



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SATISFACCIÓN DEL INTERNADO DEL ÁREA ONCOLÓGICA EN  
TORNO AL MODELO SERVQUAL EN EL HOSPITAL GUILLERMO  
ALMENARA IRIGOYEN DE LIMA-2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA

PRESENTADO POR:  
NELLY CHANCAHUAÑA SANCHEZ  
ASESOR:  
MG. JULIO CÉSAR ZELADA BENAVIDES

CHINCHA-ICA-PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

### **AL TODOPODEROSO:**

Por guiar mis pasos, darme fortalezas y nunca olvidarme.

### **A mis papitos:**

Que siempre me apoyan y no me abandonan.

### **A mis queridas hermanas y hermanos**

Por su desinteresado apoyo que ha hecho posible este trabajo.

### **A mi querido hijo Paul**

Quien es el motor de mi vida y me da energía suficiente para triunfar en la vida.

**Nelly.**

## RESUMEN

El presente estudio halló la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019. para ello el estudio empleó el método descriptivo simple, a partir de una muestra de 140 hospitalizados, en una investigación básica y cuantitativa. El instrumento de encuesta midió expectativas y percepciones estuvo acorde al modelo SERVQUAL modificado por RM 52-2011 MINSA.

Se determinó una mayoritaria satisfacción media del internado del área oncológica, en el siguiente orden de mayor a menor en las dimensiones de seguridad, empatía y fiabilidad.

Asimismo, se halló una satisfacción alta con respecto a los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta, evidenciando rapidez en los procesos de atención y comodidad en los ambientes, fortalezas; Sin embargo, hubo satisfacción Baja con respecto a la convicción del paciente sobre la mejora de su Problema de salud, lo que evidenciaría una falencia en el tratamiento psicológico al paciente.

Finalmente, el internado mostró una satisfacción media en un 39.1%, seguido de una Satisfacción Alta del 35.8%, empero con un 25.1% de Satisfacción Baja con la atención recibida del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	iii
INDICE .....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PROBLEMÁTICA.....	3
2.1 Realidad problemática .....	3
2.2 Formulación del Problema .....	5
2.3 Justificación de la investigación .....	6
2.4 Hipótesis .....	6
2.5 Variable.....	7
2.6 Operacionalización de variable. ....	7
III. OBJETIVOS .....	9
3.1. Objetivo General .....	9
3.2. Objetivos Específicos.....	9
IV. MARCO TEÓRICO.....	10
4.1. Antecedentes .....	10
4.2. Marco teórico conceptual .....	12
V. METODOS O PROCEDIMIENTOS.....	14
VI. RESULTADOS.....	16
6.1. Generalidades.....	16

6.2.	Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL por dimensiones.....	17
6.3.	Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL.....	29
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	32
7.1.	CONCLUSIONES .....	32
7.2.	RECOMENDACIONES.....	33
	BIBLIOGRAFÍA .....	34
	ANEXOS.....	36

## RELACIÓN DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Definición conceptual, operacional, dimensión e indicadores de la variable... 8
<b>Tabla 2.</b> Descripción de la muestra. .... 16
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Fiabilidad ..... 17
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Capacidad de respuesta. 19
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Seguridad ..... 21
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Empatía. .... 23
<b>Tabla 7.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Aspectos Tangibles..... 25
<b>Tabla 8.</b> Satisfacción del internado del área oncológica por dimensiones. .... 27

## INDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Fiabilidad. ....	18
<b>Ilustración 2.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Capacidad de respuesta.....	20
<b>Ilustración 3.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Seguridad.....	22
<b>Ilustración 4.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Empatía.....	24
<b>Ilustración 5.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en Aspectos Tangibles.	26
<b>Ilustración 6.</b> Satisfacción del internado del área oncológica por dimensiones.....	28
<b>Ilustración 7.</b> Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019 .....	29

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Recomendación según Minsa 2011. ....	31
---	----

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando alguien menciona cáncer, inmediatamente viene a la mente un mal incurable, y un fatal desenlace; sin embargo, los allegados y el entorno familiar, siempre esperan, un milagro o alguna medida eficaz en algún centro hospitalario, y hacen los esfuerzos necesarios para internar al paciente oncológico en alguna clínica, hospital o centro médico en pos de soluciones de mejoría.

Y, muchas veces, la toma de decisiones al respecto, no es tan fácil, se tiene que ver disponibilidad de recursos, estrategia de medicación a llevar a cabo, la eficacia del servicio de salud para un tratamiento adecuado y exitoso, que considere el lado humano y fundamentalmente, si la atención sanitaria será satisfactoria para el internado.

Por ello, Indagar sobre la satisfacción del internado del área oncológica en un hospital cada día se hace más necesario para identificar problemas y aplicar mejoras en el servicio, y éstos son satisfactorios cuando son eficientes, ágiles y no causan malestar cuando de acceder a la atención sanitaria, dejando siempre una sensación de buen trato y respeto en los hospitalizados (1 p58).

En cuanto al internado del área oncológica, la satisfacción con los cuidados recibidos siempre dejará mucho que desear, debido a la expectativa natural por un buen servicio y trato alturado del hospitalizado, comprensible por el agobiante mal que padecen y esperan siempre una buena, adecuada y óptima atención sanitaria (2).

Cómo es de esperar el incremento poblacional de la humanidad, no sólo trae consigo, problemas de aprovisionamientos de alimentos, servicios básicos de salubridad, saneamiento, educación, vivienda, sino que además, ponen en el tapete de necesidades que resolver, el tema de la salud; acudimos pues no solo a pandemias de enfermedades que diezman a la población, como el VIH, la diabetes, el cáncer, y otros de alta mortandad, sino también

a requerimientos de prestaciones de salud adecuadas, oportunas y de calidad de servicios de salud (3).

Por su parte, el Ministerio de Salud (4), no se ha quedado atrás, y desde el año 2011, en base a la metodología SERVQUAL de Parasuraman et al (5), está promoviendo una retroalimentación positiva de mejoramiento continuo del servicio de calidad de atención sanitaria del país, con este propósito ha elaborado el Modelo SERVQUAL Modificado, una iniciativa laudable y de suma utilidad cuando se trata de indagar sobre la satisfacción de los internado del área oncológica en los hospitales del Perú (4 p11).

Bajo este enfoque, del uso de la metodología SERVQUAL de Parasuraman et al (5), la presente investigación intenta determinar la satisfacción del internado del área oncológica en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019.

## II. PROBLEMÁTICA

### 2.1 Realidad problemática

Quizás, la humanidad ignore la cura para el cáncer, pero lo que no se puede obviar es, la cifra cada vez más grande de casos oncológicos que afectan a chicos y grandes, ricos y pobres, y hombres de todas las razas, en los cinco continentes, lo cual demanda, obviamente servicios de atención sanitaria especializada.

Para Zaharia (6), y sus disertaciones sobre el crecimiento demográfico y urbanístico, las formas de alimentación sobrecargadas en grasas y el estrés en un mundo hipercompetitivo, tienen su correlato inmediato en la proliferación de males y enfermedades, como el cáncer, diabetes e hipertensión alta, impactando directamente en los servicios de salud, para afrontar con éxito esta situación, recomienda la implementación de políticas públicas de prevención y diagnóstico precoz de males (7) citado por Zaharia (6 p7).

Sin embargo, la realidad no es como quisiéramos, y los pacientes acuden a los centros de salud cuando ya tienen un avanzado estado oncológico (6), y se actúa con un carácter reactivo, en busca de una solución paliativa, que se va a plasmar como un tratamiento de mantenimiento en situaciones básicamente óptimas, en pro de alargar la vida de los afectados.

Por ello las instituciones que brindan atención sanitaria tienen la obligación imperativa de mejorar y fortalecer sus procesos a fin de satisfacer a usuarios o pacientes cada vez más exigentes; empero, esta retroalimentación de la mejora continua de sus procesos debe ser capaz también de evaluar oportunamente sus resultados (8) y progreso.

Una manera de verificar si se ha elegido la ruta correcta es medir el grado de satisfacción que muestran los usuarios o pacientes y esto se logra a

través de la calidad, para Corella (9), la calidad está intrínsecamente unido a la fiabilidad del servicio, es decir, si éste se realiza bajo las condiciones especificadas y bajo una correcta secuencia de la “cadena de conformidad”, la cual lo define como:

“(…)

Controlar el establecimiento y especificación de las características requeridas por el servicio que se presta.

Inspeccionar el diseño y el proceso productivo para comprobar que se alcanzan las propiedades y características requeridas.

Analizar la utilidad, la eficacia y la eficiencia con que se desarrolla el proceso y se alcanza el resultado” (Corella, 9 p90).

