

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA  
HUMANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL PÚBLICO,  
CHACHAPOYAS - 2023**

**Autor (a): Bach. Elthon Joscel Ramirez Zumaeta**

**Asesor: M.C. Carlos Martín Torres Santillán**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ 2023**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

- Datos de autor 1**  
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Ramirez Zumaeta Elthon Joscel  
DNI N°: 73141666  
Correo electrónico: 7314166631@untrm.edu.pe  
Facultad: Medicina  
Escuela Profesional: Medicina Humana
- Datos de autor 2**  
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_
- Título de la tesis para obtener el Título Profesional**  
Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de hospitalización Hospital Público Chachapoyas 2023
- Datos de asesor 1**  
Apellidos y nombres: Torres Santillán Carlos Martín  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 09540571  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0002-7472-4781>
- Datos de asesor 2**  
Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_
- 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)**  
[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
3.03.02 - Ciencias del cuidado de la salud y servicios
- 5. Originalidad del Trabajo**  
Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.
- 6. Autorización de publicación**  
El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 19, Octubre, 2023

Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional durante todo mi camino académico.

A mi tutor, por su guía experta y paciencia infinita en cada paso de mi investigación.

A mis amigos y colegas, por sus conversaciones inspiradoras, su apoyo emocional y su amistad durante el de trabajo en la tesis.

.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor, por su guía experta y paciencia infinita en cada paso de mi investigación. Del mismo modo quiero agradecer a mis padres y familiares por su apoyo incondicional en esta etapa de mi carrera, sin su aliento y confianza en mí, este logro no hubiera sido posible. A mis amigos y colegas por su apoyo emocional y moral durante los momentos más desafiantes.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Jorge Luis Maicelo Quintana Ph.D.

**RECTOR**

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. María Nelly Luján Espinoza

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dra. Carmen Inés Gutiérrez de Carrillo

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

## VISTO BUENO DEL ASESOR



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (✓)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Nivel de Satisfacción del usuario atendido en el servicio de hospitalización, Hospital público chachapoyas-2023 del egresado Elthon Joseel Ramirez Zomanta de la Facultad de Medicina Escuela Profesional de Medicina Humana de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 08 de Agosto de 2023

  
Carlos Martín Torres Santillán  
Firma y nombre completo del Asesor



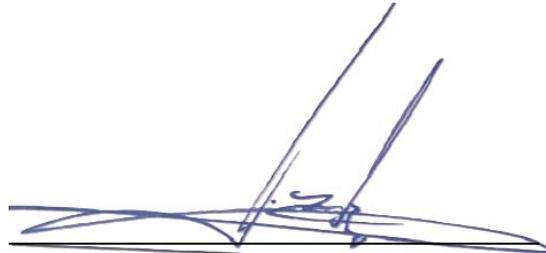
**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**  
(Resolución de decanato N° 033-2023-UNTRM-VRAC/FAMED)



---

**Dr. Rainer Marco López Lapa**

**Presidente**



**Mg. Orlando Víctor Romero Zea**

**Secretario**



---

**Mg. Víctor Manuel Garrigue Parraguez**

**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el  
servicio de hospitalización, Hospital público, Chachapoyas - 2023,

presentada por el estudiante ( )/egresado (v) Elthon Jascel Ramirez Zomato

de la Escuela Profesional de Medicina Humana

con correo electrónico institucional 7314166651@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (v) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 11 de octubre del 2023

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 16 de OCTUBRE del año 2023, siendo las 18 horas, el aspirante: ELTHON JOSCEL RAMÍREZ ZUMBEA, asesorado por M.C. CARLOS MARTÍN TORRES SANTILLÁN defiende en sesión pública presencial () / a distancia ( ) la Tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL PÚBLICO, CHACHAPOYAS - 2023, para obtener el Título Profesional de MÉDICO CIRUJANO, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. RAÍNER MARCO LÓPEZ LOJA

Secretario: Mg. ORLANDO VÍCTOR ROMERO ZEA

Vocal: Mg. VÍCTOR MANUEL GERMQUE PARRAQUEZ

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 19:03 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:  
.....

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |             |
|---|-------------|
| <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>DEDICATORIA.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>    | <b>v</b>    |
| <b>VISTO BUENO DEL ASESOR.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>xv</b>   |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>16</b>   |
| <b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>   | <b>22</b>   |
| 2.1. Variable .....   | 22          |
| 2.2. Tipo y nivel de investigación .....  | 22          |
| 2.3. Diseños de la investigación .....  | 22          |
| 2.4. Población, muestra y muestreo .....  | 22          |
| 2.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....                             | 23          |
| 2.6. Análisis de datos .....  | 25          |
| <b>III. RESULTADOS .....</b>  | <b>26</b>   |
| 3.1. Características sociodemográficas .....  | 26          |
| 3.2. Nivel de satisfacción del usuario según dimensiones atendido en el                         |             |

|  |           |
|--|-----------|
| servicio de hospitalización del Hospital Público Chachapoyas.....  | 28        |
| 3.3. Nivel de satisfacción global del usuario atendido en el servicio de hospitalización del Hospital Público Chachapoyas-2023.....                                  | 35        |
| 3.4. Nivel de satisfacción del usuario para las características sociodemográficas atendido en el servicio de hospitalización, Hospital Público Chachapoyas-2023..... | 36        |
| <b>IV. DISCUSIÓN .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>48</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>49</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>   | <b>50</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>54</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla N° 01.</b> Características sociodemográficas.....                                    | 26 |
| <b>Tabla N° 02.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la condición del encuestado ..... | 36 |
| <b>Tabla N° 03.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la edad.....                      | 37 |
| <b>Tabla N° 04.</b> Nivel de satisfacción del usuario según el sexo.....                      | 38 |
| <b>Tabla N° 05.</b> Nivel de satisfacción del usuario según el grado de instrucción.....      | 39 |
| <b>Tabla N° 06.</b> Nivel de satisfacción del usuario según el tipo de seguro.....            | 40 |
| <b>Tabla N° 07.</b> Nivel de satisfacción del usuario según el servicio de hospitalización... | 41 |
| <b>Tabla N° 08.</b> Nivel de satisfacción del usuario según el tiempo de hospitalización..... | 42 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad .....             | 28 |
| <b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta ..... | 29 |
| <b>Figura 3.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la dimensión seguridad.....            | 31 |
| <b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la dimensión empatía.....              | 32 |
| <b>Figura 5.</b> Nivel de satisfacción del usuario según la dimensión aspectos tangibles.....   | 34 |
| <b>Figura 6.</b> Nivel de satisfacción global de los usuarios .....                             | 35 |

## RESUMEN

La presente investigación llevó por título nivel de satisfacción de usuarios atendidos el servicio de hospitalización del Hospital Público, Chachapoyas – 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo observacional, prospectivo y transversal; que fue realizada durante los meses de junio a julio, donde la muestra estuvo representada por 222 usuarios, para la valoración de la satisfacción se utilizó la encuesta “SERVPERF”. Resultados: la satisfacción global es del 94.5%, del mismo modo se determinó los resultados según dimensiones donde fiabilidad mostró una satisfacción del 89.2%, capacidad de respuesta con 96.5% de satisfacción, seguridad con 97.1% de satisfacción, empatía con 97.8% de satisfacción y aspectos tangibles con 92.0% de satisfacción, se demostró que existe relación significativa del nivel de satisfacción con las dimensiones: fiabilidad con p-valor de 0.00, capacidad de respuesta con p-valor de 0.00, seguridad con p-valor de 0.00 y empatía p-valor de 0.00, adicionalmente se halló relaciones significativas del nivel de satisfacción con grado de instrucción con un p-valor de 0.029 y con tiempo de hospitalización con p-valor de 0.00. Conclusión: la dimensión fiabilidad tiene el menor nivel de satisfacción, existe relaciones significativas de la satisfacción con el grado de instrucción y el tiempo de hospitalización del usuario.

**Palabras clave:** *SERVPERF*, usuarios, satisfacción, hospitalización.

## ABSTRACT

The present research was entitled level of satisfaction of users of the hospitalization service of the Public Hospital, Chachapoyas - 2023. The study was quantitative, descriptive, observational, prospective and cross-sectional; it was carried out during the months of June to July, where the sample was represented by 222 users, and the SERVPERF survey was used to evaluate satisfaction. Results: overall satisfaction was 94.5%, the results were determined according to dimensions where reliability showed a satisfaction of 89.2%, responsiveness with 96.5% satisfaction, safety with 97.1% satisfaction, empathy with 97.8% satisfaction and tangible aspects with 92.0% satisfaction. It was shown that there is a significant relationship between the level of satisfaction with the following dimensions: reliability with a p-value of 0.00, responsiveness with a p-value of 0.00, safety with a p-value of 0.00 and empathy with a p-value of 0.00. In addition, significant relationships were found between the level of satisfaction with degree of education with a p-value of 0.029 and with hospitalization time with a p-value of 0.00. Conclusion: the reliability dimension has the lowest level of satisfaction; there are significant relationships of satisfaction with the degree of education and the time of hospitalization of the user.

**Keywords:** SERVPERF, users, satisfaction, hospitalization.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con el avance y desarrollo de la humanidad en el área de la medicina humana, es muy importante realizar un llamado para lograr humanizar la asistencia en la salud de la población para así proveer un servicio de mayor calidad. La calidad debe estar basada en brindar un servicio de salud accesible e igualitario teniendo en cuenta que los profesionales sean óptimos y capaces, con los recursos adecuados y disponibles logrando una gran satisfacción al usuario en la atención recibida. La salud pese a ser un derecho fundamental, no todas las personas tienen acceso a una atención, por lo que los usuarios se ven diariamente enfrentados a una realidad poco favorable para solucionar cualquier patología, ya sea por falta de profesionales de salud, de equipos, establecimientos de salud o inclusive por atención de personal no capacitado. En este ámbito se han realizado estudios de satisfacción para que el usuario califique la atención brindada por las entidades de salud, además de la infraestructura y equipos disponibles, convirtiéndose así la satisfacción como un indicador fundamental de la calidad sanitaria.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000), plantea una base como referencia para evaluar la calidad de los servicios que ofrecen las entidades de salud, en la cual resalta que la meta no solo es elevar y mantener el bienestar de los usuarios, si no también satisfacer los requerimientos de los pacientes atendidos. Entonces con estas palabras resalta que el grado de satisfacción y la percepción de la calidad de atención en las entidades del sector salud no solo se trata de los resultados encontrados, si no implica también la capacidad de atender a las necesidades y la expectativa de la población infiriendo en las dimensiones no sanitarias.

El sector salud de los diferentes países de América Latina ha intentado afrontar las deficiencias sanitarias, pero no se ha evidenciado mucha mejoría, esto se debe principalmente a las reformas no preparadas, la inseguridad económica y política de los diferentes países. La reformación en salud no estaba centrada en las necesidades de la población, y además de ello el incumplimiento de las metas por parte de las entidades de salud llevó a una reforma deficiente.

Según Dávila et al. (2019) los pacientes atendidos en los diferentes hospitales de

América latina cuentan con un grado de satisfacción de aproximadamente del 42.3% que dicho porcentaje viene a ser el 57.7% de los usuarios consultados, dentro de ellos, el indicador de empatía tiene un mayor grado de satisfacción con un 38.1%, seguida de seguridad con el 34.9%, estos porcentajes representan que la calidad de salud no está mejorando como se preveía a pesar de las diferentes reformas establecidas por los estados y las instituciones.

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA, 2011), presenta una guía técnica que contiene el sistema tipo encuesta denominada SERVQUAL (Calidad de Servicio), la cual cuenta con una escala multidimensional propuesta por Parasuram, que fue elaborada con la finalidad de medir el nivel de satisfacción del usuario, el MINSA realizó modificaciones de dicha encuesta para acoplarlo al ámbito de la salud a nivel nacional, poniendo así a disposición a todos los proveedores de servicio de salud.

