mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 presentarán características demográficas y socioeconómicas similares. 2. Los pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Variable de Estudio: Calidad de Servicio. • Variables Intervinientes: - Edad - Sexo - Grado de instrucción - Tipo de seguro - Tiempo de hospitalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Investigación: Observacional • Nivel de Investigación: Descriptivo • Diseño de Investigación: No experimental Transversal • Población: Pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica durante el año 2023. • Muestra: La muestra está formada por 323 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna del HRI durante los meses de noviembre y diciembre del 2023 que

<p>dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes</p>	<p>dimensión confiabilidad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.</p> <p>3. Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en</p>	<p>hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 percibirán un nivel moderadamente alto de confiabilidad en la calidad del servicio.</p> <p>3. Los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 reportarán un nivel de insatisfacción moderado o bajo en relación con la capacidad de respuesta del personal hospitalario.</p> <p>4. Los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 mostrarán</p>		<p>cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de Recolección de datos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del proyecto. 2. Obtención del permiso del Hospital Regional de Ica. 3. Aplicación de los instrumentos. • Instrumentos de Recolección de datos: <p>Se utilizará un instrumento en base a una encuesta estructurada en las siguientes partes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos generales del encuestado. 2. Cuestionario para evaluar la satisfacción de
--	--	--	--	---

<p>hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023?</p>	<p>el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.</p>	<p>una satisfacción moderada en cuanto a la seguridad en la atención.</p>		<p>los pacientes, SERVQUAL.</p>
<p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023?</p>	<p>5. Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.</p>	<p>5. La mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 percibirán un nivel positivo de empatía por parte del personal médico y de enfermería.</p>		
<p>6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023?</p>	<p>6. Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en el 2023.</p>	<p>6. Los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Ica en 2023 experimentarán una insatisfacción moderada con los aspectos tangibles del hospital.</p>		

Regional de Ica en el 2023?				
--------------------------------	--	--	--	--

2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	TIPO	ESCALA	FUENTE
VARIABLE DE ESTUDIO						
Calidad de Servicio	Serie de procesos que ejecutan los establecimientos de salud en el proceso de atención, teniendo en cuenta aspectos técnicos y humanos	Se medirá a través de un instrumento SERVQUAL, que tomará en cuenta cinco dimensiones de la satisfacción del usuario: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; los cuales se obtendrá el puntaje por la diferencia entre los 22 ítems de expectativas menos los 22 ítems de percepciones.	0. Satisfacción amplia (puntaje < 0) 1. Satisfacción (puntaje = 0) 2. Insatisfacción leve / moderada (puntaje > 0 y ≤ 2) 3. Insatisfacción severa (puntaje > 2)	Cualitativo	Nominal	Cuestionario
VARIABLES INTERVINIENTES						
Edad	Tiempo transcurrido en una persona, desde el nacimiento hasta la fecha.	Edad actual que tiene el paciente	Años de vida del paciente.	Cuantitativo	Razón	Ficha de Recolección de datos
Sexo	División del género en dos grupos según la función reproductiva	Características del individuo según sus características fenotípicas	1. Masculino 2. Femenino	Cualitativo	Nominal	Ficha de Recolección de datos
Grado de instrucción	Grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o no.	Grado más elevado de estudios realizados o en curso del paciente.	0. Ninguno 1. Primaria 2. Secundaria 3. Superior 4. No sabe	Cualitativo	Nominal	Ficha de Recolección de datos
Tipo de Seguro	Tipo de Cobertura para asistencia médica en los establecimientos de Salud	Tipo de Cobertura de asistencias medica	0. SIS 1. SOAT 2. Ninguno 3. Otro	Cualitativo	Nominal	Ficha de Recolección de datos
Tiempo de hospitalización	Duración total en días que un paciente permanece en el hospital desde su ingreso hasta el alta médica.	Número de días, contabilizados desde el ingreso hospitalario hasta el alta, que el paciente permanece bajo atención médica en el hospital.	Días de hospitalización del paciente.	Cuantitativo	Razón	Cuestionario

3. Instrumento de recolección de datos

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA INTERNA DEL HRI.			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
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 a contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
2. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
3. Grado de Instrucción	Ninguno		0
	Primaria		1
	Secundaria		2
	Superior		3
	No sabe		4
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		0
	SOAT		1
	Ninguno		2
	Otro		3
5. Tiempo de hospitalización en días	<input type="text"/>		

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 II-2. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							

03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a cómo usted ha RECIBIDO la atención en el servicio de Hospitalización Nivel II-2.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Todos los días recibió una visita médica?							
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio?							
05	P Al alta, ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							

19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron adecuados?							

Las encuestas incluyeron en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:


- Confiabilidad: 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.

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. El grado de satisfacción de los usuarios se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:


1. Menor de 0 = satisfacción amplia.
2. 0 = satisfacción.
3. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada.
4. Mayor que 2 = insatisfacción severa.