En otras palabras si es fiable, el servicio será de calidad, y si es de calidad el paciente tendrá un grado de satisfacción adecuado. Y en salud referirse a la satisfacción es un tema de mucha significancia, ya que considera el grado de bienestar del paciente o enfermo al cubrir una necesidad (10), y al referirse al grado de satisfacción del internado de un hospital, se estará refiriendo a la Satisfacción de aquellos pacientes que sufren un mal y buscan atención en un centro de salud.

Así mismo la Asociación Médica Argentina (11), aconseja tomar en cuenta tanto al paciente como al prestador de atención sanitaria cuando se pretende evaluar el tema de la satisfacción (Cap8, Art127).

Campaña et al (12), consideran que la satisfacción está asociada a diferentes experiencias y procesos relacionados con el tipo de atención que reciben los pacientes, lo que da como resultado una respuesta afectiva positiva o negativa, lo que al final le dejará una sensación de satisfacción o insatisfacción, en función de sus deseos, necesidades o expectativas (12 p3).

Y, en esta interrelación, también influye la participación de la enfermera como un baluarte de la atención sanitaria, ya que las enfermeras (12 p3) deben participar activamente, en los planes de control de la evolución del

estado del paciente en tratamiento, y estar al corriente de la eficacia de los tratamientos, comunicando oportunamente al personal médico, y encargados del monitoreo de los resultados de la medicación.

En el caso del internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, a veces los tratamientos a veces los pacientes oncológicos sufren alteraciones secundarias cuando son sometidos a tratamientos especializados con la esperanza de reponer su salud, y se hace necesaria una adecuada intervención de enfermería a fin brindarle la mejor atención, para hacer llevadera la penosa situación oncológica que muchos padecen.

Bajo este entorno de realidad problemática, la presente investigación buscará determinar la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## **2.2 Formulación del Problema**

### **Problema Principal**

¿Cómo se siente el internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019?

### **Problemas Específicos**

P.E.1. ¿Cómo es la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL y sus dimensiones en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima?

P.E.2. ¿Cómo es la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en general en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima?

## **2.3 Justificación de la investigación**

### **Justificación práctica**

Determinar la satisfacción del internado del área oncológica, permitirá interpretar y diagnosticar de manera directa y práctica el sentir de quienes son usuarios de la atención sanitaria en una institución pública peruana, y a partir de ello, tener criterios para una mejora del desempeño profesional y del servicio.

### **Justificación social**

Los resultados del estudio, al servir de base para mejorar los criterios de atención sanitaria de los internados del área oncológica, beneficiarán a amplios sectores de la población que buscan una solución a sus males oncológicos hospitalizándose en un nosocomio público.

## **2.4 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

H<sub>a</sub>: El internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en torno al modelo SERVQUAL tiene una Satisfacción Media.

H<sub>o</sub>: El internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en torno al modelo SERVQUAL no tiene una Satisfacción Media.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

H.E.1<sub>a</sub>. El internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en torno a las dimensiones del modelo SERVQUAL tiene una Satisfacción Media.

H.E.1<sub>o</sub>. El internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara

Irigoyen en torno a las dimensiones del modelo SERVQUAL no tiene una Satisfacción Media.

### **Hipótesis específica 2**

H.E.2<sub>a</sub>. El internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en torno al modelo SERVQUAL en general tiene una Satisfacción Media.

H.E.2<sub>b</sub>. El internado del área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en torno al modelo SERVQUAL en general no tiene una Satisfacción Media.

### **2.5 Variable**

Satisfacción del internado del área oncológica

### **2.6 Operacionalización de variable.**

Tomando como base las recomendaciones del modelo SERVQUAL modificado, del Minsa (4). se elaboraron los indicadores básicos (Tabla 1) y necesarios para instrumentalizar los cuestionarios aplicados.

**Tabla 1.** Definición conceptual, operacional, dimensión e indicadores de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Ponderación por dimensión	Ponderación Total
Satisfacción del internado del área oncológica	Grado de la valoración de la atención sanitaria por parte del internado del área oncológica	Satisfacción con el trato recibido en el Hospital Guillermo Alménara Irigoyen.	Ítems de medida propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, (SERVQUAL)	1. Periodo de hospitalización con visita médica	1,2,3,4,5	Valores del 1 al 7	Satisfacción Baja (5-15) Satisfacción Media (20-25) Satisfacción Alta (30-35)	Satisfacción Baja (22-66) Satisfacción Media (88-110) Satisfacción Alta (132-154)
				2. Desarrollo de situación supervisada por el médico.				
				3. Médico pone al corriente sobre uso de medicamentos.				
				4. Médico pone al corriente sobre los test clínicos.				
				5. Médico pone al corriente sobre el periodo de alta.				
				6. Hospitalización ágil en trámites.	6,7,8,9	Satisfacción Baja (4-12) Satisfacción Media (16-20) Satisfacción Alta (24-28)		
				7. Resultados de laboratorio oportunos.				
				8. Pruebas de radiología rápida.				
				9. Alta rápida con pocos trámites.				
				10. Preocupación por mejorar su problema de salud	10,11,12,13	Satisfacción Baja (4-12) Satisfacción Media (16-20) Satisfacción Alta (24-28)		
				11. Alimentos tibios y bien servidos.				
				12. Problema de salud mejorado				
				13. Privacidad respetada.	14,15,16,17,18	Satisfacción Baja (5-15) Satisfacción Media (20-25) Satisfacción Alta (30-35)		
				14. Amabilidad del trato de enfermería.				
				15. Amabilidad del trato médico				
				16. Amabilidad del trato del nutricionista				
				17. Amabilidad del trato en admisión				
				18. Preocupación por resolver problema	19,20,21,22	Satisfacción Baja (4-12) Satisfacción Media (16-20) Satisfacción Alta (24-28)		
				19. Comodidad y aseo en ambiente				
				20. Limpieza óptima de baños y servicios.				
				21. Equipo y material a disposición.				
				22. Adecuada ropa de cama.				

\* Fuente: MINSA, 2011 (4).

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Hallar la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

**O.E.1.** Determinar la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL y sus dimensiones en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

**O.E.2.** Determinar la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en general en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## IV. MARCO TEÓRICO

### 4.1. Antecedentes

#### Investigaciones nacionales

Viviano Grande (3) en su estudio enfoca la actitud de la enfermera en el tratamiento sobre hospitalizados por casos de cáncer en un nosocomio que atiende a militares en Lima, usando herramientas e instrumentos dentro del enfoque muy en boga en nuestros tiempos como es el caso del Modelo de Donabedian y obtuvo información significativa para desarrollar estrategias exitosas que incluyan al profesional de enfermería, y personal de salud en el mejoramiento del servicio sanitario.

El Ministerio de Salud (4) considera oportuno adoptar los postulados propugnados por Parasuraman et al (5), para diagnosticar problemas referidos a la calidad en el sector salud, lo que ha sido compendiado en el denominado modelo SERVQUAL Modificada (4).

Dávalos-Córdova (13) basó su investigación en el modelo SERVQUAL modificado del Minsa; sin embargo, en los resultados no halló significancia estadística cuando correlacionó las variables con respecto a los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Zaharia (6), hace un consolidado de puntos de vista, actividades, planes preventivos y de lucha contra males cancerígenos que se vienen realizando en el Perú, en un profuso estudio.

Redhead (14), demuestra una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario sanitario externo, en la realidad de un Hospital de Chacabayo, demostrando la eficacia de la escala de medida del modelo SERVQUAL.

## **Investigaciones internacionales**

En México, Jiménez et al (1), al evaluar el tipo de trato del personal del área de ingreso, observaron un agradable y amable trato, de la mano de una disposición en todo momento de orientar al paciente.

En España, Arraras et al (2) realizan una importante contribución al tipo de trato que deben recibir los hospitalizados por cáncer en nosocomios europeos, para cuyo objetivo usaron sendos instrumentos de encuestas validados por especialistas del ramo sobre la satisfacción del paciente oncológico.

En España, Corella (9) elabora un compendio sobre marketing de salud, en donde analiza cómo debe ser el enfoque de calidad de acuerdo a los clásicos del mercadeo, como Kottler, así como sintetiza lo mejor del gurú de la administración Drucker, su investigación lleva de la mano a cualquier investigador que quiere introducirse en el mundo de la evaluación de la gestión de calidad en el ámbito del servicio de salud.

En Barcelona, España, Campaña (12), enfoca su estudio en medir el grado de satisfacción de los pacientes oncológicos hospitalizados mediante un estudio observacional, descriptivo y transversal, destacando la calidad de vida de los internados, para ello, refiere a la importancia de la participación de la enfermera, sobre la que recae la responsabilidad principal, por su relación directa, cotidiana de cuyos informes, los encargados de monitorear la eficacia del tratamiento se robustecerá, pudiendo corregir a tiempo las posibles desviaciones o contingencias.