El método “SERVPERF”, fue propuesta por Cronin y Taylor (1994), fueron los que realizaron estudios empíricos en diferentes servicios de distintas organizaciones, llegando a la conclusión que la encuesta “SERVQUAL” no es el adecuado para medir la calidad de un servicio, naciendo así dicho método el cual se fundamenta solamente en las percepciones del modelo “SERVQUAL”, esta cuenta con Alpha estandarizado de 0.9238, obtenido una validez predictiva mayor que la escala “SERVQUAL”. (Vizcaíno, 2017, pp. 2264-268)

Hernández et al, (2019) expone los resultados de una encuesta a nivel del territorio peruano sobre el grado de satisfacción del paciente durante el año 2016, donde reportaron los resultados de una investigación de satisfacción de pacientes del servicio de consultorio obteniendo una satisfacción del 73,9% a nivel del Perú (incrementado de 3,8 puntos porcentuales con respecto al año 2014) teniendo en cuenta esta información del MINSA y los Gobiernos a nivel regional (66,7%) inferior al promedio nacional y al resto de instituciones que prestan servicios en salud. De igual manera nos menciona ciertos factores asociados a la satisfacción del usuario de las entidades sanitarias, pero se necesita investigar más estos factores a nivel nacional.

Es muy importante conocer y estudiar los elementos que originan satisfacción e

insatisfacción cuando se realiza la atención dentro de un establecimiento de salud, este conocimiento permite entregar herramientas óptimas a los gestores de salud que realicen adecuadas estrategias para mejorar la calidad de atención brindada y también dar la oportunidad al paciente de tener un rol más activo así tomando decisiones propias de lo que desea recibir durante su hospitalización. Conocer las satisfacciones e insatisfacciones lleva a crear un instrumento idóneo que mida dimensiones similares que puedan ser aplicadas en las diferentes instituciones prestadoras de servicio en salud.

A Continuación, se mencionan los antecedentes que fundamentaron la investigación:

Según Kawii (2023), en su trabajo de investigación realizado en Canadá que trata sobre la calidad del servicio brindado por los hospitales en América del Norte y cómo eso afecta la satisfacción de los pacientes, donde se entrevistaron a un total de 111 personas en los hospitales de Norte América. Como resultado evidencia que el 64% de los entrevistados es de sexo masculino, el 37% representa a las personas entre 41 a 45 años siendo esta la mayor cantidad de personas entrevistadas, y con respecto al grado de instrucción el mayor porcentaje es para Maestro con un 42.3%. Se analizaron las dimensiones para encontrar relaciones significativas con la satisfacción de los pacientes, donde se encontraron que están relacionadas las dimensiones: aspectos tangibles con  $p = 0.00$ , fiabilidad con  $p = 0.00$ , empatía con  $p = 0.00$ , capacidad de respuesta con  $p = 0.00$  y seguridad con  $p = 0.00$ . Se concluyó que la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad que brinda el servicio.

En una investigación realizado por Rahim et al (2021), en Malasia con el objetivo de medir la satisfacción del paciente y la calidad de atención hospitalaria mediante la metodología “SERVQUAL” a través de Facebook, con una muestra de 1825 pacientes encuestados. Se encontró que el 73.5% de los pacientes estaban satisfechos y el 26.5% estaban insatisfechos, dentro de las dimensiones, la con mayor satisfacción fue: confiabilidad con 68.9 %, seguida de empatía con un 64.3%, la menor satisfacción encontramos con la dimensión aspectos tangibles con un 13.2% de satisfacción. Las variables que mostraron estar significativamente relacionadas con la satisfacción del paciente son: confiabilidad con  $p < 0.001$ , capacidad de respuesta  $p = 0.016$  y empatía  $p = 0.001$ .

Adjei et al (2021), realizaron un trabajo de investigación en Ghana, que trata sobre la satisfacción del paciente en la prestación de atención sanitaria en mujeres de a 15 a 49 años, para la cual utilizaron la metodología “SERVQUAL”, adicionalmente emplearon Chi2 con sus respectivos intervalos de confianza del 95%, la muestra total fue de 3507 mujeres. En los resultados se observa que las mujeres que tuvieron más satisfacción están entre 36 a 49 años con 67.1%, y los de educación primaria con 65.6%. La satisfacción global es del 62.9%, la dimensión que tuvo mayor satisfacción es la de aspectos tangibles con 95.5% y la de menor satisfacción fue capacidad de respuesta con 59.9%. Las variables que mostraron estar significativamente relacionadas son: la edad con  $p= 0.013$ , región con  $p<0.001$ .

Bin et al (2020), habla sobre un trabajo de investigación realizada en Arabia Saudita, en el año 2020, que trata sobre el impacto del Coronavirus en la satisfacción de los pacientes y en el desenlace de operaciones quirúrgicas, esta investigación fue realizada en 331 pacientes del Hospital King Khalil. Como resultados se obtuvo el 77,6% y 93% de los pacientes están satisfechos con el servicio tanto como por los médicos y personal de salud respectivamente. También se obtuvo que el 90,3 % de los usuarios están satisfechos con las medidas sanitarias implantadas en este nosocomio. En un estudio realizado por Gonzáles (2020), en el Hospital General Isidro Aroya en Loja-Ecuador, quien utilizó la encuesta SERVCUAL (Calidad de Servicio), los resultados mostraron que el 3.0% está muy satisfecho, el 57.8% está satisfecho, el 38.1% se encuentra poco satisfecho y el 1.1% está insatisfecho. Esta investigación también muestra que hay factores que influyen en la satisfacción los usuarios los cuales son: la explicación brindada por el médico, en cuanto a la cantidad de médicos. Como conclusión nos dice que los pacientes se encontraban satisfechos con los servicios brindados por este nosocomio.

Se realizó una investigación por Peralta et al (2019) en Paraguay, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los pacientes egresados del hospital Nacional de Itauguá, la cual se realizó según el método “SERVQUAL” en 116 pacientes. La satisfacción global fue del 39.6% con una insatisfacción de 60.3%, dentro de las dimensiones la que tuvo mejor puntuación fue seguridad con una media de 5.3 y las más baja fue tangibilidad con una media de 4.6, realizaron la prueba estadística chi2 entre el nivel de satisfacción y las características sociodemográficas en la cual no

se hallaron asociaciones estadísticamente significativas. Según Cuito (2022), en un estudio realizado en el Hospital Antonio Lorena de Cusco, que tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia, donde se utilizó la encuesta “SERVCUAL” con una muestra de 235 usuarios. Se concluyó que el 94,9% de los usuarios muestra indiferencia, el 5,1% están satisfechos con los servicios que brinda este nosocomio.

Gómez et al (2019), investigaron la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna en el “Hospital Docente de Cajamarca”, dicho estudio se realizó en 118 pacientes hospitalizados, para la cual se utilizó la metodología “SERVQUAL”. La satisfacción global fue de 49.9%, la dimensión con más satisfacción fue empatía con 57.5% y la con menor satisfacción fue capacidad de respuesta con 44.9%, concluyeron que la satisfaciendo los pacientes hospitalizados está en proceso.

Según Torres (2021) en su trabajo de tesis realizada en la ciudad de Chachapoyas, en el Hospital Público de Chachapoyas, quien realizó una encuesta “SERVPERF”, a una muestra de 183 usuarios. La satisfacción global fue de 94.8% de satisfacción, la dimensión con más alta satisfacción fue capacidad de respuesta con 99.2% y la de menor satisfacción fue aspectos tangibles con 86.3%. Concluyó que existe una deficiencia en las señalizaciones que dirigen a los servicios y una ausencia en el personal de salud encargado en la orientación de los usuarios. Mori (2019) en su investigación realizada en la ciudad de Chachapoyas en el Hospital Público Chachapoyas, donde se entrevistó a 68 usuarios, se obtuvo como resultados según dimensiones medidas: para calidad el 52.9% con alto grado de satisfacción, el 41.2 % con mediana satisfacción y en menor cantidad el 5.9%, para calidez el 51.5% tuvieron un alto grado de satisfacción, el 41.1 % una mediana satisfacción y en menor cantidad el 7.4%. Se concluyó que los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización tienen una satisfacción entre alta y media sobre la calidad de servicios brindados en este nosocomio.

El ministerio de salud (2012) emitió una Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en Perú, la cual menciona que estas investigaciones de satisfacción del usuario se deben hacer periódicamente como mínimo una vez al

año dentro una misma entidad de salud, cabe resaltar que esta guía técnica es la vigente.

En el “Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas” hay pocos estudios sobre satisfacción del usuario, los estudios anteriores realizados en esta institución demuestran un buen nivel de satisfacción, así mismo existen dimensiones las cuales se deberían de mejorar, ya que la clave para asegurar el éxito en toda entidad de salud es la calidad del servicio que se está prestando al usuario, es por eso que conocer la opinión de los usuarios quienes reciben el servicio es indispensable seguir mejorando los aspectos negativos, entonces es el usuario quien actúa como juez a través de entrevistas como la que se realizó en esta investigación para evaluar si dichos aspectos con puntuaciones bajas ha sido mejoradas o existe la necesidad de aplicar otros método. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se realizó la presente investigación la que tuvo como problema principal ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de hospitalización del Hospital Público, Chachapoyas - 2023?, Cuyo objetivo principal fue: Medir el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de hospitalización en el Hospital Público, Chachapoyas, 2023. Con los objetivos específicos, determinar el nivel de satisfacción del usuario según dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, atendido en el Hospital Público, Chachapoyas, 2023; y determinar el nivel de satisfacción del usuario según las características sociodemográfica, atendido en el Hospital Público, Chachapoyas, 2023. Los resultados obtenidos de la investigación servirán para definir el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado con el propósito de mejorar la calidad de los servicios brindados, de acuerdo a las necesidades de la población poniendo énfasis en las dimensiones con menor satisfacción, así mismo que sirva de apoyo para las investigaciones que se realicen en un futuro.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Variable

- La variable es “Satisfacción”

### 2.2. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación tuvo enfoque cuantitativo; de tipo observacional porque no existe intervención del autor que modifique la evolución natural de los eventos, prospectivo ya que los datos son recogidos a propósito de la investigación, transversal ya que la variable es medida en una ocasión, descriptivo por que el análisis estadístico es univariado que describe a estima parámetros de los usuarios. (Supo, 2016, pp. 10- 20).

### 2.3. Diseño de investigación

Esquema del trabajo de investigación



**Para la cual:** M= Usuario del servicio de Hospitalización

O= Satisfacción del usuario

### 2.4. Población, muestra y muestreo

La población total estuvo dada por los pacientes y acompañantes que acudieron a los diferentes servicios de Hospitalización como son: Ginecobstetricia, Medicina, Pediatría y Cirugía en el Hospital Regional Virgen de Fátima durante el periodo de junio a julio del 2023.

#### Criterios de inclusión

- Usuarios que recibieron atención en las áreas de hospitalización del Hospital Público de Chachapoyas.
- Usuarios que cuya edad sea mayor o igual de 18 años.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario.

#### Criterios de exclusión

- Usuarios o acompañantes que según la evaluación de los médicos no están condiciones físicas y/o psíquicas de participar en este trabajo de investigación.
- Usuario o acompañantes que no desean participar.

Se obtuvo la muestra de los usuarios promedio que acudieron a los servicios de hospitalización en los meses de junio y julio de cinco años anteriores, que suman un aproximado de 560 usuarios, luego se realizó un muestreo aleatorio simple con la fórmula que se explica a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 x(N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = La muestra.

p = Es la probabilidad de aciertos.

q = Es la probabilidad de desaciertos.

e = Es el error estándar.

