

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

**Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en
el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional
Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2018**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Iris Pamela SAYAS AVILÉS

ASESOR

Juan Carlos Alberto ZAVALA GONZALES

Lima - Perú

2018

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2018.

Material—y Métodos: Estudio cualitativo, descriptivo, observacional y transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó por medio de la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. La muestra estuvo constituida por 97 pacientes hospitalizados en condiciones de alta. El procesamiento de datos se realizó según el rango de satisfacción y se expresó en porcentajes.

Resultados: El 91.38% de los usuarios hospitalizados estuvieron satisfechos con la calidad de servicio. Las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 90% de usuarios satisfechos (96.29%, 91.75% y 92.57% respectivamente) y la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos) obteniéndose un porcentaje de 14.69%.

Conclusiones: El nivel de satisfacción global encontrado (91.38%) fue alto. Las variables con mayor insatisfacción fueron la rapidez para realizar los trámites del alta y la limpieza de los servicios higiénicos del servicio.

Palabras claves: satisfacción, pacientes hospitalizados, SERVPERF.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of hospitalized patients in the Internal Medicine Service of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, January 2018.

Materials and Methods: Qualitative, descriptive, observational and transversal study. The measurement of user satisfaction was made through the modified SERVPERF survey, which measures the level of user satisfaction according to their perceptions. The sample consisted of 97 patients hospitalized in discharge conditions. The data processing was carried out according to the range of satisfaction and expressed in percentages.

Results: 91.38% of the hospitalized users were satisfied with the quality of service. The reliability, security and empathy dimensions of the SERVPERF survey resulted with more than 90% of satisfied users (96.29%, 91.75% and 92.57% respectively) and the response capacity dimension resulted with the greatest number of dissatisfied users (very dissatisfied and extremely very dissatisfied) obtaining a percentage of 14.69%.

Conclusions: The level of overall satisfaction found (91.38%) was high. The variables with the greatest dissatisfaction were the speed to perform the registration procedures and the cleanliness of the toilet services.

Keywords: satisfaction, hospitalized patients, SERVPERF.