En Burgos, España, García et al (15), analizan la cuestión oncológica desde el punto de vista de la estrategia nacional del sistema sanitario, y determinan que hay oportunidades para influir en la organización y gestión a fin de mejorar la atención sanitaria del paciente oncológico, puntualizando en el diagnóstico, y la toma de decisiones para una buena terapia. Llegó a la conclusión de que existe insatisfacción en los pacientes, debido a multiplicidad de factores como desinformación por ineficiencia de la comunicación, lentitud en los procesos, y inadecuado trato del personal sanitario.

## 4.2. Marco teórico conceptual

El enfoque que sirve de marco teórico para el presente estudio, se guía en los conceptos de la medida de la gestión de la calidad, dentro de la escuela americana, representada por Parasuramán et al (5), que refieren a medir en base a dos instrumentos la satisfacción del usuario, uno para recabar información sobre las expectativas antes de hacer uso del servicio, y el otro, luego de recibir la atención, lo que le permite emitir una opinión como percepción, de la diferencia de ambos valores, se obtiene el grado de satisfacción o insatisfacción.

A este modelo se le denomina SERVQUAL, por sus siglas en inglés, de SERVICE y QUALity, que en castellano quiere decir servicio de calidad, esta escala desde su formulación, en 1984, ha sido usada como una herramienta muy eficaz, en los diagnósticos de gestión administrativa para superar problemas relacionados con la mejora de la calidad.

En base a esta fortaleza, el presente estudio, adopta como teoría de análisis y escala de medida de calidad al enfoque SERVQUAL, diseñado por Parasuraman et al (5), pero adaptado, modificado y validado por el ministerio de salud del Perú el 2011 y (4), bajo el nombre de SERVQUAL Modificado, el mismo propone la denominada “encuesta SERVQUAL modificada”, a fin de elevar la eficacia de la atención brindada por los centros hospitalarios públicos del Perú, fundamentalmente.

La encuesta SERVQUAL modificada, consta de dos cuestionarios uno que evalúa las expectativas y, el otro, las percepciones; y para obtener el grado de Satisfacción Baja se recurre a una diferencia aritmética elemental, entre los datos globales de ambas, a mayores expectativas mayor será el grado de Satisfacción Baja. Bajo estas consideraciones, la presente investigación buscará determinar la satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## **Dimensiones de la variable en estudio**

Se consideran las cinco dimensiones fundamentales del enfoque SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al (4).

Donde la Fiabilidad, se refiere al desempeño de manera cuidadosa y fiable del servicio (16); ósea el servicio de atención sanitaria, debe ser brindado por especialistas tanto médicos, enfermeras y personal de salud experimentados.

La capacidad de respuesta, representa la facilidad y rapidez de acceder al servicio (16); esta escala de medida es de mucha utilidad para solucionar problemas de lentitud y demora en los pedidos o requerimientos que el paciente siempre espera sean óptimos, y oportunos.

La Seguridad, es la confianza y la minimización de riesgos en la atención recibida (16); es decir, si la atención es segura, el paciente estará supercontento porque su cuidado estará garantizado.

La Empatía, es el buen trato personalizado y a gusto del usuario (16); en nuestro caso el paciente oncológico se sentirá a gusto con la atención del personal sanitario, lo que aumentará su grado de satisfacción.

Los Aspectos Tangibles, es la comodidad que brindan los equipos, instrumental y ambiente donde se recibe la atención (16); en nuestro caso de estudio, es importante que los ambientes sean agradables y cómodos, debido a la gravedad de la salud del paciente oncológico, lo que psicológicamente tiene un peso preponderante para su mejoría.

## **V. METODOS O PROCEDIMIENTOS**

La presente investigación será de tipo básica, descriptiva, cuantitativa, y usando información transversal.

### **Población:**

Comprende a los internados del área oncológica - abril del 2019.

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes cuerdos y sanos del juicio.
- Pacientes con mayoría de edad.
- Acompañante del paciente (mayor de edad).

### **Muestra:**

Bajo el criterio de conveniencia del investigados, abarcó a 140 pacientes internados en el área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

### **Instrumentos**

La Encuesta.

Para recabar la información se empleó el instrumento "Encuesta para evaluar la satisfacción del Internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima".

### **Procedimientos**

La aplicación del instrumento de la encuesta, se cumplieron todos los protocolos y trámites necesarios para viabilizar y garantizar la recolección de la información,

solicitando permisos a los entes correspondientes y disponiendo de un espacio apropiado para tal efecto.

La aplicación de la encuesta, se realizó durante el mes de abril del 2019, los días lunes a viernes, en las tardes previa firma de la hoja de consentimiento informado, y tuvo una duración aproximada de 15 minutos.

La data obtenida, fue validada aplicando el alfa de Cronbach, que, para los fines de confiabilidad, tuvo un valor de 0.80.

### **Tabulación de los datos**

Los datos recolectados se digitaron usando el software Microsoft Excel, versión 2016, agrupándolos en cinco dimensiones determinadas por el modelo SERVQUAL (5).

### **Interpretación de la información**

Se utilizó como soporte estadístico el programa IBM SPSS Versión 22, generando tablas e ilustraciones que ayudaron a la descripción, identificación e interpretación de los resultados de la presente investigación, bajo los criterios del marco teórico, determinando la satisfacción del Internado del área oncológica en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

### **Ética del estudio**

- a) Comunicación adecuada y carácter reservado de la información.
- b) Respeto al consentimiento del encuestado; el cual firmó la hoja de consentimiento informado (anexo 4), formulado en un lenguaje legible, claro y sencillo. El participante al firmar dicho documento aceptó de manera voluntaria su participación en el estudio.

## VI. RESULTADOS

### 6.1. Generalidades

Fueron 140 los encuestados (Tabla 2), considera 55 fueron usuarios y 85 acompañantes; de sexo masculino 62 y en mayor número de sexo femenino 78, por grupo etáreo, fueron un 30% de pacientes en el rango de 63 a más años; un 28% de 50 a 60 años; un 24% de 40 a 50 años; asimismo el grado de instrucción secundaria es el que mayor número de pacientes representa (61%), seguido de los de instrucción superior técnica con un 18%; y por tipo de seguro, hicieron uso del seguro de Essalud un mayoritario 93 por ciento, mientras que por EPS se atendieron sólo el 7%.

**Tabla 2.** Descripción de la muestra.

Condición	n	%
Usuario	55	39%
Acompañante	85	61%
Total	140	100%
Sexo		
Masculino	62	44%
Femenino	78	56%
Total	140	100%
Grupo etáreo		
Menor de 40	25	18%
de 40 a 50 años	34	24%
de 50 a 60 años	39	28%
de 63 a más años	42	30%
Total	140	100%
Grado de Instrucción		
Primaria	24	17%
Secundaria	85	61%
Superior Técnico	25	18%
Superior Universitario	6	4%
Total	140	100.00%
Tipo de seguro		
Essalud	130	93%
EPS	10	7%
Total	140	100%

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

**6.2. Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL por dimensiones.**

**Satisfacción del internado del área oncológica en torno a la Fiabilidad.**

El análisis de la dimensión Fiabilidad muestra una satisfacción media en los indicadores 2,3 y 5, destacando los Medicamentos recibidos y la Evolución del problema de salud y el Manejo del alta con explicación médica; sin embargo, se tiene una satisfacción alta con respecto a la visita médica y los resultados de los análisis con explicación médica.