Z = Es el nivel de confianza.

N= La población (526)

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 526}{(0,05)^2 (526-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 222$$

## 2.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### **Método**

El trabajo de tesis hizo uso del método inductivo y deductivo.

### **Técnica**

La técnica es la encuesta

### **Instrumento**

## **Características sociodemográficas**

Las características sociodemográficas tomadas en el instrumento se puntuaron de la siguiente forma:

- a. Condición de la persona encuestada: 1 para usuario, 2 para acompañante.
- b. Edad: 1 de 18 a 34 años, 2 de 35 a 64 años y 3 para 65 años a más.
- c. Sexo: “1” para masculino, “2” para femenino.
- d. Grado de instrucción: 1 para ninguno, 2 para primaria, 3 para secundaria, 4 para superior y 5 cuando el encuestado no sabe.
- e. Tipo de seguro: 1 para SIS, 2 para SOAT, 3 para ninguno y 4 otros.
- f. Servicio que permaneció hospitalizado: 1 para ginecoobstetricia, 2 para medicina, 3 para pediatría y 4 para cirugía.
- g. Tiempo de hospitalización: 1 cuando esta de 1 a 7 días, 2 cuando esta de 8 a 14 días y 3 para más de 15 días

## **Variable nivel de satisfacción**

La medición sobre el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización se realizó con la aplicación de una encuesta ya validada que es el SERVPERF.

La escala SERVPERF toma en consideración únicamente la valoración correspondiente a las percepciones de la escala SERVCUAL, a través del cual el entrevistado evalúa su atención en el servicio, el cual evalúa solo la parte correspondiente a percepciones que abarca las preguntas sobre el desempeño del servicio, así eliminando la parte de expectativas. (Salomi y Abackerli, 2005, pp. 5-13). Compuesta por 22 preguntas solo de percepciones y cada una de ellas es calificada con la escala Likert que va del 1 al 7, de menor a mayor calificación, siendo:

**Insatisfecho: 1, 2, 3.**

**Satisfecho: 4, 5, 6, 7.**

1. La escala SERVPERF contiene 5 dimensiones las que son:  
Fiabilidad: compuestas por a las preguntas del 1 al 5, donde nos define que los servicios ofrecidos deben ser cumplidos en su totalidad.
2. Capacidad de Respuesta: Compuestas por las preguntas del 6 al 9, se define como el servicio ofrecido debe ser dado de forma rápida y oportuna por el personal de salud.
3. Seguridad: Compuesta por las preguntad del 10 al 13, definida como: el personal de salud debe demostrar confianza y conocimientos adecuados en el servicio que ofrece para así generar bienestar en el usuario.
4. Empatía: compuestas por las preguntas del 14 al 18, se define como: el personal de salud debe comprender el estado del usuario.
5. Aspectos Tangibles: Compuestas por a las preguntas del 19 al 22, definida como Bienes físicos de la institución que son ofrecidos al usuario. (MINSA, 2011, pp. 13-26)

## **2.6. Análisis de datos**

La información recolectada fue procesada en el Software Microsoft Excel 2023 y el programa estadístico SPSS versión 25.

- Para el objetivo general y el primer objetivo específicos se utilizó estadística descriptiva, donde se plasmó los resultados, adicionalmente se utilizó estadística inferencial Chi-2 de Pearson, con un 95% de confianza, y una significancia del 0.05.
- Para las características sociodemográficas se utilizó, estadística descriptiva, en la cual los resultados se representaron según distribución de frecuencias en tablas simples.
- Para el segundo objetivo se utilizó tablas cruzadas y adicionalmente con el objetivo de determinar si existe relación, se utilizó estadística inferencial Chi-2 de Pearson y V Cramér, con un 95% de confianza, y una significancia del 0.05.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Características sociodemográficas

**Tabla 01**

*VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS*

| <b>VARIABLES DEMOGRÁFICAS</b>                | <b>fi</b>  | <b>%</b>       |
|--|------------|----------------|
| <b>Condición del encuestado</b>              |            |                |
| Usuario                                      | 92         | 41.40%         |
| Acompañante                                  | 130        | 58.60%         |
| <b>Edad</b>                                  |            |                |
| 18 - 34 años                                 | 106        | 47.70%         |
| 35 - 64 años                                 | 85         | 38.30%         |
| 65 a más años                                | 31         | 14.00%         |
| <b>Sexo</b>                                  |            |                |
| Masculino                                    | 80         | 36.00%         |
| Femenino                                     | 142        | 64.00%         |
| <b>Grado de instrucción</b>                  |            |                |
| Ninguno                                      | 12         | 5.40%          |
| Primaria                                     | 93         | 41.90%         |
| Secundaria                                   | 78         | 35.10%         |
| Superior                                     | 35         | 15.80%         |
| No sabe                                      | 4          | 1.80%          |
| <b>Tipo de seguro</b>                        |            |                |
| SIS  | 204        | 91.90%         |
| SOAT   | 14         | 6.30%          |
| Otro   | 4          | 1.80%          |
| <b>Servicio que permaneció hospitalizado</b> |            |                |
| Ginecoobstetricia                            | 76         | 34.20%         |
| Medicina                                     | 44         | 19.80%         |
| Pediatría                                    | 53         | 24.0%          |
| Cirugía                                      | 49         | 22.1%          |
| <b>Tiempo de hospitalización</b>             |            |                |
| 1 a 7 días                                   | 193        | 86.90%         |
| 8 a 14 días                                  | 23         | 10.40%         |
| 15 días a mas                                | 6          | 2.70%          |
| <b>Total</b>                                 | <b>222</b> | <b>100.00%</b> |

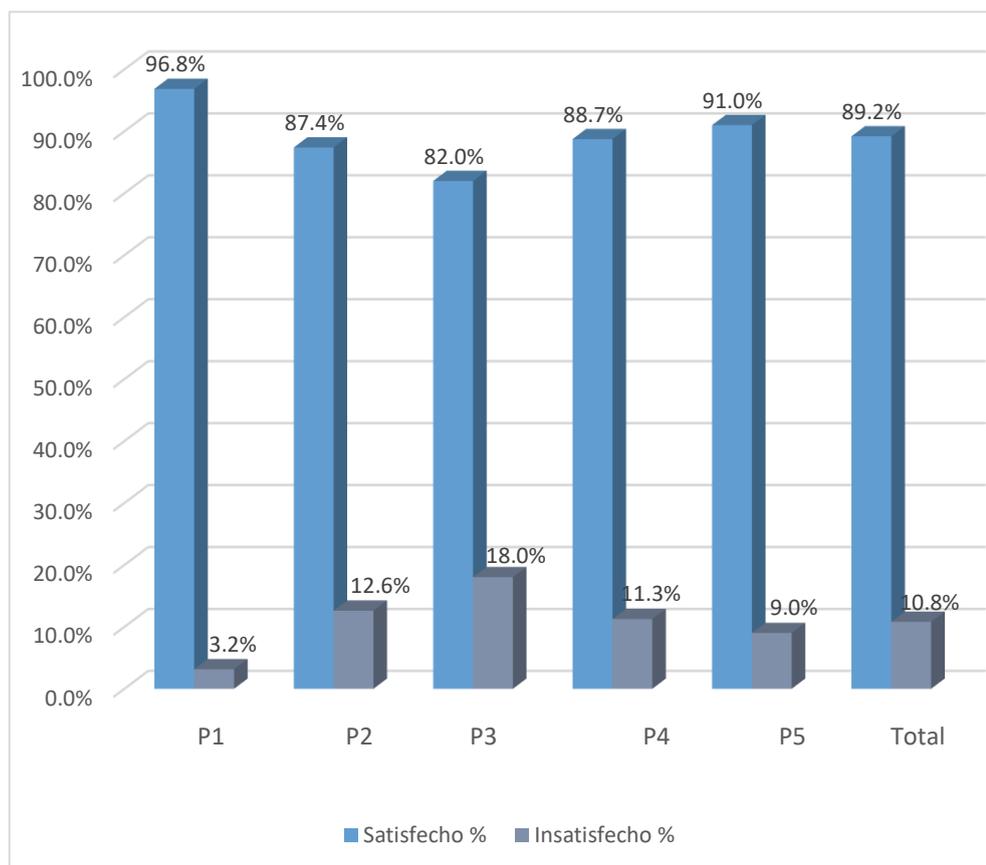
En la **tabla 01** muestra las variables demográficas de los usuarios encuestados que corresponden a un total de 222 personas, los datos están en términos de frecuencia absoluta (fi) y frecuencia relativa porcentual (%), en un primer momento vemos la condición del encuestado en la cual el 41.40% (90) corresponden a los usuarios y el 58.60% (130) corresponden a los acompañantes. Respecto a la edad el 47.70% (106) corresponde a los usuarios entre 18 a 34 años, el 38.30% (85) corresponde a los usuarios entre 35 a 64 años y en menor porcentaje el 14% (31) corresponden a mayores de 65 años. En cuanto al Sexo el 64.00% (142) es femenino y en menor porcentaje el 36.00% (80) es masculino. En grado de instrucción el 41.90% (93) es de primaria, el 35.10% (78) es secundaria, el 15.80% (35) es superior ya sea técnica o universitaria, el 5.40% (12) no tiene educación y en menor porcentaje el 1.8% (4) no sabe.

En el tipo de seguro el mayor porcentaje pertenece al SIS con un 91.90% (204), el 6.30% (14) tienen SOAT, el 1.80% a otros y sin porcentaje. Respecto al servicio que permaneció hospitalizado con mayor porcentaje tenemos al servicio de Ginecoobstetricia con un 34.20% (74), luego a Pediatría con 24.00% (53), luego a Cirugía con 22.10% (49), y con menor porcentaje a Medicina con el 19.48% (44). Con respecto al tiempo que permaneció hospitalizado el 86.9% (193) corresponde a los usuarios que permanecieron hospitalizados de 1 a 7 días, el 10.40% (23) a los que permanecieron de 8 a 14 días y en menor porcentaje a los que permanecieron de 15 más días con un 2.7% (6).

### 3.2. Nivel de satisfacción del usuario según dimensiones, atendido en el servicio de hospitalización, Hospital Público, Chachapoyas 2023.

