

## Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021

### User satisfaction level of the Virgen de Fátima Regional Hospital, Chachapoyas, Peru, 2021

Milena Huamán de la Cruz<sup>1</sup>

#### RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2021. Se trabajó con una muestra de 76 usuarios externos atendidos en el Hospital. Se encontró que según el género de los usuarios externos atendidos, fueron en mayor medida femenino con 51.3% y masculino con 48.7%. Según la edad, tuvieron en mayor proporción con 40.8% entre 33 a 45 años y en menor medida con 59 años con el 1.3%. Los usuarios atendidos fueron principalmente de la provincia de Luya con 28.9% y en menor medida con 15.8% de Rodríguez de Mendoza y Bagua. Según el grado de instrucción generalmente tuvieron grado de instrucción secundaria con 35.5% y superior con 31.6%. El nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima según las dimensiones fueron: fiabilidad 99% satisfecho, capacidad de respuesta satisfecho con 53%, seguridad medianamente satisfecha con 55%, empatía medianamente satisfecha con 49% y de los aspectos tangibles medianamente satisfecho con 67%. Se concluye que el 57 % se encuentra satisfecho y el 43 % medianamente satisfecho.

**Palabras clave:** Satisfacción y nivel de satisfacción

#### ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of the external user of the emergency service of the Virgen de Fátima Regional Hospital, Chachapoyas - 2021. We worked with a sample of 76 external users treated at the Hospital. It was found that according to the gender of the external users attended, they were to a greater extent female with 51.3% and male with 48.7%. According to age, they had a greater proportion with 40.8% between 33 to 45 years and to a lesser extent with 59 years with 1.3%. The users served were mainly from the province of Luya with 28.9% and to a lesser extent with 15.8% from Rodríguez de Mendoza and Bagua. According to the level of education, they generally had a secondary education level with 35.5% and higher with 31.6%. The level of satisfaction of the external user of the emergency service of the Virgen de Fátima Regional Hospital according to the dimensions were: reliability 99% satisfied, response capacity satisfied with 53%, security moderately satisfied with 55%, empathy moderately satisfied with 49% and the tangible aspects moderately satisfied with 67%. It is concluded that 57% are satisfied and 43% moderately satisfied.

**Keywords:** Satisfaction and level of satisfaction

<sup>1</sup>Bachiller en Enfermería. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Correo Electrónico: 7589169132@untrm.edu.pe

### I. INTRODUCCIÓN

En la última década las entidades han hecho uso de instrumentos para establecer el nivel de satisfacción del usuario, estrategia que se ha convertido en el principal modelo de crecimiento y desarrollo organizacional de los centros de salud; como lo evidencia las encuestas ejecutadas por el centro de investigaciones sociológicas que vienen realizando durante muchos años. En un principio el aceptar los resultados expuestos mediante la aplicación de estos instrumentos hace de una entidad responsable de la incorporación de un sistema de calidad. Las reformas sanitarias parten de la opinión de los usuarios, quienes son las personas directamente involucradas en la prestación del servicio; por lo que las opiniones vertidas servirán para mejorar y en muchos casos direccionar u orientar la prestación del servicio hacia el cambio de una necesidad identificada, demostrando una vez más la importancia de la participación ciudadana en el crecimiento, desarrollo y mejoramiento del sistema de salud, hecho que proyecta agrado en los usuarios quienes son los beneficiarios de esta transformación (Febres y Mercado 2020).

En América Latina y el Caribe el sector salud en los últimos años ha sufrido un cambio al afrontar los constantes retos por minimizar las deficiencias en el sector salud, que hasta el día de hoy no ha sido muy productivas, este hecho se ve principalmente por las reformas no planificadas, la inestabilidad económica y política de los estados. Esta situación se sujeta en la mala planificación de las reformas de salud hacia la necesidad de la población demandante y con ello el incumplimiento de los objetivos de los centros de salud, como la prestación de servicios de salud de calidad y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. La globalización ha sido otro aspecto que ha golpeado continuamente al sector salud, ya que las redes financieras, las tecnologías de información y comunicación y la evolución de la humanidad ha generado un impacto significativo en el comportamiento de la población (OPS, 1996).

Perú es el país que en los últimos años ha enfocado la reforma de salud hacia el aseguramiento de la salud universal, como derecho de todo ciudadano; en ese contexto emiten la ley 29344, que establece el brindar un servicio de salud de calidad por parte de los centros de salud en el ámbito nacional, en tiempo prudente y oportuno para la población. A esta estrategia se ha agregado los seguros de salud que deberán ser universales sin excepción del nivel socioeconómico de las personas, La implementación de las nuevas políticas de reforma sanitaria no ha logrado en su totalidad asegurar la cobertura de atención de calidad a las personas, tal y como lo demuestran la información recogida por el Ministerio de Salud mediante la Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario de Salud, que fundamenta que el nivel de satisfacción está por

debajo de los encontrado en años anteriores, teniendo solo un 66.7% de población satisfecha tanto a nivel nacional como local (Hernández, et al. 2019, pp. 620-628).

El Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas forma parte de la Dirección Regional de Salud Amazonas y del Ministerio de Salud, sus acciones están encaminadas a promover la salud integral, asistiendo a los pacientes en su recuperación y rehabilitación; además promueve el fortalecimiento de capacidades de futuros profesionales mediante las prácticas médicas, comprometiéndose de esa manera con la calidad del servicio de salud. La constante transformación en la prestación del servicio de salud ha obligado a la entidad hacer una reforma en las estrategias y políticas internas con el propósito de fortalecer las capacidades, implementar mejores equipos y mejorar la infraestructura para dar a los usuarios un servicio acorde a las necesidades (Hospital Regional Virgen de Fátima, 2017).

### II. MATERIAL Y MÉTODO

El tipo de estudio fue descriptivo con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de corte transversal.

La población de estudio estuvo compuesta por las atenciones a los usuarios externos  $\geq 20$  años que fueron un total de 95 atenciones del Hospital Regional Virgen de Fátima. La muestra estuvo conformada por 76 usuarios externos atendidos. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta para evaluar: Nivel de Satisfacción de los usuarios según la fiabilidad, según la capacidad de respuesta, según la seguridad, según la empatía, según los aspectos tangibles, y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la fiabilidad.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	1-7	0	0	0%	0%
Medianamente satisfecho	8-14	1	1	1%	1%
Satisfecho	15-21	75	76	99%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

En la tabla 1 se muestra que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la fiabilidad estuvieron con un 99% satisfecho y solo un 1% medianamente satisfecho.

**Tabla 2**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	1-7	2	2	3%	3%
Medianamente satisfecho	8-14	34	36	45%	47%
Satisfecho	15-21	40	76	53%	100%
<b>Total</b>		76		100%	

En la tabla 2 se observa que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la capacidad de respuesta de los colaboradores; reflejando en un 53% satisfecho, 45% medianamente satisfecho e insatisfecho con 3%.

**Tabla 3**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la seguridad.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	1-7	0	0	0%	0%
Medianamente satisfecho	8-14	42	42	55%	55%
Satisfecho	15-21	34	76	45%	100%
<b>Total</b>		76		100%	

En la tabla 3 se aprecia que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la seguridad en la prestación del servicio estuvieron en mayor medida medianamente satisfecho con 55% y en un nivel satisfecho con 45%.

**Tabla 4**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la empatía.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	1-7	7	7	9%	9%
Medianamente satisfecho	8-14	37	44	49%	58%
Satisfecho	15-21	32	76	42%	100%
<b>Total</b>		76		100%	

En la tabla 4 se evidencia que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la empatía de los colaboradores en un 49% resultó con un nivel medianamente satisfecho, de nivel satisfecho con 42% y en un 9% de nivel insatisfecho.

**Tabla 5**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según los aspectos tangibles.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	1-11	0	0	0	0%
Medianamente satisfecho	12-22	51	51	67%	67%
Satisfecho	23-33	25	76	33%	100%
<b>Total</b>		76		100%	

En la tabla 5 se muestra que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según los aspectos tangible resultó en mayor medida de nivel medianamente satisfecho con 67% y satisfecho con 33%.

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Insatisfecho	1-39	0	0	0%	0%
Medianamente satisfecho	40-78	33	33	43%	43%
Satisfecho	79-117	43	76	57%	100%
<b>Total</b>		76		100%	

En la tabla 6 se observa que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, evidenciándose de nivel satisfecho en un 57% y de un nivel medianamente satisfecho con 43%.

**VI. DISCUSIÓN**

Maggi (2018) en su estudio respecto a la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, encontró que en cuanto a las características tangibles del servicio se encontraban insatisfechos, demostrando la existencia de una diferencia entre las expectativas y percepciones. En la fiabilidad encontraron que existe insatisfacción en los usuarios principalmente en la capacidad de respuesta, al igual que en la seguridad y la empatía; concluyendo que se vio la insatisfacción presentada por los usuarios respecto a la prestación del servicio. Teniendo en cuenta lo anteriormente citado es preciso indicar las diferencias con los resultados encontrados en la presente investigación, toda vez que se evidenció en mayor medida un nivel satisfecho con 57%, siendo la dimensión que más resalta la fiabilidad con un 99% de satisfacción, hecho que muestra la confiabilidad de los usuarios con los servicios prestados en el hospital; en otro sentido también se ve diferencias en cuanto a la dimensión seguridad, empatía y elementos tangibles, resaltando que en el estudio se encontró todos con un nivel medianamente satisfecho y

satisfecho, resultando la seguridad como la que menos confianza muestra con 55% en el nivel medianamente satisfecho.