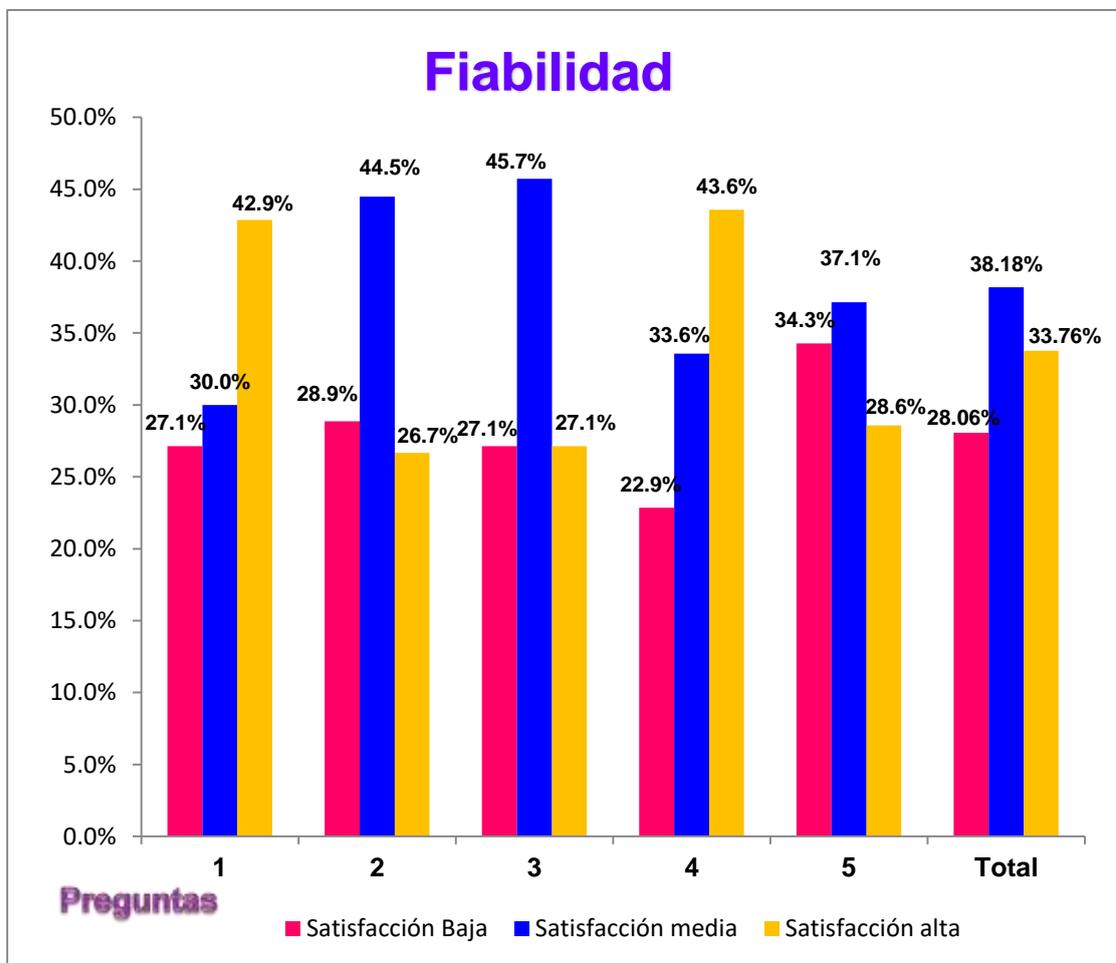
**Tabla 3.** Satisfacción del internado del área oncológica en Fiabilidad

Indicador	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		N	%
	n	%	n	%	n	%		
1. Periodo de hospitalización con visita médica	38	27.1%	42	30.0%	60	42.9%	140	100
2. Evolución del problema de salud con explicación médica.	40	28.9%	62	44.5%	37	26.7%	140	100
3. Medicamentos recibidos con explicación médica.	38	27.1%	64	45.7%	38	27.1%	140	100
4. Resultados de análisis de laboratorio con explicación médica.	32	22.9%	47	33.6%	61	43.6%	140	100
5. Manejo al alta con explicación médica.	48	34.3%	52	37.1%	40	28.6%	140	100
<b>Fiabilidad</b>	<b>39</b>	<b>28.1%</b>	<b>53</b>	<b>38.2%</b>	<b>47</b>	<b>33.8%</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

La satisfacción media en la dimensión fiabilidad, se interpretaría como que la información fluye de manera regular pero entendible para los pacientes oncológicos, los eventos de gravedad se pueden controlar con regularidad, y existe la disposición de parte del personal médico de solucionar los problemas del paciente, ello evidencia en parte por la experticia del personal médico en el trato oncológico, del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

**Ilustración 1:** Satisfacción del internado del área oncológica en Fiabilidad.



**Fuente:** Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

### Satisfacción del internado del área oncológica en Capacidad de respuesta.

El análisis de los indicadores en la dimensión Capacidad de respuesta muestra una Satisfacción media en los indicadores 6 y 9, pero con una Satisfacción alta, cuando se trata con respecto a la rapidez de los exámenes de laboratorio y radiológicos.

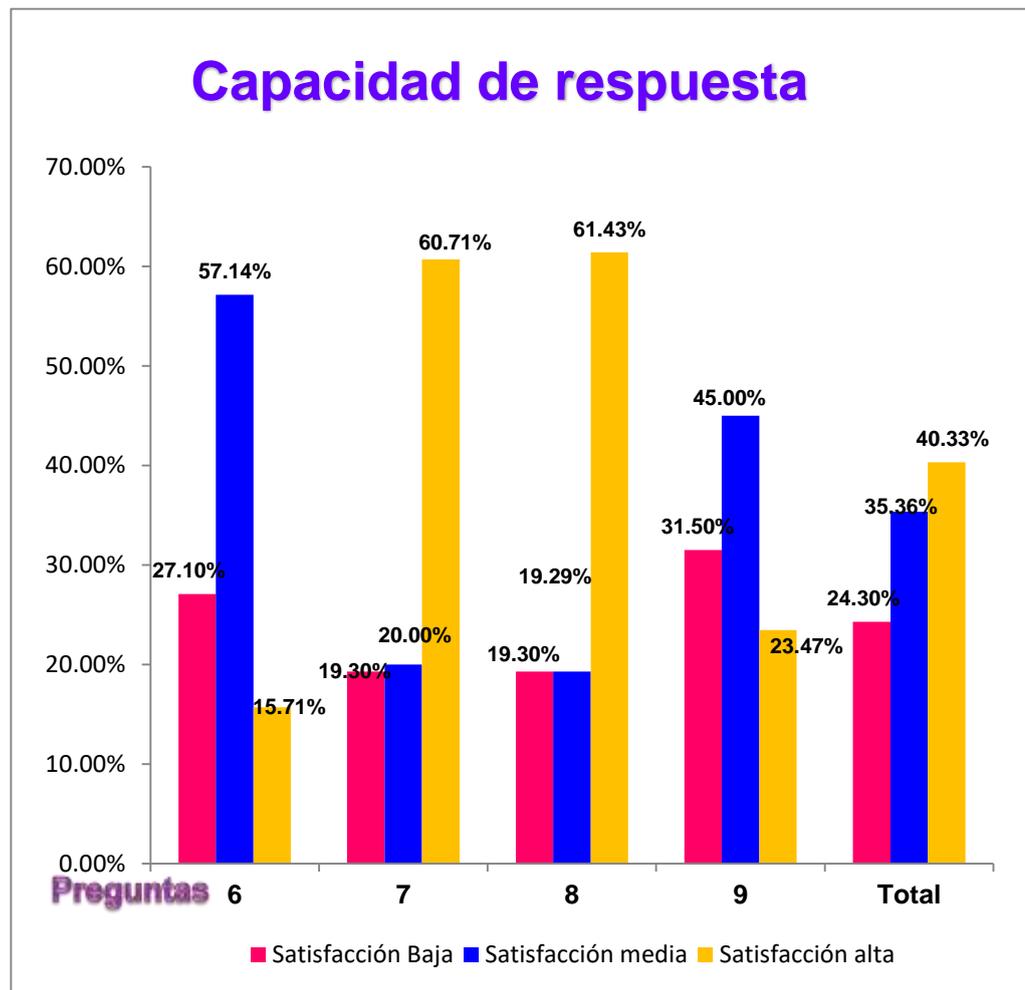
**Tabla 4.** Satisfacción del internado del área oncológica en Capacidad de respuesta.

Indicador	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		N	%
	n	%	n	%	n	%		
6. Hospitalización ágil en trámites.	38	27.1%	80	57.14%	22	15.71%	140	100
7. Resultados de laboratorio oportunos.	27	19.3%	28	20.00%	85	60.71%	140	100
8. Pruebas de radiología rápida.	27	19.3%	27	19.29%	86	61.43%	140	100
9. Alta rápida con pocos trámites.	44	31.5%	63	45.00%	33	23.47%	140	100
Capacidad de respuesta	34	24.3%	50	35.36%	56	40.33%	140	100

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

La Satisfacción media en cuanto a los Trámites tanto para la hospitalización como para el alta, se interpretaría como que el internado del área oncológica siente un malestar debido a la lentitud del proceso del trámite de entrada y salida; sin embargo la Satisfacción alta en los resultados de laboratorio y radiológicos, evidenciaría que los equipos de exámenes de imagen son de calidad y gozan de excelente mantenimiento.

**Ilustración 2.** Satisfacción del internado del área oncológica en Capacidad de respuesta.



**Fuente:** Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

### Satisfacción del internado del área oncológica en Seguridad.

El análisis de la dimensión Seguridad, muestra una Satisfacción media con respecto a la mayoría de los indicadores; sin embargo, existe una consideración de baja satisfacción en lo que respecta a la mejoría del problema de salud.

