



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS HOSPITALES DE PERU 2013-2018”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Andrea Cáceres Sangama

**Asesor:**

Mg. Cesar Augusto Smith Corrales

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

A Mis Padres

Por su apoyo constante.

Porque sin ellos, esto no hubiera sido posible.

A Dios

Por darme las fuerzas para seguir adelante.

Por ser mi apoyo en todo momento.

## AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por darme salud, sabiduría y temple para concluir mis  
estudios.

A mis docentes por el empeño y la dedicación.

A mis familiares y amigos que siempre me alientan a seguir adelante.

## TABLA DE CONTENIDO

**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

**ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	7
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	11
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	17
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES</b>	25
REFERENCIAS	26

## ÍNDICE DE TABLAS

1. **Tabla 1** Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital PNP Luis Sáenz
2. **Tabla 2** Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo Elpidio Berovides
3. **Tabla 3** Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y gastroenterología en relación a la calidad de la atención recibida en el Hospital de Cajamarca
4. **Tabla 4** Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el hospital San Miguel
5. **Tabla 5** Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público
6. **Tabla 6** Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de la atención en el consultorio de ginecobstetricia en un establecimiento de atención primaria
7. **Tabla 7** Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de la atención de los servicios obstétricos
8. **Tabla 8** Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac
9. **Tabla 9** Satisfacción del usuario en consulta externa en los hospitales públicos de Ica
10. **Tabla 10** Satisfacción del usuario externo en el servicio consulta externa del hospital PNP Luis Nicasio Sáenz

## RESUMEN

La satisfacción del usuario externo es un proceso complejo que implica diversos factores intervinientes que a su vez tienen ítems influyentes y otros irrelevantes, que en la presente Revisión Sistemática se intenta dilucidar. El objetivo fue determinar el porcentaje de dichos factores y su importancia.

Se revisaron las bases de datos de Redalyc, Scielo y Google académico, para la presente Revisión usando criterios de búsqueda basados en la satisfacción del usuario y sus factores relacionados, realizados en el Perú, durante los años 2013 a 2018 que hubiesen sido diseños transversales

La pregunta de investigación fue saber cuáles eran esos factores y su relevancia; teniendo como base comparativa el porcentaje final de satisfacción de cada estudio revisado. Esta pregunta se resolvió determinando que el factor fiabilidad presente en un 60 % de los resultados de los estudios, tiene una relación muy significativa con la satisfacción final de los estudios revisados y es en consecuencia la principal característica de evaluación al momento de determinar el grado de satisfacción del usuario externo, factores como empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles en un 30% fueron menos importantes

**PALABRAS CLAVES: Satisfacción, Fiabilidad, Usuario, Hospital, Factores.**

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS la satisfacción del usuario es uno de los componentes básicos para evaluar la calidad en cuidados de salud siendo este un indicador que expresa el grado de cumplimiento por parte de la organización respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios en relación a los servicios recibidos (Bardales Yhesica, 2016)

La mejora de la calidad de la atención en Salud es un objetivo fundamental para los gestores de los servicios de salud, el efecto positivo o negativo en las respuestas obtenidas significara la creación de nuevas políticas o estrategias que reorienten los servicios para complacencia del usuario

Investigar la percepción de los pacientes es un proceso complejo ya que dependen de las características específicas de este (cultura, expectativas, factores personales, etc.) así como de experiencias anteriores y también de la propia enfermedad que lo ha llevado a solicitar atención hospitalaria

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos (Huamán y Sánchez, 2014).

La calidad en la prestación del servicio debe verse reflejada tanto en la garantía de seguridad, fiabilidad y trato humano para los usuarios, la mejora de la satisfacción del usuario nace de la necesidad de otorgar una adecuada respuesta a las necesidades de salud de la población

Desde junio del 2001 la Dirección General de las personas del Ministerio de Salud en su proceso de reestructuración decidió incluir una Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación a nivel nacional dándole la importancia relevante que se merece (Ministerio de Salud,2006)

Es bastante conocido que existe un debate sobre las metodologías en medición de la satisfacción del usuario que podrían llevarnos a errores de análisis y su uso a posteriori, pero también hay un consenso en la importancia de la visión de los usuarios sobre los servicios que recibe y que es un elemento clave en la mejoría de las organizaciones y provisión de los servicios de salud