La encuesta tuvo una duración por cada usuario entre 10 a 15 min, constó de dos etapas: la primera en contestar las 22 preguntas sobre las expectativas, antes de recibir el servicio y la segunda etapa en contestar las 22 preguntas sobre la percepción, después de haber recibido el servicio.

4. Autorización del Hospital Regional de Ica


GOBIERNO REGIONAL ICA
Hospital Regional de Ica

N° 023-2025-HRI/DE.



Resolución Directoral

Ica, 15 de Enero del 2025

VISTO:
El Expediente N° 24-023850-001, que contiene el Memorando N° 006-2025-HRI/DE, de fecha 08 de Enero del año 2025, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, donde se autoriza emitir el acto resolutorio aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación, según Oficio N° 006-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI

CONSIDERANDO:
Que, los numerales I y XV del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud establecen que la protección de la salud es de interés público y por tanto es de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla y que el Estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud.
Que el artículo 28 de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, dispone que la investigación experimental con personas debe ceñirse a las legislaciones especiales sobre la materia y a los postulados éticos contenidos en la declaración Helsinki y sucesivas declaraciones que actualicen los referidos postulados
Que por Decreto Supremo N° 021-2017-SA, se aprueba el reglamento de ensayos clínicos, norma legal que en su artículo 58° denomina Comité Institucional de Ética en Investigación a la instancia sin fines de lucro, es una institución de investigación, con disposición de participar, encargado de velar por la protección de los derechos seguridad y bienestar de los sujetos de investigación.
Que, mediante Oficio N° 006-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI, de fecha 08 de Enero del año 2025, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Ica, solicita emitir el acto resolutorio de aprobación del proyecto de tesis, titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN EL 2023”** presentado por el Investigador: **HERNANDEZ GARCIA, ANIBAL BACILIO**, alumno de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Posgrado, de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica”, para obtener el Grado de : Maestro en Medicina Humana, el cual ha sido revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de esta sede docente; adjuntando el Acta de evaluación y Aprobación de fecha 08 de Enero del año 2025.
Que, con Memorando N° 006-2025-HRI/DE, de fecha 08 de Enero del año 2025, el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, autoriza emitir el acto resolutorio aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación y detallado, en el Oficio N° 006-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI.
En uso de las facultades contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del

///

(Vertical stamps on the left side of the page include: 'HOSPITAL REGIONAL DE ICA', 'DIRECTOR EJECUTIVO', 'HOSPITAL REGIONAL DE ICA', 'DEFE OFICINA DE ASESORIA JURIDICA', 'HOSPITAL REGIONAL DE ICA')

\\\\...

Hospital Regional de Ica, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 0001-2012-GORE-ICA; y con la visación de la Dirección General del Hospital Regional de Ica, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica.



SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION, revisado por el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional de Ica, el mismo que se detalla a continuación:



N	TITULO DEL PROYECTO	INVESTIGADORA
01	"CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN EL 2023"	HERNANDEZ GARCIA, ANIBAL BACILIO



ARTICULO SEGUNDO. - NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados e instancias competentes.

Regístrese y Comuníquese,

[Signature]
ROSA MARÍA SANCHEZ MENDEZ
DIRECTORA GENERAL DEL HRI
059270

CENM/DE
GMHC/D.E.ADM.
YMM/J.ORRH.
JAFI/J-AJ

5. Consentimiento informado del participante de estudio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, YO _____ con DNI

No: _____ doy mi consentimiento para que ser incluido en la investigación.

“CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA EN EL 2023”

Comprometiendo a responder fielmente a las preguntas realizadas por el encuestador y proporcionarla a los investigadores según las indicaciones brindada. Entendiendo que esta información formará parte de un estudio que aportará a conocer algunos asuntos relacionados con la profesión médica.

Soy consciente de que se fue elegido(a) para participar en este estudio y de que concedo libremente la información. Estoy consciente que la participación es totalmente voluntaria y que aun después de iniciado el proceso se puede rehusar a responder cualquier tipo de pregunta, o retirarse del estudio cuando lo desee, sin retaliación por ello. Se me ha dicho que las respuestas no serán reveladas a nadie y que en ningún informe de este estudio se identificará en forma alguna. También se me ha informado que no tendré ningún tipo de riesgo relacionado con la investigación. Solo si desee los resultados obtenidos se realizará mediante el código usado en el cuestionario que usted responderá.

Además, sé que no recibiré ninguna retribución económica y que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito antes de ser publicados. Recibiré información sobre el tema, en mejora de la calidad de servicio en pacientes hospitalizados. Se me suministrará el nombre y número telefónico del investigador principal a quien puedo dirigirme en caso de tener alguna duda acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Encuestado

DNI:

Investigador Principal:

Cualquier duda o pregunta será resuelta con el investigador:

MC. Hernández García Aníbal

Teléfono: 914184597