

Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023

Jennyfer Deudor Chamorro ¹

jds2015jenny@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-5306-9043>

Universidad Privada Norbert Wiener

Perú

Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

susan.gonzales@uwiener.edu.pe

<https://orcid.org/orcid-0000-0001-5001-4388>

Universidad Privada Norbert Wiener

Perú

RESUMEN

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023. Fue un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance correlacional descriptivo y de corte transversal. Contó con una muestra tipo censo de 86 usuarios. Para recolectar datos se utilizó la técnica de la encuesta y por instrumento se contó con un el cuestionario. Se obtuvo por resultados que en calidad de atención predomina el nivel alto (91,9%), seguido del nivel medio (8,1%), mientras que en satisfacción del usuario esa primacía fue conseguida por el nivel medio (55,8%), seguido del nivel alto (24,4%) y bajo (19,8%). A su vez, la prueba de hipótesis arrojó que existe una correlación significativa ($p = ,018 < 0,05$) y leve ($\rho = ,255$) entre las variables motivo de indagación. Se concluye que la hipótesis alterna es aceptada, con lo que se refuta la hipótesis nula. Por tanto, a mejor calidad de atención será mayor la satisfacción del usuario.

Palabras clave: *evaluación de la calidad de atención en salud; personal de enfermería; relación cliente-personal (fuente: DeCS)*

¹ Autor principal

Correspondencia: jds2015jenny@gmail.com

Quality Of Care And Satisfaction Of External Users Of A Hospital In Lima, 2023

ABSTRACT

This research had the objective of determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of external users of a hospital in Lima, 2023. It was a quantitative study, non- experimental design, descriptive correlational scope and cross-sectional. It had a census-type sample of 86 users. To collect data, the survey technique was used and the instrument had a questionnaire. It was obtained by results that in quality of care the high level predominates (91.9%), followed by the medium level (8.1%), while in user satisfaction that primacy was achieved by the medium level (55.8%), followed by the high level (24.4%) and low (19.8%). In turn, the hypothesis test showed that there is a significant ($p = .018 < 0.05$) and slight ($\rho = .255$) correlation between the variables that were the reason for the inquiry. It is concluded that the alternative hypothesis is accepted, thus refuting the null hypothesis. Therefore, the better the quality of care, the greater the user's satisfaction.

Keywords: *health care quality assessment; nursing staff; client-staff relationship (source: DeCS).*

*Artículo recibido 16 setiembre 2023
Aceptado para publicación: 27 octubre 2023*

INTRODUCCIÓN

En ciencias de la salud existe consenso de que, si el usuario se percibe satisfecho con la experiencia de ser atendido, se generan consecuencias favorables. Para empezar, una mayor adherencia al tratamiento prescrito por el médico y, en segundo lugar, la gestión de establecimientos sanitarios recibe un respaldo indiscutible. Si se cree que la calidad de atención es consecuencia exclusiva de recibir con una sonrisa al usuario, se está en un error. Un problema complejo y multifactorial no puede ser abordado con una visión simplista o superficial. Un usuario satisfecho es el resultado del cumplimiento de los protocolos, de una atención humanizada y personalizada y del compromiso permanentemente renovado del personal con la vocación de servicio y la cultura institucional de la mejora continua. En esta investigación se ha demostrado que, a mayor calidad de atención de enfermería, mayor será la satisfacción del usuario externo. Este fenómeno respaldado por la evidencia estadística ocurre con una intensidad moderada y con un 95% de confianza. En tal sentido, el análisis de sus resultados es clave para la toma de decisiones.

El abordaje de este tema es importante debido a que la presente investigación contribuyó a ampliar el conocimiento científico de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un hospital de Lima Metropolitana, considerando que estas variables no han sido estudiadas lo suficiente en ese contexto. Por ello, los resultados que se obtengan permitieron que se arribe a una visión más amplia de esta problemática, teniendo en cuenta el respeto al derecho humano fundamental a la atención sanitaria de calidad.

Andrade (1) en el año 2022 se interesó por establecer la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción con el servicio en Quito-Ecuador. Se trató de una investigación cuantitativa, correlacional y transversal con una muestra de 132 enfermeros. Se obtuvo que el 80% de los usuarios declararon satisfacción, mientras que el 72% da valores de 8 a 10 en relación a la satisfacción del servicio, encontrándose un coeficiente de r de Pearson igual a ,387 entre calidad de atención y satisfacción con el usuario. Se concluye que hay relación directa y de magnitud leve entre las variables en cuestión.