Ramírez et al. (2019) mediante su investigación demostró que el nivel de calidad en la atención recibida fue bueno con el 81%, siendo los principales motivos: trato del personal 23.2%, mejoría en salud 11.8%; y las razones de mala calidad indicaron largos tiempos de espera 23.7% y la carencia de diagnóstico y revisión 11.7%. En ese sentido es importante resaltar la similitud con la presente investigación, considerando que el nivel de satisfacción del usuario fue plenamente satisfecho con 57% incluso por debajo del encontrado en el estudio motivo de discusión; en el aspecto que se debe indicar mayor similitud es en la capacidad de respuesta que en la presente se encontró un nivel satisfecho con 53%, por encima del 23.7% evidenciado en los estudios realizados por Ramírez.

Chinchay (2018), en su investigación demostró que el nivel de la calidad de atención en los servicios de hospitalización fue bueno con 89.7 % y mala con 10.3%. Concluyendo que el 85% de los usuarios siempre están contentos y solo un 15% están disgustados. Comparando con los resultados encontrados en el presente estudio se muestra similitud en cuanto al nivel de satisfacción que se encontró satisfecho en mayor medida con un 55%. Resaltando que los niveles de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima fueron buenos principalmente en las dimensiones de fiabilidad con un 99% y en la dimensión capacidad de respuesta con 53%.

Llaja (2019), en a través de su investigación encontró que el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, fue en un 81% bajo y en un 19% alto; siendo la dimensión capacidad de respuesta la de mayor insatisfacción con 83.3%, seguido por fiabilidad en un 82.5%, empatía en un 81.7%, seguridad 80% y aspectos tangibles en un 79.2%. Concluyendo que la mayor parte de usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio del nosocomio. Al respecto se evidencia resultados totalmente distintos con la presente, teniendo en cuenta que se logró demostrar un nivel satisfactorio en el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima con 57%. Además, el nivel en las dimensiones fue en mayor medida de medianamente satisfecho a satisfecho, siendo la dimensión fiabilidad la de mayor aceptación con un 99% en el nivel satisfactorio y la de menor aceptación la dimensión empatía considerando el nivel medianamente satisfecho; resultado que confirma las diferencias significativas en ambos estudios.

## V. CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima según la dimensión de fiabilidad resultó con un 99% satisfecho y con 1% medianamente satisfecho; según la dimensión capacidad de respuesta se evidenció de nivel satisfecho con 53%, medianamente satisfecho con 45% e insatisfecho con 2%; según la dimensión seguridad mostró un nivel medianamente satisfecho con 55% y satisfecho con 45%; según la dimensión empatía el nivel fue medianamente satisfecho con 49%, satisfecho con 42% e insatisfecho con 9%; y finalmente según la dimensión de los aspectos tangibles se encontró en un nivel medianamente satisfecho con 67% y satisfecho con 33%.

El nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, resultó de nivel satisfecho en un 57% y de un nivel medianamente satisfecho con 43%.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chinchay, E. M. (2018). *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12904>
- Febres, R., & Mercado, M. (Setiembre de 2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Huancayo - Perú. (S. Perú, Ed.) Revista de la Facultad de Medicina Humana, XX(3), 3-4. doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (Diciembre de 2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. (S. Perú, Ed.) Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, XXVI(4), 620-628. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.4515>
- Hospital Regional Virgen de Fátima. (2017). *Presentación del Hospital Regional Virgen de Fátima*. Obtenido de [www.hospitalvirgendifatima.gob.pe](http://www.hospitalvirgendifatima.gob.pe): <http://www.hospitalvirgendifatima.gob.pe/presentacion.php>
- Maggi, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de*

*los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.* Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Organización Panamericana de la Salud. (2018). *Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. Organización Panamericana de la Salud, Programa de Organización y Gestión de Sistemas y Servicios de Salud (HSO).* Washington D. C.: Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería. Obtenido de [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002\\_ops\\_hr\\_23\\_es.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf)
- Ramírez, Teresita, Nájera, P., & Nigenda, G. (2019). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios.* (C. d. Salud, Ed.) Scientific Electronic Library Online, XL(1), 1-10. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/#:~:text=Se%20encontr%C3%B3%20que%201.2%25%20de,fue%20buena%20y%2018.8%25%20mala.&text=Los%20que%20utilizaron%20servicios%20de,que%20acudieron%20a%20servicios%20privados>.