**Figura N° 01**

*Nivel de satisfacción del usuario según la dimensión fiabilidad*



#### **Pruebas de chi-cuadrado**

|  | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(unilateral) |
|--|---------------------|----|--|--|---|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 26,498 <sup>a</sup> | 1  | ,000                                       |  |   |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 6,138               | 1  | ,013                                       |  |   |
| Razón de verosimilitud                 | 5,557               | 1  | ,018                                       |  |   |
| Prueba exacta de Fisher                |                     |    |  | ,036                                   | ,036                                    |
| Asociación lineal por lineal           | 26,379              | 1  | ,000                                       |  |   |
| N de casos válidos                     | 222                 |    |  |  |   |

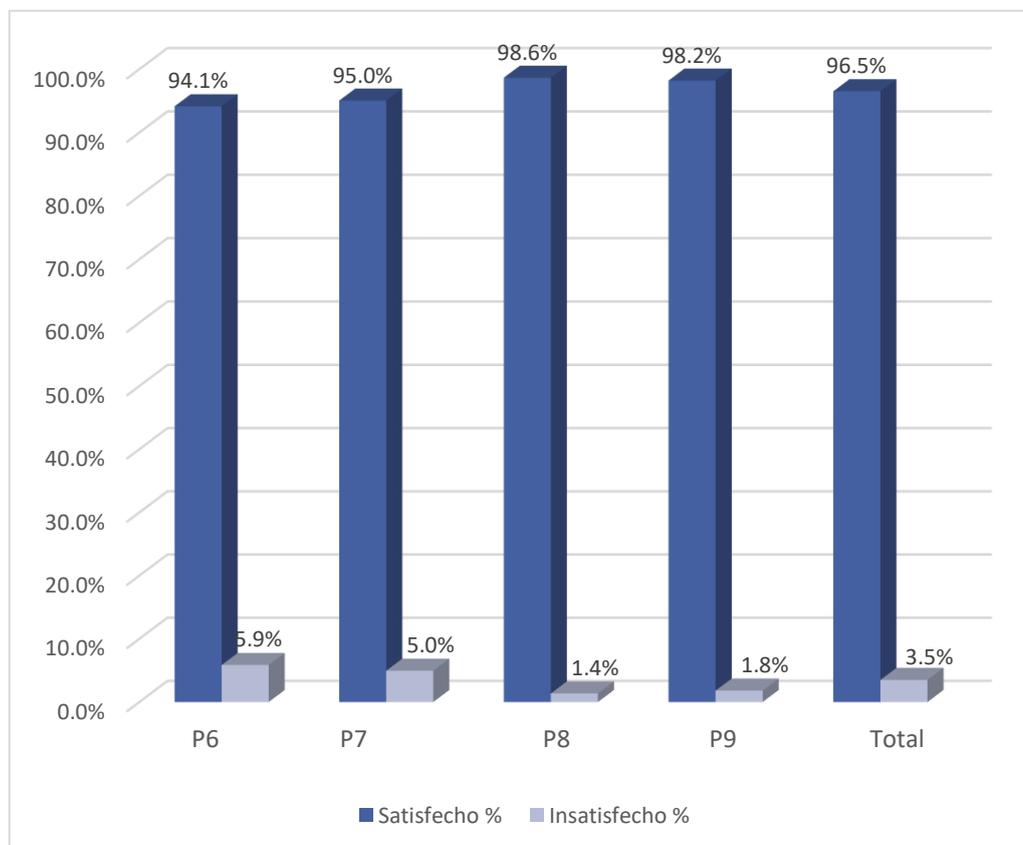
3 casillas (75%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

En la **figura N° 01** se grafica la satisfacción del usuario según la dimensión fiabilidad en frecuencia relativa porcentual, observamos que del 100%, el 89.2% se encuentra satisfecho y el 10.8% se encuentra insatisfecho, de esta dimensión la pregunta que tuvo menos satisfacción fue la P3 (La cual se refiere a que si el usuario a comprendido las explicaciones con respecto a los medicamentos tanto los beneficios como sus efectos adversos) con el 82% de satisfacción y la pregunta con mayor satisfacción es la P1 (La que hace referencia a que si el usuario recibe visita médica todos los días) con un 96.8% de satisfacción.

Observamos la prueba estadística chi-cuadrado de Pearson con p-valor de 0.00 y la prueba exacta de Fisher con p-valor de 0.009, ambos son menores de 0.05, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y se afirma que si existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad.

**Figura N° 02**

*Nivel de Satisfacción del usuario según la dimensión capacidad de respuesta*



### Pruebas de chi-cuadrado

|  | Valor               | d f | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
|--|---------------------|-----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 26,498 <sup>a</sup> | 1   | ,000                                 |                                  |                                   |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 6,138               | 1   | ,013                                 |                                  |                                   |
| Razón de verosimilitud                 | 5,557               | 1   | ,018                                 |                                  |                                   |
| Prueba exacta de Fisher                |                     |     |                                      | ,036                             | ,036                              |
| Asociación lineal por lineal           | 26,379              | 1   | ,000                                 |                                  |                                   |
| N de casos válidos                     | 222                 |     |                                      |                                  |                                   |

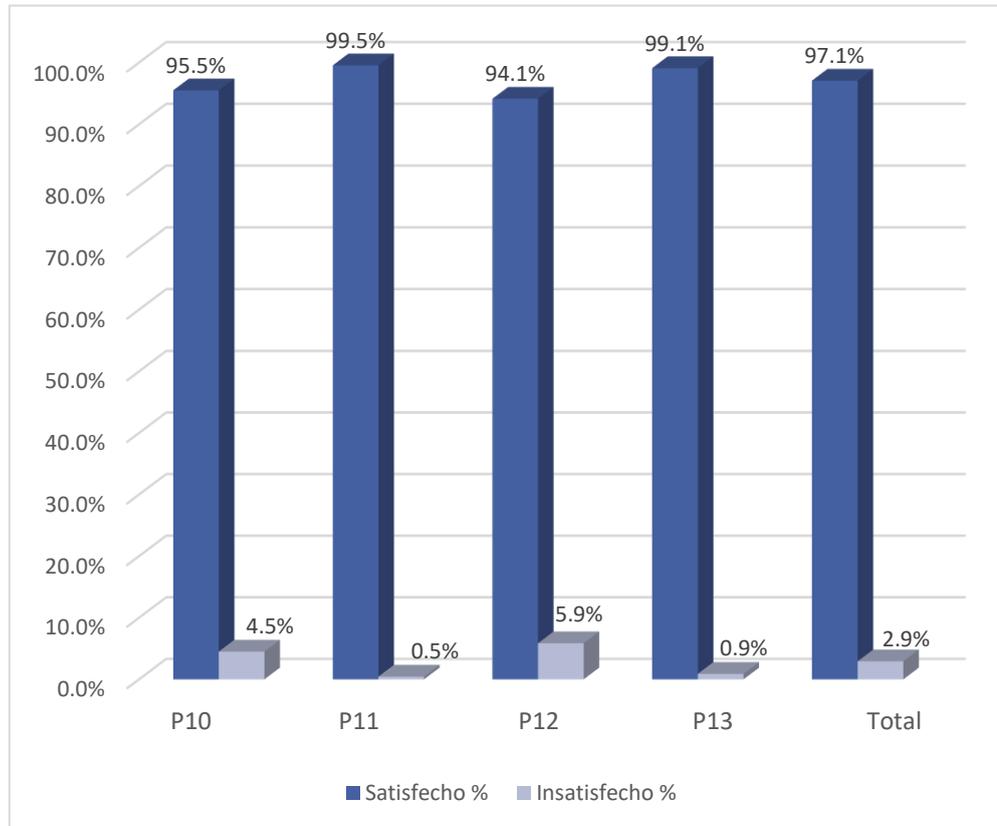
3 casillas (75%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

En la **figura N° 2** grafica el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión capacidad de respuesta en frecuencia relativa porcentual; en dicha figura observamos que del 100.0%, el 96.5% se encuentra satisfecho y el 3.5% está insatisfecho con la calidad de atención brindada por este nosocomio, observamos también que la pregunta que tiene menos satisfacción es la P6 (que se refiere a que si los trámites para su hospitalización fueron rápidos) con un 94.1% de satisfacción y la pregunta con mayor porcentaje de satisfacción es la P8 (La cual se refiere a que si los exámenes radiológicos como radiografía, tomografía se realizan de manera rápida) con 98.6% de satisfacción.

Se evidencia la prueba estadística chi-cuadrado de Pearson con p-valor de 0.000 y la prueba exacta de Fisher con p-valor 0.036, ambos valores son menores que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se afirma que si existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta.

**Figura N° 03**

*Nivel de Satisfacción del usuario según la dimensión seguridad*



**Pruebas de chi-cuadrado**

|  | Valor                | df | Significació<br>n asintótica<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(unilateral) |
|--|----------------------|----|---|--|---|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 110,498 <sup>a</sup> | 1  | ,000  |  |   |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 27,124               | 1  | ,000  |  |   |
| Razón de verosimilitud                 | 10,028               | 1  | ,002  |  |   |
| Prueba exacta de Fisher                |                      |    |   | ,009                                   | ,009                                    |
| Asociación lineal por lineal           | 110,000              | 1  | ,000  |  |   |
| N° de casos válidos                    | 222                  |    |   |  |   |

3 casillas (75%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

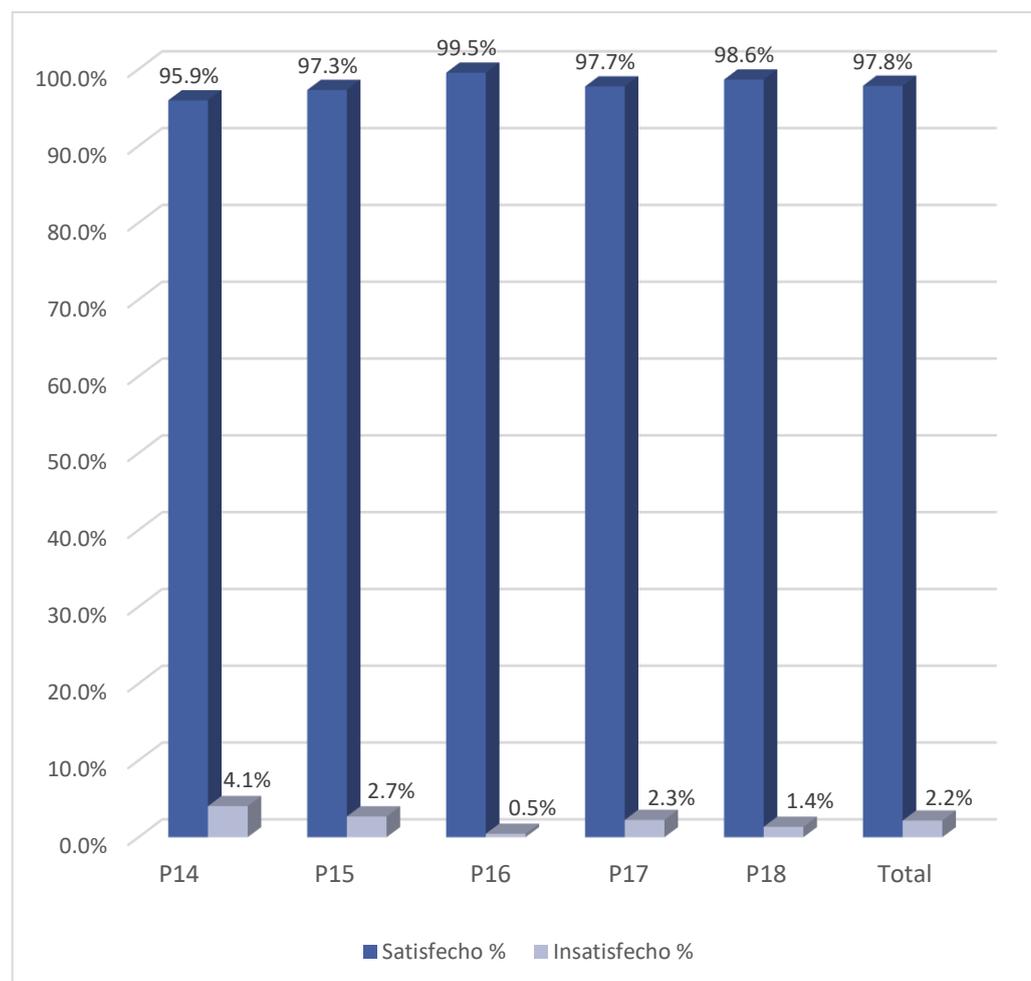
La **figura N° 03** grafica las el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión seguridad en frecuencia relativa porcentual; en esta figura

observamos que del 100.0%; el 97.1% se encuentra satisfecho y el 2.9% insatisfecho con la calidad de atención brindada en este nosocomio, la pregunta con menos satisfacción es la P12 (La cual se refiere que si se ha mejorado o resuelto el problema de salud por el cual se hospitalizó el usuario) con un 94.1% de satisfacción y la pregunta con menor mayor porcentaje de satisfacción es la P11 (La cual se refiere a los alimentos que si se entregan a temperatura adecuada y de manera higiénica) con un 99.5% de satisfacción.