Rondo (2) en el año 2023 tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en Huamachuco. La investigación fue cuantitativa, diseño no experimental, de

nivel correlacional descriptivo y de corte transversal. La muestra fue de 196 usuarios. Se encontró que el 64,3% indicaron sentirse en un nivel regular en la calidad de atención y para el 21,9 % es buena, mientras en la satisfacción del usuario, para el 82,7% es regular y el 10,2% indicó que es alto, encontrándose un coeficiente de correlación r de Pearson igual a 0.768 y una significancia de $p=0,000<0.05$. Se concluye que existe una correlación significativa y de magnitud alta entre las variables de estudio.

METODOLOGÍA

El metodo fue hipotetico deductivo, porque las hipotesis se contrastan con la realidad con la finalidad de estar seguros acerca de su validez. Por cierto, este ha sido el método por excelencia de la investigación empírica desde el siglo XVII (3)

El enfoque ha sido cuantitativo, ya que el interés estuvo puesto en la medición de fenómenos observables de forma contrastable y objetiva, además de ponderar la posibilidad de extrapolar esos resultados en poblaciones cuya realidad sociocultural sea similar. (4)

El tipo de indagación fue aplicada, pues el conocimiento científico obtenido debe ayudar a la resolución de problemas prácticos y concretos. (5)

El diseño ha sido no experimental, porque los fenómenos correspondientes a las variables son observados en su realidad diaria, es decir, en su propio ámbito natural, sin necesidad de ser reproducidos o modificados en un laboratorio. (6)

Su nivel fue descriptivo correlacional, ya que se van a registrar las principales cualidades de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, con el fin de caracterizar mejor al objeto de estudio.(7)

Correlacional, puesto que se demostró mediante el análisis estadístico inferencial que entre estas variables existe una relación de interdependencia, de modo que los cambios en una se asocian con los de la otra.(8)

El corte ha sido transversal, ya que la recolección de datos se hizo durante un único momento y desde un único lugar. Dicho de otro modo, esos datos corresponden a un momento determinado de su devenir.(9)

La población estuvo constituida por 86 usuarios externos de uno de los más importantes hospitales de Lima.

Criterios de inclusión. Usuarios que acepten colaborar con el estudio, usuarios que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión. Usuarios que no puedan responder por sí mismos a la encuesta, usuarios que expresaron su voluntad de colaborar, pero que al momento de encuestar no tenían firmado el consentimiento.

En vista de que la población es relativamente pequeña, la investigadora decide trabajar con toda la población. Por consiguiente, fue una muestra no probabilística equivalente a 86 usuarios externos.

La técnica fue la encuesta, debido a que es la que más facilidades brinda para el manejo de un gran volumen de datos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con la hipótesis general, existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023. El resultado mostrado en la tabla 6 avala ese supuesto, porque existe una correlación significativa y leve (ρ de Spearman= ,255) entre estas variables. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Andrade (1) en Ecuador con una relación directa leve (r de Pearson= ,387) entre calidad de atención y satisfacción; al igual que con Álvarez (10) que en el mismo contexto nacional arribó a una correlación significativa y moderada (ρ de Spearman= ,654).

Esta coincidencia puede ser explicada desde la teoría general de sistemas enunciada por Bertalanffy. El sistema de salud es un complejo mecanismo interconectado con cada una de sus partes integrantes. Nada de lo que ocurra puede ser comprendido de forma unilateral ni mucho menos por separado. En términos prácticos, si el personal enfermero ha sido capaz de merecer una calificación sobresaliente del público usuario en lo que concierne a calidad de atención, ese mérito también es responsabilidad del trabajo mancomunado con los directivos del hospital. Hasta cierto punto llama la atención que la calidad de atención supere el 90%. Como parte del razonamiento deductivo, también se baraja la posibilidad de que el usuario promedio de este hospital distinga entre lo que le ofrece el profesional con su desempeño diario y el estado actual de almacenes, equipos y presupuesto asignado por el Estado. Da la sensación de que las competencias específicas del personal están fuera de discusión. Lo que no ocurre con lo que se percibiría de los ambientes del hospital, su sistema para la obtención de citas y la señalética colocada en los nuevos ambientes. Si fuera así, esto en parte es una exhortación a los gestores del servicio para que dispongan las

medidas necesarias de retención del talento humano y no se marchen sus profesionales hacia otro nosocomio o al sector privado.