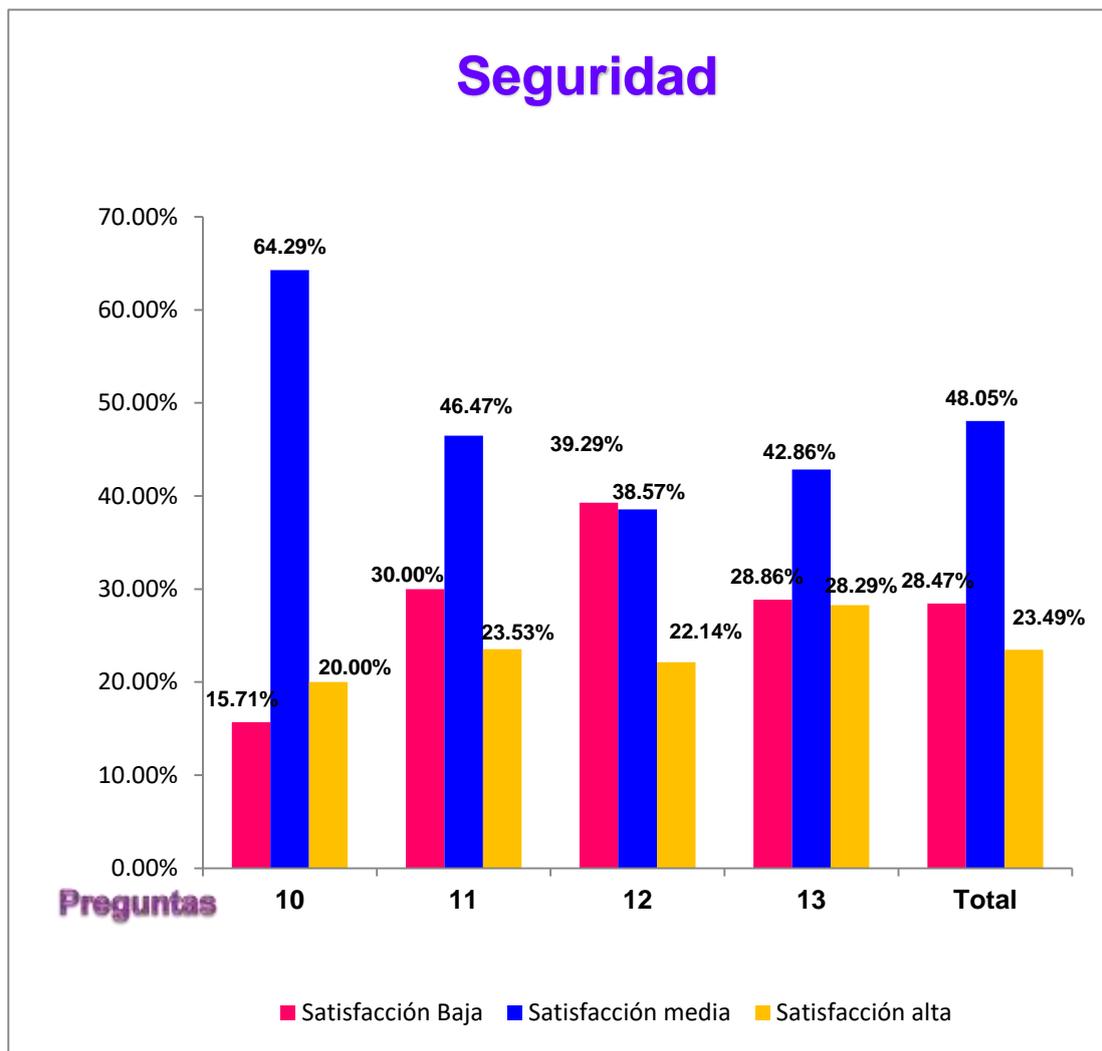
**Tabla 5.** Satisfacción del internado del área oncológica en Seguridad

Indicador	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		N	%
	n	%	n	%	n	%		
10. Preocupación por mejorar su problema de salud	22	15.71%	90	64.29%	28	20.00%	140	100
11. Alimentos tibios y bien servidos.	42	30.00%	65	46.47%	33	23.53%	140	100
12. Problema de salud mejorado	55	39.29%	54	38.57%	31	22.14%	140	100
13. Privacidad respetada.	40	28.86%	60	42.86%	40	28.29%	140	100
Seguridad	40	28.46%	67	48.05%	33	23.49%	140	100

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

La Satisfacción Baja en cuanto a la Mejora del problema de salud, se interpretaría como que el paciente no siente mejoría en su mal oncológico, lo que evidenciaría una falencia en el tratamiento psicológico al paciente; mientras la Satisfacción Media en la dimensión de Seguridad, indicaría un trato regular en el manejo de la información y orientación que reciben los pacientes oncológicos, factores necesarios para consolidar la confianza del paciente con los resultados de su hospitalización.

**Ilustración 3.** Satisfacción del internado del área oncológica en Seguridad.



**Fuente:** Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

### Satisfacción del internado del área oncológica en Empatía.

El análisis de la dimensión Empatía, muestra un nivel de Satisfacción Alta con respecto a la Preocupación por resolver problema y al trato amable de las enfermeras del internado del área oncológica en la hospitalización; lo que no sucede con el Trato, tanto del médico, como de los dietéticos y de la atención en el ingreso que es de satisfacción media.

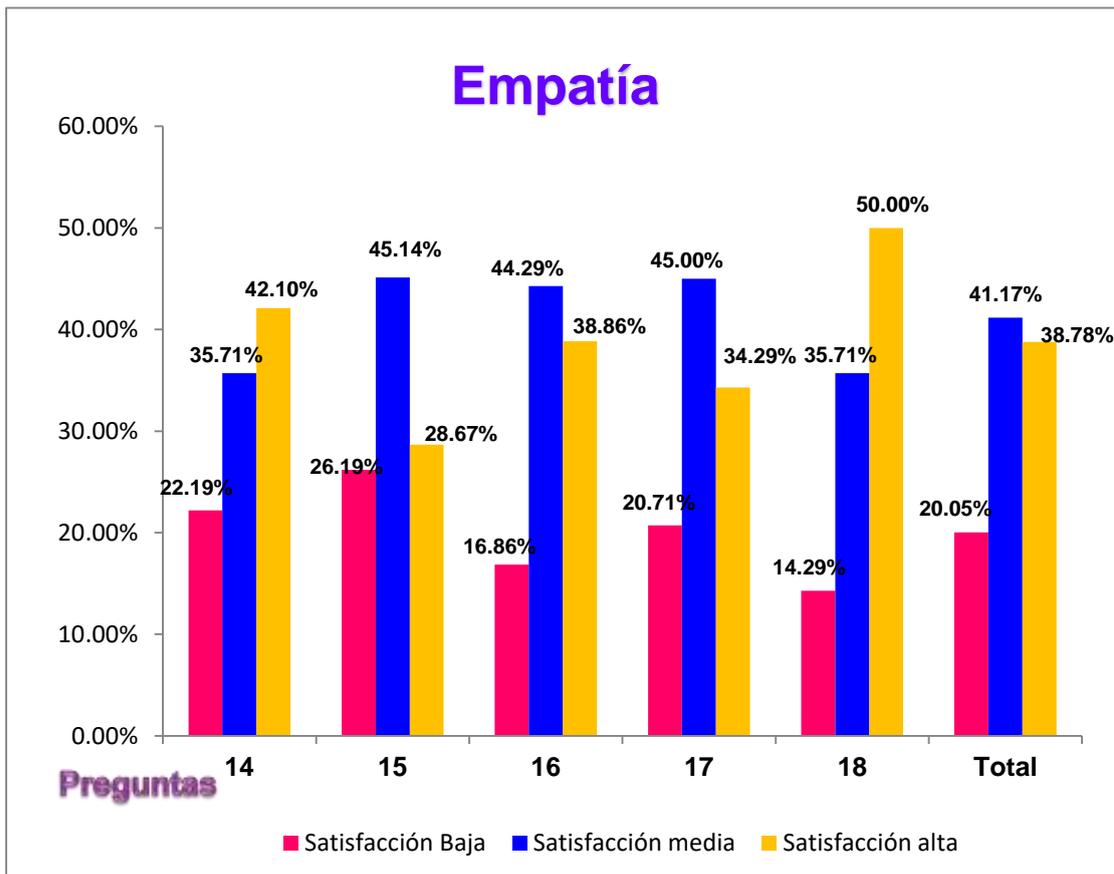
**Tabla 6.** Satisfacción del internado del área oncológica en Empatía.