Se observa la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson con un p-valor de 0.00 y la prueba exacta Fisher con p-valor de 0.009, ambos valores son menores de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se afirma que existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad.

**Figura N° 04**

*Nivel de Satisfacción del usuario según la dimensión empatía*



### Pruebas de chi-cuadrado

|  | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(unilateral) |
|--|---------------------|----|--|--|---|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 54,495 <sup>a</sup> | 1  | ,000                                       |  |   |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | 13,129              | 1  | ,000                                       |  |   |
| Razón de verosimilitud                 | 7,265               | 1  | ,007                                       |  |   |
| Prueba exacta de Fisher                |                     |    |  | ,018                                   | ,018                                    |
| Asociación lineal por lineal           | 54,250              | 1  | ,000                                       |  |   |
| Nº de casos válidos                    | 222                 |    |  |  |   |

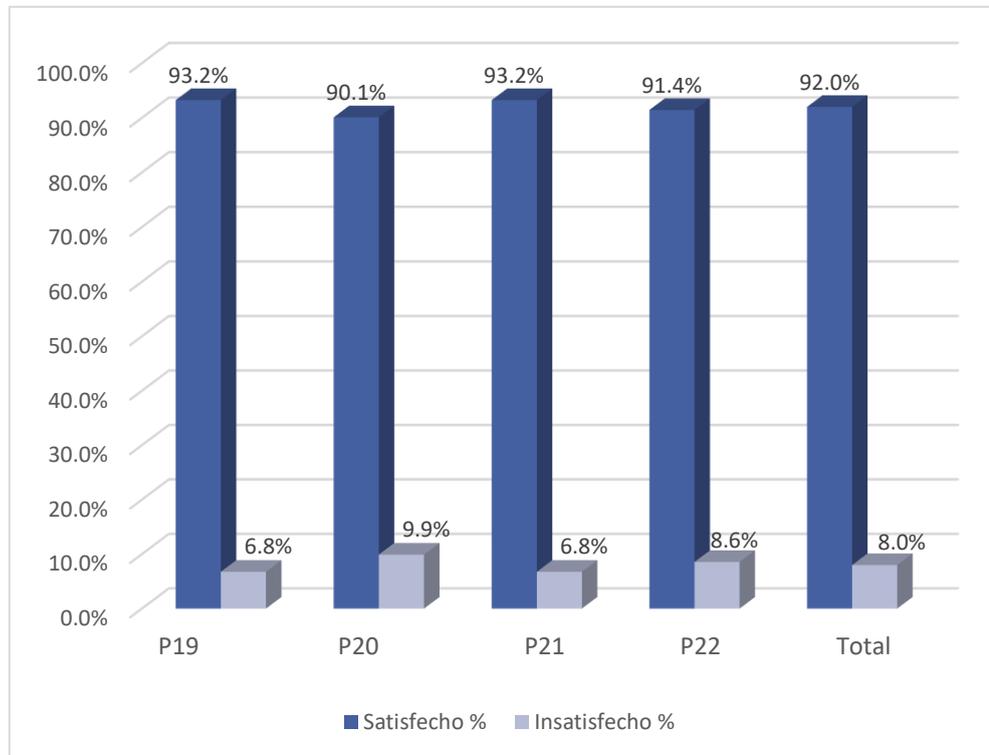
3 casillas (75%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

La **figura N° 04** grafica el nivel de satisfacción según la dimensión empatía en frecuencia relativa porcentual; del 100.0%, el 97.8% se encuentra satisfecho y el 2.2 % está insatisfecho con la calidad de atención brindada por este nosocomio, la pregunta con menos satisfacción fue la P14 (¿La cual se refiere al trato del personal de obstetricia y enfermería que si fue amable, respetuoso y con paciencia) con una 95.9% de satisfacción y la pregunta con mayor porcentaje es la P16 (La cual se refiere al trato del personal de nutrición que si es de manera educada y respetuosa) con un 99.5% de satisfacción.

Se observa la prueba estadística Chi-cuadrada de Pearson con p-valor de 0.000 y la prueba exacta de Fisher con p-valor de 0.018, ambos tienen valores menores de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y afirmamos que si existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía.

**Figura N° 05**

*Nivel de Satisfacción del usuario según la dimensión aspectos tangibles*



**Pruebas de chi-cuadrado**

|  | Valor             | df | Significació<br>n asintótica<br>(bilateral) | Significación<br>exacta<br>(bilateral) | Significación<br>exacta (unilateral) |
|--|-------------------|----|---|--|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | ,126 <sup>a</sup> | 1  | ,723  |  |                                      |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | ,000              | 1  | 1,000                                       |  |                                      |
| Razón de verosimilitud                 | ,243              | 1  | ,622  |  |                                      |
| Prueba exacta de Fisher                |                   |    |   | 1,000                                  | ,886                                 |
| Asociación lineal por lineal           | ,125              | 1  | ,724  |  |                                      |
| N° de casos válidos                    | 222               |    |   |  |                                      |

2 casillas (50%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

La **figura N° 05** en la cual se grafica el nivel de satisfacción de usuarios según la dimensión aspectos tangibles en frecuencia relativa porcentual; observamos que del 100.0%, el 92.0% se encuentran satisfechos y el 8.0% se encuentra insatisfechos con la calidad de atención que brinda este nosocomio, la pregunta que obtuvo menor porcentaje de satisfacción fue la P20 (Se refiere servicios higiénicos para los pacientes que si estos están limpios) con un 90.1% de

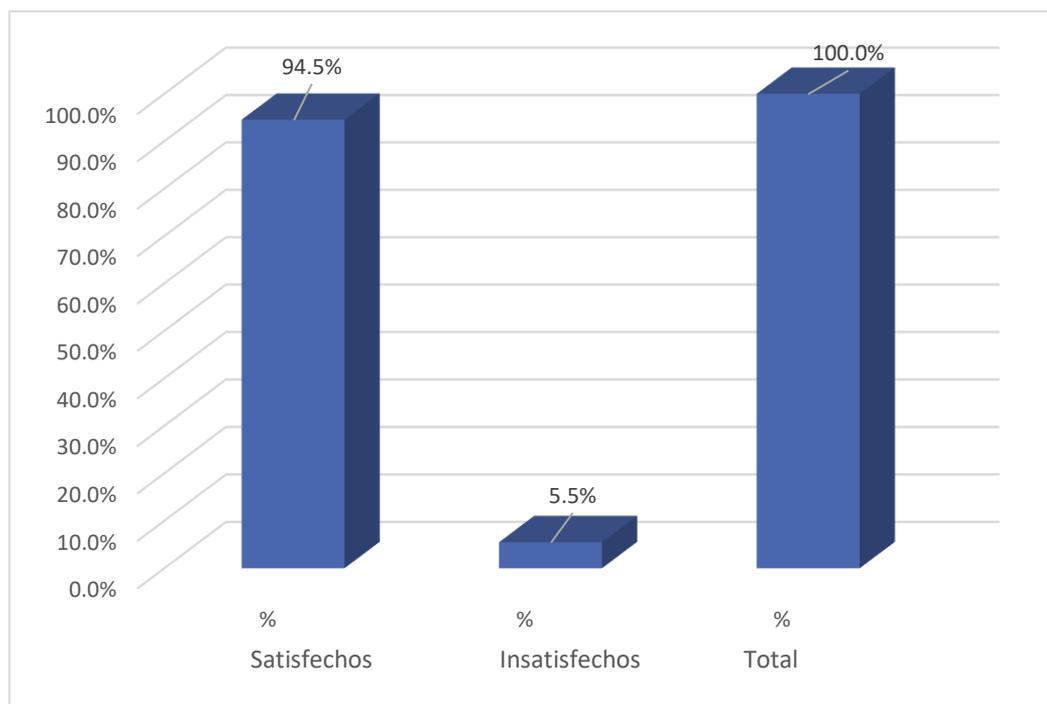
satisfacción y la pregunta que tiene mayor porcentaje de satisfacción es la P19 Y P21 ( La primera hace referencia a que si los ambientes son cómodos y limpios y la segunda se refiera a que si los equipos se encontraron disponibles, además que cuenta con materiales necesarios) ambos con un 93.2% de satisfacción.

Se observa la prueba estadística Chi-cuadrada de Pearson con p-valor de 0.72 y la prueba exacta de Fisher con p-valor de 1.00, con valores son mayores de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se afirma que no hay relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles.

### 3.3. Nivel de satisfacción global del usuario atendido en el servicio de hospitalización, Hospital Público, Chachapoyas-2023.

**Figura N° 06**

*Nivel de Satisfacción global del usuario*



La **figura N° 6** muestran el nivel de satisfacción global del usuario atendido en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Virgen de Fátima, donde observamos que del 100%, el 94.5% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y el 5.5% se encuentran insatisfechos con la calidad de atención que brinda el servicio.

**3.4. Nivel de satisfacción del usuario para las características sociodemográficas, atendidos en el servicio de hospitalización, Hospital Público, Chachapoyas-2023.**

**Tabla 02**

*Nivel de satisfacción del usuario según la condición del encuestado*

|                                 |             | <u>Nivel de satisfacción</u> |                     |                   |              |
|---------------------------------|-------------|------------------------------|---------------------|-------------------|--------------|
|                                 |             |                              | <u>Insatisfecho</u> | <u>Satisfecho</u> | <u>Total</u> |
| <b>Condición del Encuestado</b> | Usuario     | <b>fi</b>                    | 1                   | 91                | 92           |
|                                 |             | <b>%</b>                     | 0,5%                | 39,9%             | 41,4%        |
|                                 | Acompañante | <b>fi</b>                    | 1                   | 129               | 130          |
|                                 |             | <b>%</b>                     | 0,5%                | 58,1%             | 58,6%        |
| <b>Total</b>                    |             | <b>fi</b>                    | 2                   | 220               | 222          |
|                                 |             | <b>%</b>                     | 0,9%                | 99,1%             | 100,0%       |

**Pruebas de chi-cuadrado**

|  | Valor             | df | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
|--|-------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson                | ,061 <sup>a</sup> | 1  | ,805                                 |                                  |                                   |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | ,000              | 1  | 1,000                                |                                  |                                   |
| Razón de verosimilitud                 | ,060              | 1  | ,806                                 |                                  |                                   |
| Prueba exacta de Fisher                |                   |    |                                      | 1,000                            | ,658                              |
| Asociación lineal por lineal           | ,061              | 1  | ,805                                 |                                  |                                   |
| N° de casos válidos                    | 222               |    |                                      |                                  |                                   |

2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .83.

En la **tabla 2**, se evidencia que del 41.4% que corresponde a usuarios, el 39.9% se encuentran satisfechos; del 58.6% que corresponde a acompañantes, el 58.1% que se encuentran satisfechos con la atención brindada en el servicio de hospitalización del “Hospital Regional Virgen de Fátima”.

Se observa el estadístico chi-cuadrado de Pearson con p-valor de 0.748 que es mayor de 0.05, se observa también la prueba exacta de Fisher con valor 1.00 que es mayor de 0.05, con esto se evidencia que no existe relación entre nivel de

satisfacción y la condición del encuestado.