Según la primera hipótesis específica, existe relación significativa entre la dimensión expectativas y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lima 2023. El resultado mostrado en la tabla 7 no respalda ese supuesto, porque no existe una correlación entre estas variables ($p = ,452 > 0,05$). Este hallazgo coincide con lo encontrado por Coppiano (11) en Ecuador con una relación directa muy alta ($\rho = ,914$) entre calidad de atención y satisfacción; al igual que con Rondo (2) que en el mismo contexto nacional arribó a una correlación significativa y alta ($r = ,768$).

La discrepancia entre el resultado correspondiente a la segunda prueba podría ser comprensible partiendo de la teoría de la complejidad enunciada por Edgar Morin. Aquel constructo desarrollado en la primera década del presente siglo propone prestar una especial atención a las propiedades emergentes que emanan de las interrelaciones entre los componentes de un sistema. Tan diversa e influyente es esa interacción que le brinda a los elementos cualidades que, vistas individualmente, no tendrían. Dicha complejidad conduce a un grado de incertidumbre que intelectualmente también resulta productiva. De esa manera, la realidad no se resuelve con una sola forma de problematizar, sino que es indispensable entenderla como un sistema no estático, permanentemente en proceso de reorganización.

Las expectativas tienen una particular relevancia en la conexión que los usuarios establecen con el sistema sanitario. La falta de compromiso, empatía o un nivel deficiente de competencias genéricas podría traer como consecuencia la no convergencia de objetivos entre los profesionales y el sistema para el cual laboran. Los primeros efectos negativos de no tener el mismo norte se verán reflejado en la relación médico-paciente o médico-usuario, sin descartarse la posibilidad de que el tratamiento se vea interrumpido.

Por lo general, los usuarios prefieren un médico o un enfermero al cual perciban como emocionalmente cercano, alguien capaz de orientarlos eficazmente. No resulta contradictorio que se prefiera a un profesional joven, inexperto pero empático que, a otro bastante competente aparentemente, pero con dificultades para transmitir confianza o convertirse en alguien que comprenda a los usuarios, alguien que sea uno como ellos. Prosiguiendo con la segunda hipótesis específica, existe relación significativa entre la dimensión

percepciones y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lima 2023. El resultado mostrado en la tabla 8 avala ese supuesto, porque existe una correlación significativa y leve (ρ de Spearman= ,339) entre estas variables. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Bobadilla (12) en Lambayeque con una relación directa leve (ρ =,319) entre calidad de atención y satisfacción; al igual que con Cachique (13) que en el mismo contexto nacional arribó a una correlación significativa y alta (τ -b de Kendall=,488). La importancia que tienen las percepciones en la psicología de cualquier usuario de un servicio es, con frecuencia, interesante. Empezar la argumentación desde la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger es indispensable en esta tercera y última discusión del capítulo IV. La conducta humana está condicionada por un determinado sistema de creencias con las que el sujeto cognoscente establece una forma de orden y compatibilidad que se conoce como coherencia. Esta certeza se ve amenazada cuando se da una disonancia entre lo que se hace y lo que se piensa, es decir, cuando la naturaleza de nuestros actos transita por un camino diferente al de nuestro pensamiento.

Lo que se ha generado en la mente del sujeto es un estado aversivo que tendrá que ser resuelto de cualquier manera para volver a ese ansiado estado de tranquilidad. La manera más fácil de hacerlo será el autoengaño que, si se convierte en un hábito o en algo cotidiano puede desembocar en la farsa, la hipocresía o el fanatismo.

Tabla 1. Variable calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	7	8,1
Alto	79	91,9
Total	86	100,0

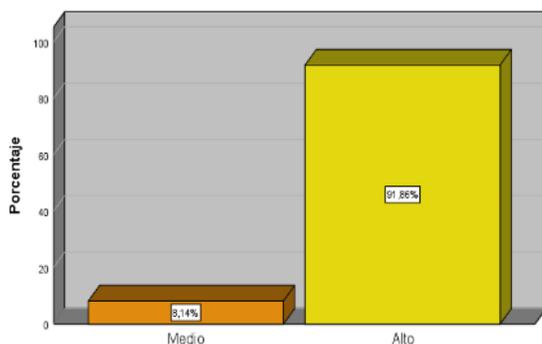


Figura 2. Variable calidad de atención

Se aprecia en la tabla 1 y figura 2 que en calidad de atención predomina el nivel alto (91,9%), seguido del nivel medio (8,1%). La primera impresión con este resultado inusualmente alto es que el personal asistencial y los gestores están cumpliendo su labor.