Indicador	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		N	%
	n	%	n	%	n	%		
14. Amabilidad del trato de enfermería.	31	22.19%	50	35.71%	59	42.10%	140	100
15. Amabilidad del trato médico	37	26.19%	63	45.14%	40	28.67%	140	100
16. Amabilidad del trato del nutricionista	24	16.86%	62	44.29%	54	38.86%	140	100
17. Amabilidad del trato en admisión	29	20.71%	63	45.00%	48	34.29%	140	100
18. Preocupación por resolver problema	20	14.29%	50	35.71%	70	50.00%	140	100
Empatía	28	20.05%	58	41.17%	54	38.78%	140	100

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

La Satisfacción Alta alcanzada en el Interés para solucionar problema y trato amable de las enfermeras en la dimensión Empatía, evidenciaría la adecuada competencia profesional de las enfermeras, y su trato personalizado al internado del área oncológica; mientras que la Satisfacción Media en el reto de ítems de la dimensión Empatía, reflejaría necesidades de implementar un plan de formación y capacitación en relaciones humanas, y gestión óptima de recursos humanos, con talleres de mejoramiento continuo para un fomentar un buen trato del personal sanitario.

**Ilustración 4.** Satisfacción del internado del área oncológica en Empatía.



**Fuente:** Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

### Satisfacción del internado del área oncológica en Aspectos Tangibles.

El análisis de la dimensión Aspectos Tangibles, muestra una Satisfacción alta con respecto a la limpieza de los servicios higiénicos y a la Disponibilidad de equipo y materiales; sin embargo, una satisfacción media en cuanto a la comodidad y la ropa adecuada de cama.

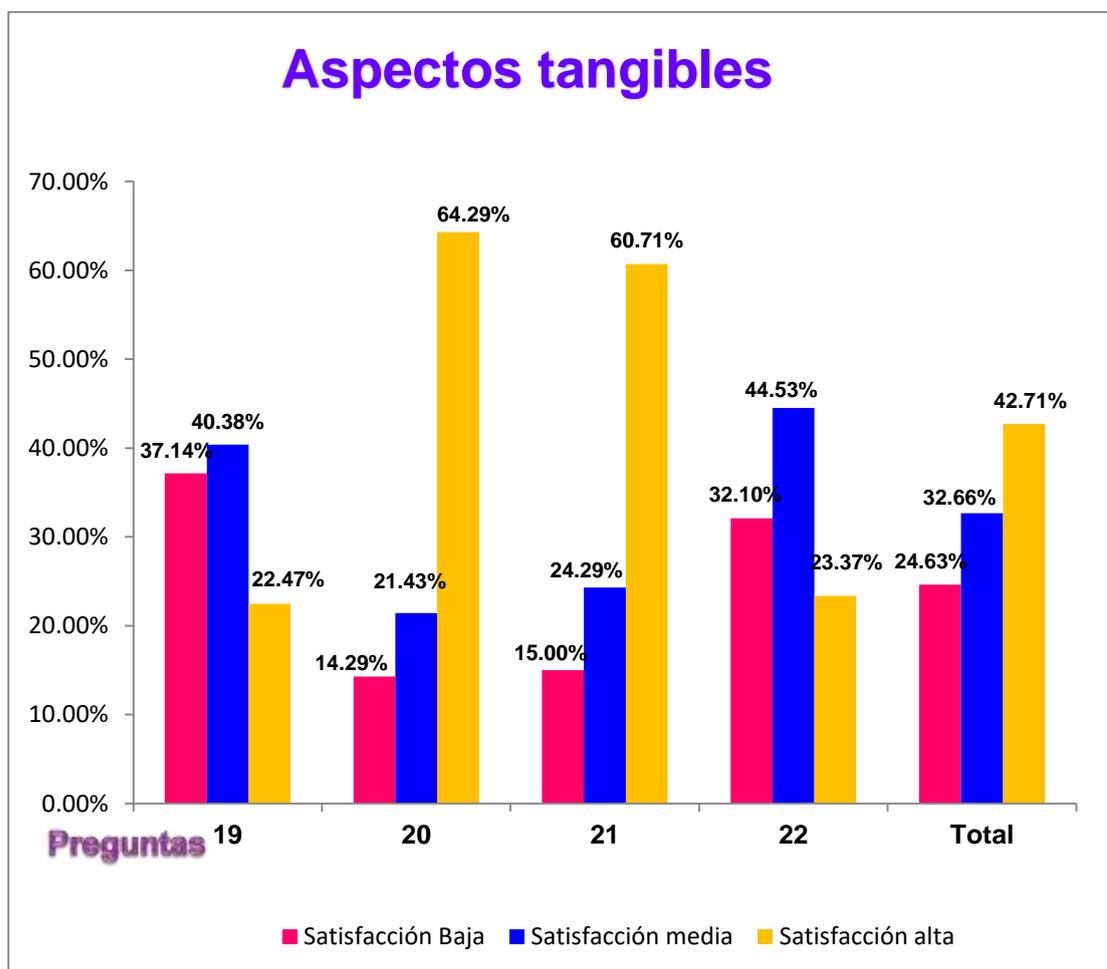
**Tabla 7.** Satisfacción del internado del área oncológica en Aspectos Tangibles.

Indicador	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		N	%
	n	%	n	%	n	%		
19. Comodidad y aseo en ambiente	52	37.14%	57	40.38%	31	22.47%	140	100
20. Limpieza óptima de baños y servicios.	20	14.29%	30	21.43%	90	64.29%	140	100
21. Equipo y material a disposición.	21	15.00%	34	24.29%	85	60.71%	140	100
22. Adecuada ropa de cama.	45	32.10%	62	44.53%	33	23.37%	140	100
Aspectos Tangibles	34	24.63%	46	32.66%	60	42.71%	140	100

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

La Satisfacción alta con respecto a la limpieza de los servicios higiénicos y la disponibilidad de equipos y materiales en los Aspectos tangibles, evidenciaría una fortaleza en recursos y planes de mantenimiento operativos al respecto; mientras que la Satisfacción Media en la dimensión global de Aspectos tangibles, reflejaría una regular comodidad en la sala de hospitalización, y precariedad en ropa de cama para dar calidad de vida a los internados.

**Ilustración 5.** Satisfacción del internado del área oncológica en Aspectos Tangibles.



**Fuente:** Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

### Satisfacción del internado del área oncológica por dimensiones.

El análisis de Satisfacción del internado del área oncológica por dimensiones (Tabla 8), muestra una mayoritario satisfacción media, con respecto a: la Seguridad (48.05%), Fiabilidad (38.18%), y empatía (41.17%), mientras se considera una satisfacción alta en los aspectos tangibles (42.71%) y la capacidad de respuesta (40.33%).

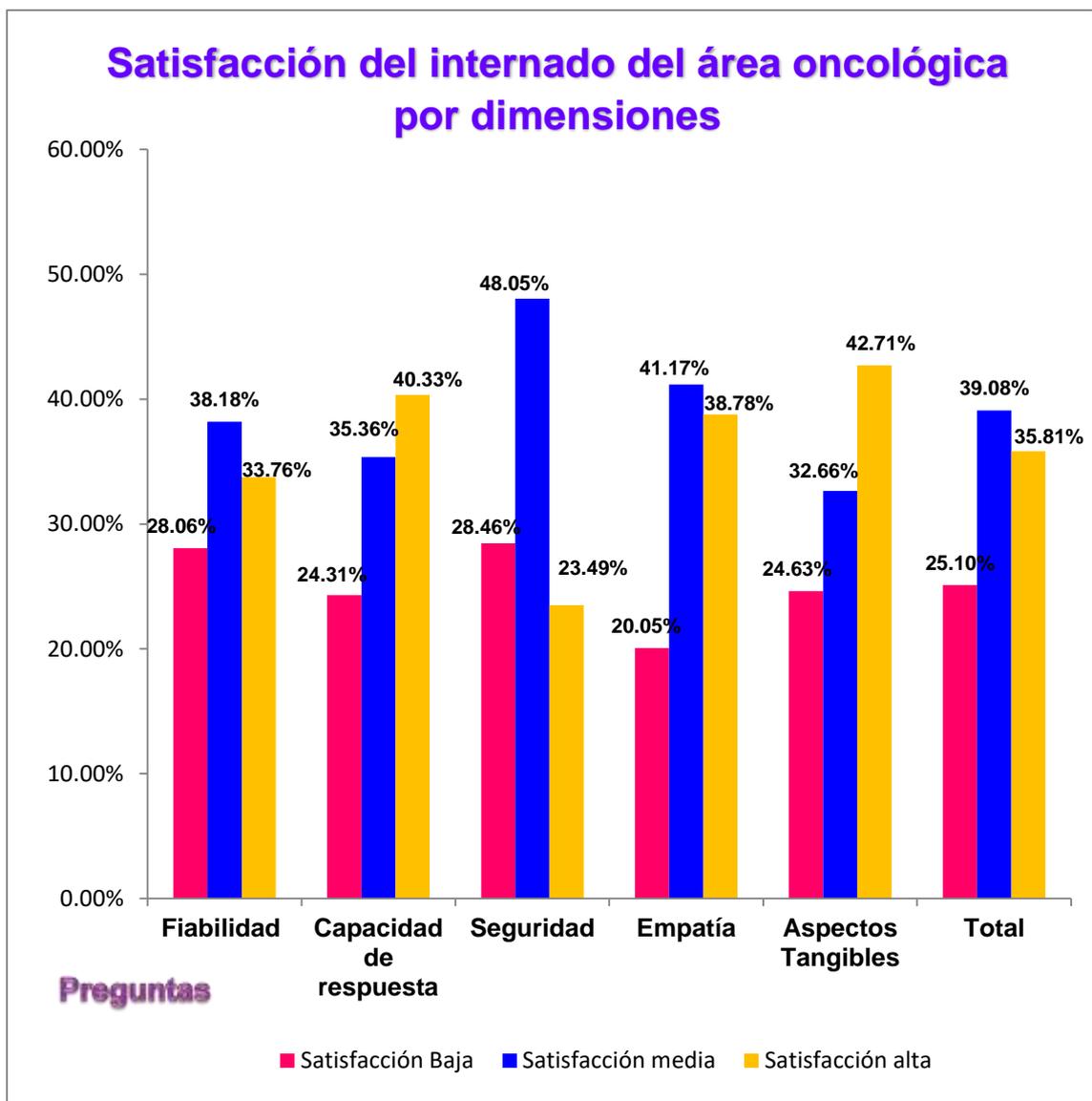
**Tabla 8.** Satisfacción del internado del área oncológica por dimensiones.