**Tabla 03**

*Nivel de satisfacción del usuario según la edad.*

|              |               | <b>Nivel de Satisfacción</b> |                   |              |        |
|--------------|---------------|------------------------------|-------------------|--------------|--------|
|              |               | <b>Insatisfecho</b>          | <b>Satisfecho</b> | <b>Total</b> |        |
| <b>Edad</b>  | 18-34 años    | <b>fi</b>                    | 1                 | 105          | 106    |
|              |               | <b>%</b>                     | 0,5%              | 47,2%        | 47,7%  |
|              | 35 - 64 años  | <b>fi</b>                    | 1                 | 84           | 85     |
|              |               | <b>%</b>                     | 0,5%              | 37,8%        | 38,3%  |
|              | 65 a más años | <b>fi</b>                    | 0                 | 31           | 31     |
|              |               | <b>%</b>                     | 0,0%              | 14,0%        | 14,0%  |
| <b>Total</b> |               | <b>fi</b>                    | 2                 | 220          | 222    |
|              |               | <b>%</b>                     | 1,0%              | 99,0%        | 100,0% |

### **Medidas simétricas**

|                     |             | Valor | Significación aproximada |
|---------------------|-------------|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi         | ,109  | ,450                     |
|                     | V de Cramer | ,109  | ,450                     |
| N° de casos válidos |             | 222   |                          |

En la **tabla 03**, se evidencia que del 47.7% que están entre 18 a 34 años, el 47.2% encuentran satisfechos; del 38.3% de encuestados entre 35 a 64 años, el 37.8% están satisfechos y el total de encuestados de 65 años a más, 14.0% se encuentra satisfechos con la atención brindada por el “Hospital Regional Virgen de Fátima”.

Observamos la prueba estadística V de Cramér el cual tiene una p-valor de 0.837 que es mayor de 0.05, por lo cual rechazamos la hipótesis alterna y afirmamos que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la edad de los usuarios.

**Tabla 04***Nivel de satisfacción del usuario según el sexo*

|              |           |           | Nivel de satisfacción |            |        |
|--------------|-----------|-----------|-----------------------|------------|--------|
|              |           |           | Insatisfecho          | Satisfecho | Total  |
| <b>Sexo</b>  | Masculino | <b>fi</b> | 0                     | 80         | 80     |
|              |           | <b>%</b>  | 0,0%                  | 36,0%      | 36,0%  |
|              | Femenino  | <b>fi</b> | 2                     | 140        | 142    |
|              |           | <b>%</b>  | 0,9%                  | 63,1%      | 64,0%  |
| <b>Total</b> | <b>fi</b> |           | 2                     | 220        | 222    |
|              | <b>%</b>  |           | 0,9%                  | 99,1%      | 100,0% |

**Pruebas de chi-cuadrado**

|  | Valor              | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) | Significación<br>exacta (bilateral) | Significació<br>n exacta<br>(unilateral) |
|--|--------------------|----|--|-------------------------------------|--|
| Chi-cuadrado de Pearson                | 1,137 <sup>a</sup> | 1  | ,286                                       |                                     |  |
| Corrección de continuidad <sup>b</sup> | ,107               | 1  | ,744                                       |                                     |  |
| Razón de verosimilitud                 | 1,798              | 1  | ,180                                       |                                     |  |
| Prueba exacta de Fisher                |                    |    |  | ,537                                | ,408                                     |
| Asociación lineal por lineal           | 1,132              | 1  | ,287                                       |                                     |  |
| N° de casos válidos                    | 222                |    |  |                                     |  |

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .72.

En la **tabla 04**, se evidencia que el total de encuestados masculino que es el 36% se encuentran satisfechos, y del 64% del sexo femenino el 63.1% encuentran satisfechos con la atención brindada por este nosocomio.

Se observa la prueba estadística Chi-cuadrada de Pearson con p-valor de 0.286 que es mayor de 0.05, de igual manera observamos la prueba exacta de Fisher con una significación exacta de 0.537 que es mayor que 0.05, a partir de esto

rechazamos la hipótesis alterna y afirmamos que no hay relación entre el nivel de satisfacción y la edad.

**Tabla 05**

*Nivel de satisfacción del usuario según el grado de instrucción.*

|                             |              | Nivel de satisfacción |            |       |        |
|-----------------------------|--------------|-----------------------|------------|-------|--------|
|                             |              | Insatisfecho          | Satisfecho | Total |        |
| <b>Grado de instrucción</b> | Ninguno      | <b>fi</b>             | 0          | 12    | 12     |
|                             |              | <b>%</b>              | 0,0%       | 5,4%  | 5,4%   |
|                             | Primaria     | <b>fi</b>             | 0          | 93    | 93     |
|                             |              | <b>%</b>              | 0,0%       | 41,9% | 41,9%  |
|                             | Secundaria   | <b>fi</b>             | 0          | 78    | 78     |
|                             |              | <b>%</b>              | 0,0%       | 35,1% | 35,1%  |
|                             | Superior     | <b>fi</b>             | 2          | 33    | 35     |
|                             |              | <b>%</b>              | 0,9%       | 14,9% | 15,8%  |
|                             | No sabe      | <b>fi</b>             | 0          | 4     | 4      |
|                             |              | <b>%</b>              | 0,0%       | 1,8%  | 1,8%   |
|                             | <b>Total</b> | <b>fi</b>             | 2          | 220   | 222    |
|                             |              | <b>%</b>              | 0,9%       | 99,1% | 100,0% |

**Medidas simétricas**

|                     |             | Valor | Significación aproximada |
|---------------------|-------------|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi         | ,220  | ,029                     |
|                     | V de Cramer | ,220  | ,029                     |
| N° de casos válidos |             | 222   |                          |

En la **tabla 05**, se evidencia que el total de encuestados que no tienen grado de instrucción que es el 5.4% se encuentra satisfecho, el 51.9% que es el total de encuestados que tienen primaria están satisfechos, 35.1% que es el total de encuestados que tienen secundaria se encuentran satisfechos, el 14.9% del 15.8% de encuestados que tienen secundaria se encuentran satisfechos, el 1.8% que es el total de encuestados que no sabe sobre su grado de instrucción se encuentran satisfechos.

Se observa la prueba estadística V de Cramér que tiene un p-valor de 0.029 que es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna, evidenciado que existe

relación entre el nivel de satisfacción y el grado de instrucción. El valor de Cramer se acerca al 0 por la cual se afirma que estas dos variables tienen baja intensidad de asociación.

**Tabla 06**

*Nivel de satisfacción del usuario según el tipo de seguro.*

|                       |         | Nivel de satisfacción |            |       |        |
|-----------------------|---------|-----------------------|------------|-------|--------|
|                       |         | Insatisfecho          | Satisfecho | Total |        |
| <b>Tipo de seguro</b> | SIS     | <b>fi</b>             | 2          | 202   | 204    |
|                       |         | <b>%</b>              | 0,9%       | 91,0% | 91,9%  |
|                       | SOAT    | <b>fi</b>             | 0          | 14    | 14     |
|                       |         | <b>%</b>              | 0,0%       | 6,3%  | 6,3%   |
|                       | No sabe | <b>fi</b>             | 0          | 4     | 4      |
|                       |         | <b>%</b>              | 0,0%       | 1,8%  | 1,8%   |
| <b>Total</b>          |         | <b>fi</b>             | 2          | 220   | 222    |
|                       |         | <b>%</b>              | 0,9%       | 99,1% | 100,0% |

**Medidas simétricas**

|                     |             | Valor | Significación aproximada |
|---------------------|-------------|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi         | ,028  | ,915                     |
|                     | V de Cramer | ,028  | ,915                     |
| N° de casos válidos |             | 222   |                          |

En la **tabla 06**, se evidencia que el 91.0% del 91.9% de encuestados que cuentan con SIS se encuentran satisfechos, el 14.0% que es el total de encuestados que tiene SOAT están satisfechos y el 1.8% que el total de encuestados que no sabe su tipo de seguro se encuentran satisfechos.

Se observa la prueba estadística V de Cramér con un p-valor de 0.915 que es mayor de 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis altera y se afirma que no existe relación entre el nivel de satisfacción y el tipo de seguro.

**Tabla 07***Nivel de satisfacción del usuario según el servicio de hospitalización.*

|                                    |                   | Nivel de satisfacción |            |       |        |
|------------------------------------|-------------------|-----------------------|------------|-------|--------|
|                                    |                   | Insatisfecho          | Satisfecho | Total |        |
| <b>Servicio de hospitalización</b> | Ginecoobstetricia | fi                    | 0          | 76    | 76     |
|                                    |                   | %                     | 0,0%       | 34,2% | 34,2%  |
|                                    | Medicina          | fi                    | 1          | 43    | 44     |
|                                    |                   | %                     | 0,5%       | 19,4% | 19,8%  |
|                                    | Pediatría         | fi                    | 1          | 52    | 53     |
|                                    |                   | %                     | 0,5%       | 23,4% | 23,9%  |
|                                    | Cirugía           | fi                    | 0          | 49    | 49     |
|                                    |                   | %                     | 0,0%       | 22,1% | 22,1%  |
| <b>Total</b>                       |                   | fi                    | 2          | 220   | 222    |
|                                    |                   | %                     | 0,9%       | 99,1% | 100,0% |

**Medidas simétricas**

|                     |             | Valor | Significación aproximada |
|---------------------|-------------|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi         | ,109  | ,450                     |
|                     | V de Cramer | ,109  | ,450                     |
| N° de casos válidos |             | 222   |                          |

En la **tabla 07**, se evidencia que el 34.2% que es el total de encuestados hospitalizados en Ginecoobstetricia se encuentran satisfechos, el 19.4% del 19.8% de encuestados que se hospitalizaron en Medicina se encuentran satisfechos, el 23.4% del 23.9% de encuestados hospitalizados en Pediatría están satisfechos y el 22.1% que es el total de encuestados hospitalizados en Cirugía se encuentran satisfechos.

Se observa la prueba estadística V de Cramér con p-valor de 0.450 que es mayor que 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna y se afirma que no existe relación entre el nivel de satisfacción y el servicio de hospitalización.

**Tabla 08**

*Nivel de satisfacción del usuario según el tiempo de hospitalización.*

|                                  |               | <b>Nivel de satisfacción</b> |                   |              |        |
|----------------------------------|---------------|------------------------------|-------------------|--------------|--------|
|                                  |               | <b>Insatisfecho</b>          | <b>Satisfecho</b> | <b>Total</b> |        |
| <b>Tiempo de hospitalización</b> | 1 a 7 días    | <b>fi</b>                    | 0                 | 193          | 193    |
|                                  |               | <b>%</b>                     | 0,0%              | 86,9%        | 86,9%  |
|                                  | 8 a 14 días   | <b>fi</b>                    | 0                 | 23           | 23     |
|                                  |               | <b>%</b>                     | 0,0%              | 10,4%        | 10,4%  |
|                                  | 15 días a mas | <b>fi</b>                    | 2                 | 4            | 6      |
|                                  |               | <b>%</b>                     | 0,9%              | 1,8%         | 2,7%   |
| <b>Total</b>                     |               | <b>fi</b>                    | 2                 | 220          | 222    |
|                                  |               | <b>%</b>                     | 0,9%              | 99,1%        | 100,0% |

### **Medidas simétricas**

|                     |             | Valor | Significación aproximada |
|---------------------|-------------|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi         | ,572  | ,000                     |
|                     | V de Cramer | ,572  | ,000                     |
| N° de casos válidos |             | 222   |                          |

En la **tabla 08**, se evidencia que el 86.9% que es el total de encuestados hospitalizados de 1 a 7 días se encuentran satisfechos, el 10.4% que es el total de los encuestados hospitalizados de 8 a 14 días se encuentran satisfechos y el 1.8% del 2.7% de encuestados hospitalizados de 15 días a más se encuentran satisfechos.

Se observa la prueba estadística V de Cramér con p-valor de 0.00 que es menor a 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, evidenciando que existe relación entre el nivel de satisfacción y el tiempo de hospitalización, dado que el valor de la v Cramér es 0.572 se afirma que existe una asociación con intensidad alta.