Tabla 2. Dimensiones de la variable calidad de atención

	Expectativas		Percepciones	
	f	%	f	%
Bajo	1	1,2 %	1	1,2 %
Medio	5	5,8 %	9	10,5 %
Alto	80	93,0 %	76	88,4 %
Total	86	100,0 %	86	100,0 %

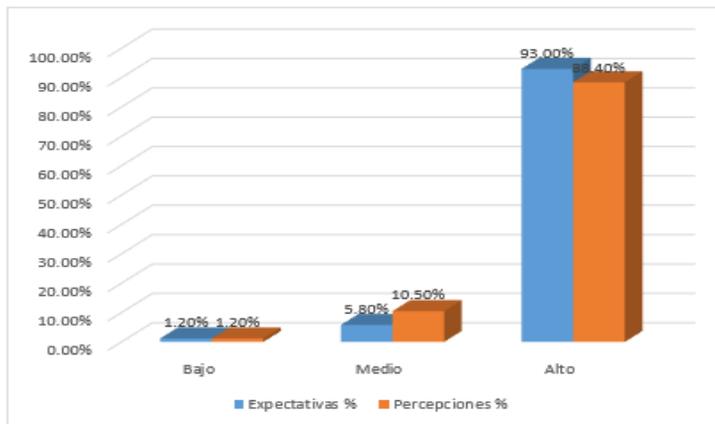


Figura 3. Dimensiones de la variable calidad de atención

Se observa en la tabla 2 y figura 3 que predomina el nivel alto en ambas dimensiones de la calidad de atención. Por un lado, 93,0% para la dimensión expectativas, seguido del nivel medio (5,8%) y bajo (1,2%). Por otro lado, 88,4% para la dimensión percepciones, seguido del nivel medio (10,5%) y bajo (1,2%). Es posible apreciar que en la tabla 3 y figura 4 predomina el nivel medio (55,8%), seguido del nivel alto (24,4%) y bajo (19,8%). La tendencia es favorable y refuerza la idea expuesta con la variable anterior.

Tabla 3. Variable satisfacción del usuario externo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	19,8
Medio	48	55,8
Alto	21	24,4
Total	86	100,0

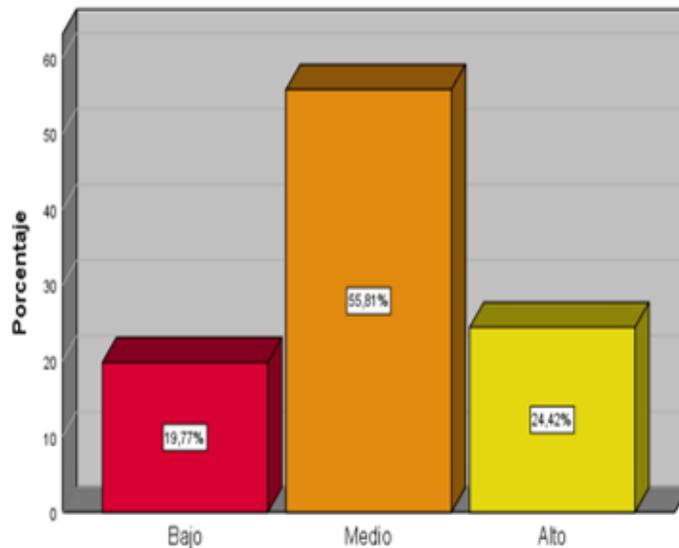


Figura 4. Variable satisfacción del usuario externo

En la tabla 4 y figura 5 se ve que predomina el nivel medio en ambas dimensiones. Por ejemplo, en calidad clínica el 55,8% para el nivel medio, seguido del nivel bajo (33,4%) y alto (12,8%), mientras que en calidad administrativa el nivel medio tuvo el 61,6%, seguido del nivel alto (19,8%) y bajo (18,6%).

Tabla 4. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo

	Calidad clínica		Calidad administrativa	
	f	%	F	%
Bajo	27	31,4 %	16	18,6 %
Medio	48	55,8 %	53	61,6 %
Alto	11	12,8 %	17	19,8 %
Total	86	100,0 %	86	100,0 %