Dimensión	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Fiabilidad	39	28.06%	53	38.18%	47	33.76%	140	100%
Capacidad de respuesta	34	24.31%	50	35.36%	56	40.33%	140	100%
Seguridad	40	28.46%	67	48.05%	33	23.49%	140	100%
Empatía	28	20.05%	58	41.17%	54	38.78%	140	100%
Aspectos Tangibles	34	24.63%	46	32.66%	60	42.71%	140	100%
Total	35	25.10%	55	39.08%	50	35.82%	140	100%

**Fuente:** Encuesta del presente estudio.

La Satisfacción Media en 3 de las cinco dimensiones en torno al modelo SERVQUAL, evidenciaría que los conceptos de la Gestión de Calidad fomentados por el Ministerio de Salud, aún faltan profundizar en cuanto a elevar la eficiencia procesal de atención sanitaria y se cumplan con las condiciones básicas de calidad reflejadas en una Satisfacción Alta.

**Ilustración 6.** Satisfacción del internado del área oncológica por dimensiones.

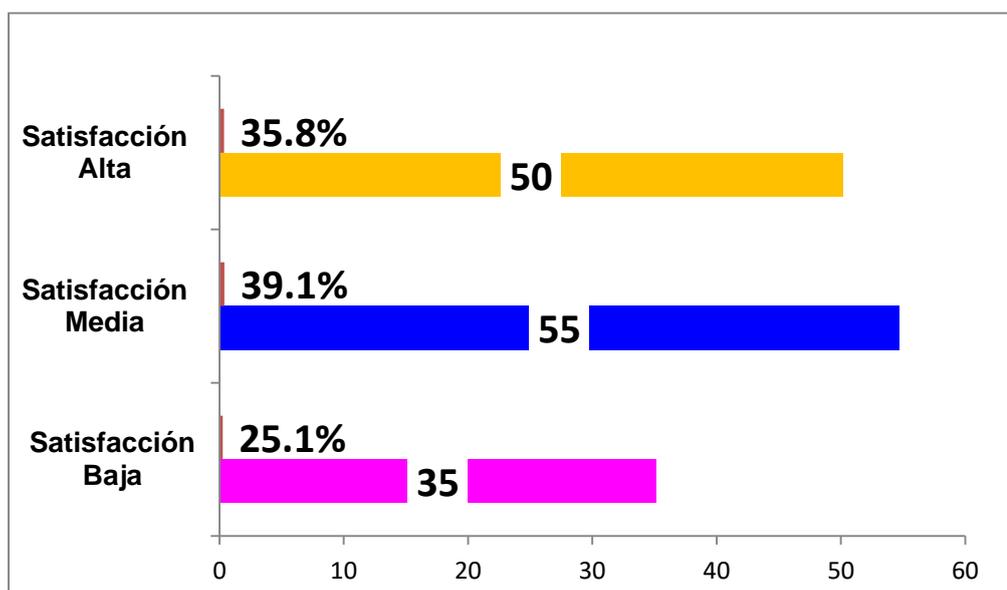


**Fuente:** Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

### 6.3. Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL.

El internado del área oncológica tiene una satisfacción media en un 39.08%, seguido de una Satisfacción Alta del 35.82%, empero con un 25.10% de Satisfacción Baja. Esto se podría interpretar como que el internado del área oncológica siente un malestar relativo, cuando es desatendido, evidenciando precariedad en los sistemas de logística y control de los procesos de convivencia, que deberían ajustarse, así mismo evidencian incompetencia en algunos profesionales de la salud, y en los procesos no acordes con una gestión de calidad propulsados desde hace algún tiempo por el Ministerio de Salud.

**Ilustración 7.** Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019



Fuente: Encuesta del presente estudio / Elaboración propia.

## **Contrastación de hipótesis**

### **Prueba de Hipótesis.**

**H<sub>a</sub>**: Satisfacción media. → Se acepta la hipótesis.

**H<sub>o</sub>**= Satisfacción alta o Satisfacción Baja → Se rechaza la hipótesis.

### **Hipótesis General.**

Como existe una satisfacción media del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima se acepta el supuesto sobre una satisfacción media del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

### **Hipótesis Específicas**

Se rechazan las hipótesis específicas nulas 1 y 2 y se aceptan las hipótesis alternas H.E.1a. y H.E.2a. de que el internado del área oncológica tiene una Satisfacción Media tanto en el promedio de las dimensiones como a nivel global en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## Recomendación según Minsa-2011



> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

**Figura 1.** Recomendación según Minsa 2011.

Considerando la sumatoria de la satisfacción media y satisfacción baja cuyo resultado es de 64.2 por ciento, como el porcentaje de insatisfacción, bajo la medición basal del Minsa (4) se deben considerar como una oportunidad para implementar acciones correctivas de mejoras, en el área oncológica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## **VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. CONCLUSIONES**

1. El internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL, se siente medianamente contento en el siguiente orden de mayor a menor en las dimensiones de: Seguridad, Empatía y Fiabilidad.
2. Se determinó una Satisfacción Alta con respecto a los aspectos tangibles y la rapidez del servicio, evidenciando eficiencia en la gestión y comodidad en los ambientes, fortalezas necesarias para un óptimo cuidado del internado del área oncológica.
3. Se determinó una Satisfacción Baja con respecto al ítem 12 con respecto a la convicción del paciente sobre la mejora de su Problema de salud, lo que evidenciaría una falencia en el tratamiento psicológico al paciente.
4. Finalmente, se determinó una satisfacción media en un 39.1%, seguido de una Satisfacción Alta del 35.8%, empero con un 25.1% de Satisfacción Baja del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

## **7.2. RECOMENDACIONES**

1. Mejorar la satisfacción del internado del área oncológica, implementando programas de capacitación y adiestramiento al personal de salud, para un óptimo trato y cuidado de los hospitalizados.
2. Fortalecer la política de agilizar la capacidad de respuesta minimizando tiempos de espera, innovando procesos y actualizando los procedimientos.
3. Mejorar la percepción del paciente oncológico sobre su mejoría de salud con talleres psicológicos a fin de elevar la autoestima bajo un entorno de ambiente agradable en el proceso de hospitalización que viven los internados.
4. Mejorar la logística y el adecuado cumplimiento de los horarios para una óptima nutrición del internado a través de mecanismo que permitan alcanzar los alimentos siempre tibios al internado del área oncológica.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Jiménez y VMC, Ortega VMC, Cruz AG, Cruz CM, Quintero BMM, Mendoza RE, Antúnez de la RMR, Solís PMT, Hernández TME. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex Enf Cardiol [Internet] 2003; 11(2). [consultado 22 marzo del 2019]; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
2. Arraras JI, Arias de la Vega F, Asin G, Arrazubi V, Manterola A e Morilla I. La evaluación de la satisfacción con los cuidados en el internado del área oncológica . El sistema de medida de la EORTC. Rev.Psicooncología. [Internet]. 2010; 7(1); 35-50 [consultado 22 marzo del 2019] Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/viewFile/PSIC1010120035A/15094>.
3. Viviano Grande, S. L. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017. [Tesis en Internet] 2017 [Mayor de San Marcos] Universidad Nacional de Lima. [consultado 22 marzo del 2019]; Disponible en: [s://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_0876de0f02d41c66de42ebbf1889ed8f](s://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_0876de0f02d41c66de42ebbf1889ed8f).
4. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA [Internet].2012 [consultado 23 marzo del 2019]; 58 p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. [Internet] 1988. [consultado 23 marzo del 2019] Journal of Retailing, 64(1). 1-30. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
6. Zaharia M. El cáncer como problema de salud pública en el Perú. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2013 Ene [citado 24 marzo 2019]; 30(1):07-08. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342013000100001&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342013000100001&lng=es).
7. Miller AB. An epidemiological perspective on cancer screening. Clin Biochem. 1995; 28(1):41-8