#### IV. DISCUSIÓN

Con base a un incremento de la demanda de servicios de salud se ha incrementado el uso de escalas para medir la calidad de atención en salud por el usuario, lo que ha llevado a crear diferentes métodos para intentar elevar la calidad de atención, en este trabajo de investigación se realizó el método “SERVPERF”, la cual cuenta con alto nivel de confiabilidad, el siguiente acápite evaluaremos los resultados obtenidos.

El nivel de satisfacción del usuario obtenido en el presente estudio fue alto con un 94.5% de satisfacción, estos resultados obtenidos se corroboran con los hallazgos locales de Torres (2021) quien menciona una satisfacción de 94.8%, el nivel de satisfacción de los usuarios del “Hospital Regional Virgen de Fátima” se mantiene e incluso hay un minúsculo descenso el cual puede deberse a que la encuesta fue aplicada en diferentes servicios, además la aplicación de la encuesta por Torres (2021) fue antes de la pandemia Covid-19 puede que esto influya en que no mejore la satisfacción del usuario. De igual manera se obtuvo resultados similares con Bin et al (2020) quién menciona una satisfacción alta del 93.0%, ambas tienen una satisfacción mayor del 90% a pesar de que se realizaron en diferentes continentes, cabe mencionar que la investigación de Bin et al (2020) se realizó en pacientes post quirúrgicos en tiempos del Coronavirus. Así mismo Rahim et al (2021) menciona hallazgos de una satisfacción del 73.5% en la cual observamos una leve diferencia, la cual puede deberse al ámbito de aplicación y que la investigación realizada se realizó con encuestas a pacientes egresados del servicio de hospitalización, pero a través de Facebook, lo que pudo generar mucho sesgo dado que los usuarios de bajos recurso y zonas rurales, en su gran mayoría no tienen una red social.

Los resultados se mostraron en sentido opuesto a los hallazgos de Peralta et al (2019) quien menciona una satisfacción del 39.6% y Gómez et al (2019) con una satisfacción del 49.9%, esto puede deberse, que para estas investigaciones se utilizaron la escala “SERVQUAL” la cual según Cronin y Tailor (1994) no es el adecuado para medir la calidad de un servicio, además la muestra de estas investigaciones es mucho menor al de esta investigación. Del mismo modo se encontró una gran diferencia con los hallazgos de Cuito (2022) donde menciona una satisfacción del 5.1%, con una muestra similar al de este trabajo de

investigación quién aplica la escala “SERVQUAL”, que dicha escala según lo mencionado anteriormente no es el ideal para evaluar la satisfacción del usuario, además menciona que dicho hospital no cuenta con un servicio de atención adecuado y hay una clara falta de motivación en los trabajadores, dichos sucesos pueden ser la causa de una baja satisfacción.

En la satisfacción del usuario según dimensiones, observamos que la dimensión que tuvo una mayor satisfacción es empatía con un 97.8%, este resultado se corroboran con los hallazgos de Gómez et al (2019), quien menciona que la dimensión con mayor satisfacción es empatía con 57.5%, dicha dimensión evalúa el trato que recibieron los encuestados por parte del personal de salud, esta similitud podría deberse a que los personales de salud de estas entidades son amables, respetuosas y pacientes para con los usuarios, observamos también que hay una alta diferencia con respecto a los porcentajes esto se debe a que el nivel de satisfacción global es más bajo en la investigación de Gómez et al (2019).

Los resultados se ven opuestos a los hallazgos de Rahim et al (2021) quién menciona una mayor satisfacción en la dimensión confiabilidad con 68.9%, dicha dimensión se centra en evaluar al personal médico y su relación con los usuarios, tal diferencia se puede deber a que los objetivos de las entidades de salud en Malasia sea mejorar la relación médico-paciente; de igual manera hay diferencias con Aldjei et al (2021) menciona en sus hallazgos que la dimensión con más satisfacción fue aspectos tangibles con 95.5%, dicha dimensión hace referencia a todo aquello que tenga forma física que sea ofrecida a los usuarios, como los ambientes, los equipos entre otros; estas investigaciones fueron realizadas en otros continentes, con creencias y costumbres diferentes, puede que esto haya influenciado en que los resultados sean distintos.

En nuestro medio los resultados son distintos a los hallazgos de Torres (2021) quien menciona que la dimensión con mayor satisfacción fue capacidad de respuesta con 99.2%, dicha dimensión hace referencia a la eficiencia y rapidez de exámenes y análisis que se realiza a los pacientes, tal diferencia puede ser debido a que dicho estudio fue realizado en el servicio de emergencia donde la meta de este nosocomio puede ser la eficacia y rapidez de los resultados de exámenes ya que esto marca la diferencia entre la vida y la muerte del paciente.

Adicionalmente se encontró que existe relaciones significativas entre el nivel de satisfacción del usuario según las dimensiones de la escala “SERVPERF” como es en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con p-valor de 0.00; pero no se encontró relación con la dimensión aspectos tangibles que obtuvo un p-valor de 0.723, y lo requerido es que es menor de 0.05. Esto se podría deber a que los encuestados mencionaban durante la entrevista que no es primordial que dicho nosocomio cuente con: ambientes, herramientas o equipos actualizados para brindar una buena atención, otro punto a considerar es que los usuarios están sujetos a preguntas directas, lo que pudo llevar a cambiar su actitud cuando sintieron que están siendo estudiados por lo que es necesario ampliar los estudios relacionando dichas variables.

Según Kawii (2023) quien en sus hallazgos menciona que si existe relaciones significativas de la satisfacción con las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con p-valor de 0.00 y aspectos tangibles con un p-valor de 0.00, esta última dimensión difiere con los resultados de esta investigación, además afirma que mejorar cada aspecto de la escala, en otras palabras, mejorar cada dimensión puede incrementar la satisfacción del usuario. De igual manera Rahim et al (2021) en sus hallazgos menciona que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y las dimensiones: fiabilidad con p-valor menor de 0.001, capacidad de respuesta con p-valor de 0.016 y empatía con p-valor de 0.001, quien menciona que los pacientes se quejan sobre el comportamiento del médico al lado de la cama, además con el compromiso de tiempo, el acceso a citas y las ineficiencias del servicio.

Esta evaluación del nivel de satisfacción del usuario ayuda a las entidades de salud a identificar aspectos que se puedan mejorar, creando estrategias de acuerdo a las necesidades de los usuarios que pueden lograr ser más eficaces y de alta calidad. Este estudio encontró que el grado de instrucción del encuestado tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario con un p-valor de 0.029; este resultado difiere con los hallazgos de Kawii (2023) quien encontró un p-valor de 0.52 entre el nivel de satisfacción y el grado de instrucción, del mismo modo se contrapone con los resultados de Peralta et al (2019) quien menciona en su estudio que el nivel de satisfacción y el grado de instrucción no se encuentran relacionados significativamente con p-valor de 0.6. Cabe

mencionar que durante la encuesta los usuarios que contaban con estudios superiores en su gran mayoría califican bajo, esto se puede deber a que tienen más conocimientos sobre cuestiones sociales de salud y siendo más críticos con los servicios de salud. Mientras que los de baja instrucción calificaban alto la atención que recibían por el personal de salud, además de eso los encuestados de baja instrucción en su mayor porcentaje provenía de zonas rurales, dado que algunos no contaban con servicios de atención médica es posible que calificaron la encuesta reemplazando su juicio por la sensación de amabilidad y confort que recibieron en este nosocomio.

Otra relación se encontró con el tiempo de hospitalización el cual tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario con p-valor de 0.00, durante las encuestas los usuarios manifiestan su insatisfacción con el tiempo de espera para recibir una atención médica o un tratamiento. Ko et al (2019) demostró a través de un estudio exhaustivo que una espera de más de 17 minutos aumenta el nivel de insatisfacción de los usuarios. Durante las entrevistas, los encuestados mencionan su inconformidad con el tiempo de hospitalización prolongado, ya que dentro del hospital encuentran temor, desconfianza, soledad, además del gasto económico que representa una estadía larga, especialmente en pacientes de zonas rurales.

Esta investigación no descubrió relaciones significativas entre el nivel de satisfacción y otras variables sociodemográficas como: sexo, edad, tipo de seguro y servicio de hospitalización; dichos resultados se pueden deber a que en este estudio se utilizó una sola escala de medición, aplicada en un solo servicio, por lo tanto es necesario investigar más a fondo en diferentes contextos y utilizando diferentes escalas de medición, ya que la satisfacción del usuario es compleja pudiendo estar influenciada por diferentes factores como: las expectativas de los pacientes, las experiencias previas, el cambio en los estilos de vida. Además mencionar que otras investigaciones si encontraron relaciones con algunas de estas variables, como es el caso de Adjei et al (2021) que en sus hallazgos encontró una relación significativa entre la edad y la satisfacción del usuario con un p-valor de 0.013, además menciona que las mujeres mayores tienen un mayor grado de satisfacción, resaltando que cuanto más mayores son los pacientes más probabilidades hay de que tengan una experiencia sustancial en

el trato con establecimientos de salud.

Este estudio identificó variables importantes relacionadas con la satisfacción del paciente. Sin embargo, para fundamentar de manera sólida la relevancia de estos hallazgos, se requieren más investigaciones en nuestro contexto, ya que no existen estudios locales que demuestren una relación significativa entre la satisfacción del paciente y otras variables. Al comprender mejores estas relaciones, se podrán desarrollar políticas y reformas más efectivas que garanticen la calidad en la atención hospitalaria para los pacientes. La investigación en este ámbito es crucial para mejorar la atención hospitalaria y establecer políticas de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de los pacientes. La falta de estudios en nuestro medio resalta la importancia de continuar investigando en este campo y contribuir al conocimiento existente

## V. CONCLUSIONES

- ❖ La mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención brindada por el Hospital Público de Chachapoyas, pero aún hay un margen que se puede mejorar para aumentar la satisfacción global.
- ❖ Se encontró que la dimensión empatía tiene la satisfacción más alta, y la dimensión fiabilidad tiene la satisfacción más baja.
- ❖ Las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía mostraron estar significativamente relacionadas con el nivel de satisfacción del usuario.
- ❖ Las características sociodemográficas: grado de instrucción y tiempo de hospitalización están significativamente relacionadas con el nivel de satisfacción del usuario

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Al “Hospital Regional Virgen de Fátima”**

- Comunicar al personal de salud del área de hospitalización sobre los resultados de este trabajo de investigación.
- Proporcionar a los pacientes y sus familiares una explicación detallada y comprensible con respecto a:
  - ✓ El problema de salud del paciente y como es el curso de su evolución.
  - ✓ Los medicamentos que se están administrando, que incluya nombre del medicamento, un horario de administración, la dosis y los días que se administrará dentro del hospital y cuando esta de alta.
  - ✓ Del mismo modo una explicación detallada de los exámenes que se solicitan, así como explicar los resultados de este.
- Capacitar al personal de salud para comunicarse efectivamente con pacientes de diferentes grados de instrucción, a través de un lenguaje sencillo evitando el uso de términos técnicos, o crear material educativo como folletos y videos para ayudar a los pacientes a entender mejor su condición y su tratamiento.
- Proporcionar información clara y detallada sobre el proceso de hospitalización y el tiempo de estadía, ofreciendo apoyo emocional y psicológico para los pacientes y sus familiares durante este tiempo.