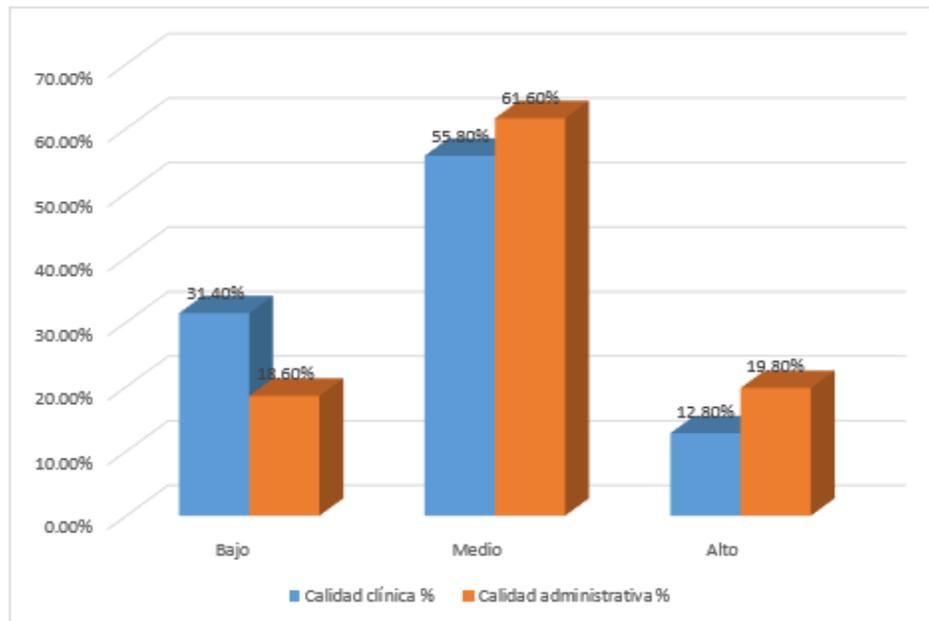


Figura 5. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo

Tabla 5. Pruebas de normalidad

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		Gl	Sig.
Calidad de atención	,155	86	,000
Expectativas	,228	86	,000
Percepciones	,139	86	,000
Satisfacción del usuario externo	,063	86	,200*
Calidad clínica	,069	86	,200*
Calidad administrativa	,110	86	,011

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

El análisis de normalidad demuestra que los datos de las variables y sus dimensiones no tienen una distribución normal. Por consiguiente, es pertinente que se aplique una prueba de análisis no paramétrico como lo es rho de Spearman.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023

Tabla 1. Relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos

		Satisfacción del usuario externo
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,255*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	86

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 6 se aprecia que el nivel de correlación entre calidad de atención y es de ($\rho = ,255$); lo que significa que existe relación directa, positiva y leve entre ambas variables.

Dado que el valor ($p = ,018 < 0,05$), se encuentra por debajo del nivel de significancia del error permitido, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que, a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción del usuario de un hospital de Lima 2023.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión expectativas con la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión expectativas con la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 2. Relación entre expectativas y satisfacción de los usuarios externos

		Satisfacción del usuario externo
Expectativas	Coefficiente de correlación	,082
	Sig. (bilateral)	,452
	N	86

En la tabla 7 se aprecia que no existe relación entre expectativas y satisfacción del usuario externo.

Dado que el valor ($p = ,452 > 0,05$), se encuentra por encima del nivel de significancia del error permitido,

se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que se trata de fenómenos que no tienen relación directa, por lo que serían variables independientes entre sí.

CONCLUSIONES

Primera: Dado que el nivel de significancia es menor que 0,05; se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima 2023.

Segunda: Dado que el nivel de significancia es mayor que 0,05; se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión expectativas de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima 2023.

Tercera: Dado que el nivel de significancia es menor que 0,05; se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión percepciones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima 2023.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Andrade M. Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora

[Internet, tesis de maestría]. Quito: Universidad Politécnica Salesiana; 2022. Disponible en.

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>

Rondo F. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de

Huamachuco, 2022 [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023.

Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>

Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

México: McGraw Hill Interamericana; 2018.

Carhuancho M, Nolzco F, Sicheri L, Guerrero M, Casana K. Metodología para la investigación holística

[Internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2019. Disponible en:

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños

- [Internet]. Buenos Aires: Editorial Teseo; 2019.
- Sánchez H, Reyes C, Mejía A. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma; 2018.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet, 6ª Ed.] México: McGraw Hill Interamericana; 2014.
- Gallardo E. Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental; 2017.
- Arispe C, Yangali S, Guerrero M, Lozada R, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de pregrado. Quito: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
- Álvarez L. Calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021 [Internet, tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6803>
- Coppiano J. Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del hospital de niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde [Internet, tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13940>
- Bobadilla M. Satisfacción del usuario hospitalizado y calidad de atención del personal en un Hospital de EsSalud, Lambayeque [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uev.edu.pe/handle/20.500.12692/112049>
- Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Rev Investig la Univ Norbert Wiener [Internet]. 2022; 11(2): 13-19. Disponible en: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>