8. Machuca-Albarracín DA. Calidad o excelencia "una preocupación de la gerencia";. Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 2 de abril de 2017 [citado 3 de junio de 2019];3(1):140-6. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ciencia ycuidado/article/view/912>
9. Corella J.M. Introducción a la gestión de marketing en los servicios de salud. Ed. Gobierno de Navarra. 1998. ISBN: 84-235-1813-2 [consultado 16 julio 2019] Disponible en: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/B31A650F-3952-4E42-A4C2-1439ED42F72D/147806/marketing1.pdf>
10. Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.2 en línea]. [citado 3 de junio de 2019]; Disponible en: <https://dle.rae.es>
11. Asociación Médica Argentina. Capítulo 8. De la calidad de la atención en salud. Art. 137. [Internet]. S.f. [consultado 28 mayo del 2019] Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
12. Campaña F, Candalija M, Puig L, Segura M. La satisfacción del paciente oncológico avanzado hospitalizado en centros con y sin servicio de paliativos: estudio multicéntrico. NURE Inv [Internet]. Sep-Oct 2013 [citado 17 julio 2019]; 10(66):[aprox. 16 p.]. Disponible en: <http://www.nureinvestigacion.es/ojs/index.php/nure0/article/view/644/633>
13. Dávalos-Córdova C. Satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017. [tesis de Grado en Internet]. 2017 [Ricardo Palma]: Universidad de Lima; [citado 24 marzo del 2019];. Recuperado de: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/974>
14. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo-2013. [tesis de Grado en Internet]. 2015 [Nacional Mayor De San Marcos]: Universidad de Lima; [citado 17 julio del 2019]; Recuperado de: [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.Pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.Pdf)
15. García C, Vallejo M, Prada C. Análisis de un programa de calidad en un servicio de oncología-Cáncer de mama [tesis de Grado en Internet]. 2015 [Burgos] Universidad de España; [citado 17 julio del 2019];. Recuperado de: <http://riubu.ubu.es/bitstream/10259/3756/1/Garc%C3%ADa-L%C3%B3pez-Prada>.

pdf

16. Zeithaml, Valarie A, et al. Marketing de servicios. 5a ed. México, D. F.: McGraw-Hill, c2009. xxix, 709 p . ISBN 9789701072776.

**ANEXOS**

## Instrumento

### **Cuestionario para el internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019**

Elaborado en base a la Guía Validada por RM N° 527-2011/MINSA (4 p34)

Encuesta N° .....

Comas, .....de abril del 2019.

Le agradecemos de antemano por acceder a esta encuesta, de cuyos resultados se elaborarán propuestas para mejorar la atención sanitaria de hospitalización en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

Datos del encuestado

1. ¿Cuál es su condición?

Usuario ( )      Acompañante ( )

2. ¿Cuántos años tiene?

..... años

3. Género:

M ( )    F ( )

4. Tiene educación:

Primaria ( )    Secundaria ( )    Superior técnico ( )    Superior universitario ( )

5. Seguro de atención:

Essalud ( )    EPS ( )

## Cuestionario Expectativas

Elaborado en base a la Guía Validada por RM N° 527-2011/MINSA (4 p34)

Responda con un aspa sobre el valor numérico de acuerdo a cómo es su expectativa como internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL acerca de la atención sanitaria de hospitalización que espera en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Gracias

Ítems	Valoración						
1. Que el Periodo de hospitalización sea con visita médica	1	2	3	4	5	6	7
2. Que en el desarrollo de su situación el médico esté al tanto.	1	2	3	4	5	6	7
3. Que el médico le ponga al corriente de sus medicamentos.	1	2	3	4	5	6	7
4. Que el médico le ponga al corriente de sus test clínicos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Que en el manejo al alta exista explicación médica.	1	2	3	4	5	6	7
6. Que la hospitalización sea ágil en trámites.	1	2	3	4	5	6	7
7. Que los resultados de laboratorio sean oportunos.	1	2	3	4	5	6	7
8. Que las pruebas de radiología sean rápidas.	1	2	3	4	5	6	7
9. Que sea el alta rápida y con pocos trámites.	1	2	3	4	5	6	7
10. Que exista preocupación por mejorar su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
11. Que los alimentos lleguen tibios y bien servidos.	1	2	3	4	5	6	7
12. Que el problema de salud sea mejorado	1	2	3	4	5	6	7
13. Que la privacidad sea respetada.	1	2	3	4	5	6	7
14. Que exista amabilidad en el trato enfermero	1	2	3	4	5	6	7
15. Que exista amabilidad en el trato médico	1	2	3	4	5	6	7
16. Que exista amabilidad en el del nutricionista	1	2	3	4	5	6	7
17. Que exista amabilidad en el trato en admisión	1	2	3	4	5	6	7
18. Que exista preocupación por resolver problemas	1	2	3	4	5	6	7
19. Que exista comodidad y aseo en el ambiente	1	2	3	4	5	6	7
20. Que exista limpieza óptima de baños y servicios.	1	2	3	4	5	6	7
21. Que exista equipo y materiales a disposición.	1	2	3	4	5	6	7
22. Que exista adecuada ropa de cama.	1	2	3	4	5	6	7

## Cuestionario

### Medir las percepciones

Elaborado en base a la Guía Validada por RM N° 527-2011/MINSA (4 p34)

Responda con un aspa sobre el valor numérico de acuerdo a cómo es su percepción como internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL acerca de la atención sanitaria de hospitalización recibida en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Gracias

Ítems	Valoración						
1. ¿El Periodo de hospitalización es con visita médica?	1	2	3	4	5	6	7
2. ¿El médico está al tanto del desarrollo de su situación?	1	2	3	4	5	6	7
3. ¿El médico le pone al corriente de sus medicamentos?	1	2	3	4	5	6	7
4. ¿El médico le pone al corriente de sus test clínicos?	1	2	3	4	5	6	7
5. ¿El médico le pone al corriente de cuándo va a dejar el hospital?	1	2	3	4	5	6	7
6. ¿La Hospitalización es ágil en trámites?	1	2	3	4	5	6	7
7. ¿Los resultados de laboratorio son oportunos?	1	2	3	4	5	6	7
8. ¿Las pruebas de radiología son rápidas?	1	2	3	4	5	6	7
9. ¿El alta es rápida y con pocos trámites?	1	2	3	4	5	6	7
10. ¿Existe preocupación por mejorar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
11. ¿Los alimentos llegan tibios y bien servidos?	1	2	3	4	5	6	7
12. ¿El problema de salud ha mejorado?	1	2	3	4	5	6	7
13. ¿La privacidad es respetada?	1	2	3	4	5	6	7
14. ¿Existe amabilidad en el trato de enfermería?	1	2	3	4	5	6	7
15. ¿Existe amabilidad en el trato médico?	1	2	3	4	5	6	7
16. ¿Existe amabilidad en el trato del nutricionista?	1	2	3	4	5	6	7
17. ¿Existe amabilidad en el trato en admisión?	1	2	3	4	5	6	7
18. ¿Existe preocupación por resolver problemas?	1	2	3	4	5	6	7
19. ¿Existe comodidad y aseo en el ambiente?	1	2	3	4	5	6	7
20. ¿Existe limpieza óptima de baños y servicios?	1	2	3	4	5	6	7
21. ¿Existe equipos y materiales a disposición?	1	2	3	4	5	6	7
22. ¿Existe adecuada ropa de cama?	1	2	3	4	5	6	7

### **Hoja de Consentimiento Informado**

Por la presente declaro estar informado y haber comprendido la importancia y los objetivos del estudio que pretende determinar la Satisfacción del internado del área oncológica en torno al modelo SERVQUAL en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen de Lima-2019; ante la promesa de que participar en la encuesta, no acarreará problemas a mi persona y la información vertida se mantendrá con la reserva del caso.

En aras de apoyar los estudios de investigación científica:

Firmo la presente, en mi sano juicio, consciente de mis actos y sin presión alguna.

Lima, .... de abril del 2019

.....

Firma del encuestado

.....

Firma del encuestador

Fotos de encuestadora y encuestado.