### **A los investigadores de ciencias de la salud**

- Realizar trabajos de investigación con la finalidad de encontrar variables relacionadas al nivel de satisfacción de los usuarios de hospitales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Adjei, D., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu, M., Zhao, M., Ngo V., y Hong, Q. (2021). Satisfacción de los pacientes con la prestación de atención sanitaria en Ghana. *Revista de Investigación de servicios de salud de BMC*, 21(1), 722. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Bin,T., Al, S., Al, M., Aljomah, N., Alhassan, N., Alkhayal, K., Al, O., y Zumbaidi, A . (2020). Impacto de la pandemia de COVID-19 en la satisfacción del paciente y los resultados quirúrgicos: un estudio retrospectivo y transversal. *Anales de medicina y cirugía*, 58(2020), 14-19. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.020>
- Cuito, D. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4985/Diocelina\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4985/Diocelina_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1)
- Dávila, D., Casaro, G., Torres, V., y Castillo, Y. (17 de abril del 2019). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista de Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 11(3), 199-200. [doi:https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420](https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420)
- García, G., y Alexander, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85098/Garc%C3%ADa\\_GJA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85098/Garc%C3%ADa_GJA-SD.pdf?sequence=1)
- Gómez, C. J., Gómez, L. A., Rodríguez, D. R., y Morillo, A. M. (2019). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. *Revista Médica Vallejana*, 9(1), 5-31. Recuperado de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46087/AC\\_Rodr%C3%ADguez\\_DDR-Morillo\\_AAM-G%C3%B3mez\\_BCG-G%C3%B3mez\\_MLA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46087/AC_Rodr%C3%ADguez_DDR-Morillo_AAM-G%C3%B3mez_BCG-G%C3%B3mez_MLA.pdf?sequence=1)

González, C. (2020), *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf)

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Kawii, C. (2023). Dimensiones de la calidad del servicio de los hospitales privados de América del Norte y satisfacción de los pacientes. *Revista Canadiense de la OTS*, 2(1), 9-19. [https://www.researchgate.net/publication/368402729\\_North\\_America\\_Private\\_Hospitals%27\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_and\\_patients%27\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/368402729_North_America_Private_Hospitals%27_Service_Quality_Dimensions_and_patients%27_satisfaction)

Ko, D., Mai, F., Shan, Z., y Zhang, D. (2019). Eficiencia operativa y atención médica centrada en el paciente: una visión de las reseñas de médicos en línea. *Revista de gestión de operaciones*, 65 (4), 353-379. <https://doi.org/10.1002/joom.1028>

Llaja, D. L. (2019). *Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco-EsSalud, Chachapoyas-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1714>

Ministerio de Salud. (11 de Julio del 2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. (N° 527-2011).

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

- Mori, K. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes Hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima chachapoyas*. [ Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1714/Mori%20Llaja%20Katerin%20Victoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta, R (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista virtual de la Soc. Parag. Med. Int*, 6 (1), 41-53. <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19/19>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L. y Yaacob, N. M. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención hospitalaria en Malasia mediante SERVQUAL y Facebook. *Revista Healthcare*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Salomi, G.G., Miguel, P.A., y Abackerli, A.J. (2005). SERVQUAL x SERVPERF: una comparación de instrumentos para evaluar la calidad del servicio interno. *Gestión y producción*, 12(2), 279-293. <https://www.scielo.br/j/gp/a/RRrGvM5xSZSJnNdsGYthxNw/abstract/?lang=pt>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis*. (Bioestadístico). <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supoc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>
- Torres, C. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima*. [Tesis para maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2392/Torres%20Santill%c3%a1n%20Carlos%20Mart%c3%adn.pdf?sequence=2&>

isAllowed=y

Vizcaino, A. J., Vizcaíno, V., Vargas, J. A., y Gaytan, J. (2017). SERVPERF: medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. En J. S. Gutiérrez, T.E. Gonzáles, J. Gaytán y J. Pelayo. (Eds). Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad (pp. 264-281). Editorial universidad de Guadalajara.  
[https://www.researchgate.net/publication/319880589\\_SERVPERF\\_Medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_servicio\\_en\\_un\\_hospital\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/319880589_SERVPERF_Medicion_de_la_satisfaccion_del_servicio_en_un_hospital_publico)

## ANEXOS

### ANEXO N° 01. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| <b>VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA</b>       | <b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>  | <b>EL TIPO DE LA VARIABLE</b> | <b>ESCALA PARA MEDIR</b> | <b>CRITERIO PARA MEDIR</b>   |
|--|---|-------------------------------|--------------------------|--|
| <b>CONDICIÓN DEL USUARIO</b>           | Paciente o acompañante a quien se le realizara la entrevista.         | Cualitativa                   | Nominal                  | Paciente<br>Acompañante  |
| <b>EDAD DEL USUARIO</b>                | Años del paciente, agrupadas por etapas de la vida desde los 18 años. | Cualitativa                   | Ordinal                  | a. 18-35<br>b. 36-64<br>c. 65 a más                                    |
| <b>SEXO DEL USUARIO</b>                | Características fenotípicas del usuario.                              | Cualitativa                   | Nominal                  | Femenino<br>Masculino  |
| <b>NIVEL DE ESTUDIO DEL USUARIO</b>    | Grado de educación del usuario  | Cualitativa                   | Ordinal                  | Analfabeto<br>Inicial<br>Primaria<br>Secundaria<br>Superior<br>No sabe |
| <b>TIPO DE SEGURO DEL USUARIO</b>      | Seguro cual se encuentra afiliado el paciente                         | Cualitativa                   | Nominal                  | SIS<br>SOAT<br>NINGUNO<br>OTRO   |
| <b>SERVICIO DONDE ESTA HOSPITALIZÓ</b> | Área del hospital donde el paciente está internado                    | Cualitativa                   | Nominal                  | Ginecoobstetrici<br>a<br>Medicina<br>Pediatria<br>Cirugía              |
| <b>TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN</b>       | Periodo que permanece internado                                       | Cualitativa                   | Ordinal                  | a. 1-7 días<br>b. 8 a 14 días<br>3. 15 días a mas                      |

**ANEXO N° 01. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

| <b>LA VARIABLE</b>  | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>DIMENSIONES</b>        | <b>INDICADORES</b>  | <b>ÍTEMS</b> | <b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>  |
|---------------------|--|---------------------------|---|--------------|--|
| <b>Satisfacción</b> | Viene a ser la calidad con la cual el personal de salud atiende al usuario, esta será medido con la escala de satisfacción de SERVPERF | La fiabilidad             | Los servicios ofrecidos deben ser cumplidos en su totalidad.  | 1-5          | Variable:<br>De escala ordinal<br><br>Es una escala Likert que va del 1 al 7.<br><br>a. 1 al 3 = Usuario insatisfechos<br><br>b. 4 al 7= Usuario Satisfecho. |
|                     |  | La capacidad de respuesta | El servicio ofrecido debe ser dado de forma rápida y oportuna por el personal de salud.   | 6-9          |  |
|                     |  | La seguridad              | El personal de salud debe demostrar confianza y conocimientos adecuados en el servicio que ofrece para así generar bienestar en el usuario. | 10-13        |  |
|                     |  | La empatía                | El personal de salud debe comprender el estado del usuario.   | 14-18        |  |
|                     |  | Elementos tangibles       | Bienes físicos de la institución que son ofrecidos al usuario.  | 19-22        |  |



| PERCEPCIONES   |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. |  |   |   |   |   |   |   |   |
| N°   | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1  | ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado? |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?           |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?            |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10   | ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11   | ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12   | ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13   | ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 14   | ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15   | ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16   | ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 17   | ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 18   | ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19   | ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 20   | ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?  |   |   |   |   |   |   |   |
| 21   | ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22   | ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?  |   |   |   |   |   |   |   |

Fuente: Ministerio de salud del Perú.

## **ANEXO 03. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE CHACHAPOYAS**

NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION, HOSPITAL PÚBLICO, CHACHAPOYAS 2023.

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado señor/señora:-----

Estoy llevando a cabo un estudio de investigación a fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización. Su participación es voluntaria e incluirá paciente y familiar que desee participar. Antes de decidir su participación, por favor tome su tiempo y lea cuidadosamente esta información, y para resolver cualquier duda puede usted preguntar a quien le entrego el presente formulario.

#### **¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DEL ESTUDIO?**

- El propósito de este estudio es medir el nivel de satisfacción de los usuarios entendidos en el servicio de hospitalización ya sea paciente o familiar.

#### **¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR EN ESTA INVESTIGACIÓN?**

- La muestra esta conformada por 222 usuarios, que pueden ser paciente atendidos o los familiares que sean mayores de 18 años y que estén dispuestos a participar.

#### **¿EN QUE CONSISTIRÁ SU PARTICIPACIÓN?**

- La participación consistirá en el llenado de una encuesta, que durará aproximadamente de 10 a 15 minutos, donde el participante responderá algunas preguntas.

#### **¿QUÉ BENEFICIOS OBTENDRA DE ESTA INVESTIGACIÓN?**

- Los beneficios incluirán la posibilidad de mejorar la calidad de servicio que brinda el hospital, mediante la retroalimentación que brindara este estudio.

#### **¿ME COSTARÁ PARTICIPAR EN ESTA INVESTIGACIÓN?**

- Tomar parte de esta investigación no originará ningún costo para usted.

#### **¿A QUIÉN PUEDO RECURRIR PARA PREGUNTAR ALGUNA DUDA O QUEJA?**

- Uste podrá recurrir al Joven:
- Elthon Ramirez Zumaeta, DNI. 73141666, Correo electrónico: [73141666@untrm.edu.pe](mailto:73141666@untrm.edu.pe) Celular: 922135745

## **¿CUÁLES SON LOS DERECHOS COMO PARTICIPANTE?**

- Su participación será totalmente voluntaria, ya que en cualquier momento puede decidir no responder las preguntas del cuestionario y elegir no seguir participando en la investigación.

### **DECLARACION DEL USUARIO**

“Yo he leído y entendido la información escrita en estas hojas. Firmando este documento no renuncio a mis derechos como usuario. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre del paciente: .....

Firma del paciente: .....

Fecha: .....

### **CERTIFICADO DE LA PERSONA QUE OBTIENE EL CONSENTIMIENTO**

Yo he dado una explicación al participante sobre este estudio de investigación y he motivado a hacer preguntas para que obtenga información adicional acerca de este estudio y de posibles alternativas. Además, le he proporcionado una copia de este consentimiento a este participante.

Firma de la persona que recibe el consentimiento: .....

Nombre de la persona que obtiene el consentimiento: .....

Fecha:.....

## ANEXO 04. AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"AÑO DE LA UNIÓN, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 13 de Junio de 2023

### **CARTA MÚLT N° 003-2023-G.R.AMAZONAS/HRVFCH-DE**

Señor:  
ELTHON JOSCEL RAMIREZ ZUMAETA  
Estudiantes de la Facultad de Medicina Humana  
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

Ciudad

ASUNTO : AUTORIZA DESARROLLAR ENCUESTA

Me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente; asimismo, mediante el presente la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional "Virgen de Fátima"-Chachapoyas, autoriza a su persona desarrollar la encuesta en este Centro Asistencial, el cual va ser utilizado como insumo para la elaboración de su tesis; razón por la cual, al terminar sus estudios remitir a este despacho una copia de su informe final de tesis.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
HOSPITAL REGIONAL "VIRGEN DE FÁTIMA" - CHACHAPOYAS  
Mg JORGE ANTONIO LA TORRE Y JIMENEZ  
DIRECTOR EJECUTIVO (e)  
CMP: 118198 - RNE N° 011524

DIRECCIÓN EJECUTIVA  
Módulo Gestión de Asistencia Ejecutiva

C:  
D:  
Asisten:

PASAJE DANIEL ALCIDES CARRIÓN N° 035 - CHACHAPOYAS - AMAZONAS PERU  
☎ 041-477016