Por cuanto, las encuestas generalmente muestran una satisfacción aceptable y también poca variabilidad; este hecho podría dificultar su uso en gestión, sin embargo, existen otros estudios que con la introducción de preguntas que exploran experiencias con aspectos más específicos podrían ser más informativos y útiles. Algunos estudios por ejemplo muestran especificidades en función al trato, aspectos tangibles, seguridad, establecimiento, empatía, capacidad de respuesta e infraestructura; factores que serán debatidas en el presente ensayo teniendo en cuenta que el Perú es un país complejo por sus diferencias económicas, raciales, culturales y geográficas etc. y además porque los servicios

de salud que brindan los hospitales públicos son muy complejos debido a los diversos procesos y procedimientos inherentemente ligados a ello

Se plantea el siguiente problema de Investigación:

¿Cuáles son los factores más importantes para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en los hospitales del Perú en el periodo 2013-2018?

La presente revisión bibliográfica tiene por objetivo estudiar los diferentes ensayos sobre la satisfacción del usuario externo en las diferentes regiones del Perú desde el año 2013 al 2018.

Los autores han utilizado diferentes factores de estudio para evaluar la satisfacción del usuario tales como la edad, atención personal, capacidad de respuesta, infraestructura, seguridad etc.

La atención hospitalaria es un entorno dinámico en el que hay cambios continuos tanto en la demografía, las preferencias y los estilos de vida, estas evaluaciones de calidad se han convertido en esenciales para los responsables de la gestión hospitalaria porque permite entender la brecha del servicio entre las expectativas y percepciones de los usuarios y lo que se está ofreciendo durante la atención del usuario, siendo importante para poder deducir e implementar estrategias de gestión más adecuadas

Estos factores han sido evaluados ampliamente y definiremos relevancias e interacciones para obtener una visión más amplia de la realidad en el Perú esto permitirá a los profesionales de la salud plantear mejores estrategias de intervención en el sector salud y en la consiguiente mejora de los servicios de atención

Los objetivos principales son:

Determinar cuáles son los factores más importantes que conllevan que el usuario externo cualifique como aceptable la atención recibida en los Hospitales públicos del Perú

Lograr que el estudio constituya un aporte a la gestión de procesos y procedimientos del área de gestión de la calidad en general orientado a la satisfacción del usuario externo

Contribuir con la línea de investigación acerca de la satisfacción de los usuarios dentro del territorio peruano.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio para el presente estudio es una revisión sistemática entendiéndose como tal a las investigaciones científicas en los cuales la unidad de análisis son los estudios primarios, el tema es determinar cuáles son los factores principales que determinan la cualidad de satisfacción o insatisfacción del usuario externo en los Hospitales de Perú.

Para ser elegibles para la revisión sistemática los estudios debían tener un diseño transversal, los resultados finales debería ser medir la satisfacción del usuario externo ya sea exclusivo o en asociación con otras variables, además deben haber sido realizados dentro del territorio nacional y durante los años 2012 al 2018

Los tipos de participantes fueron individuos de la población en general, de cualquier edad y sexo, sanos y enfermos

Los criterios de exclusión fueron estudios realizados fuera del país y que tengan fecha de publicación anterior a 2013, estudios realizados en otros idiomas también fueron excluidos

Se incluyeron estudios cuyo método de intervención haya sido una encuesta, se identificaron factores tales como edad, estado de salud, nivel socioeconómico, nivel cultural, gravidez, etc.

Los estudios elegibles fueron de diversos tipos tales como tesis (4) artículos científicos (6) y se usó una hoja de selección para determinar los estudios a incluirse.

Las fuentes de información fueron principalmente SciELO, Google académico y Redalyc el criterio de búsqueda fue SATISFACCION+USUARIO+EXTERNO HOSPITALES+PERU, con la estrategia de búsqueda para seleccionar estudios que sean adecuados y cumplan los requisitos de inclusión se seleccionó 10 de ellos

TITULO	AÑO	METODO	RESULTADOS
Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de Cirugía General y Medicina Interna de Hospital nacional PNP Luis Sáenz 2017.	2017	Estudio transversal	La percepción de la satisfacción, fue mayor en pacientes de sexo femenino, adultos mayores y con nivel de instrucción superior universitario. Las dimensiones con mayor satisfacción en ambos servicios fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En ambos servicios los usuarios externos estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida durante su estancia.
Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de apoyo Elpidio Berovides Pérez Otuzco La Libertad.	2016	Estudio transversal	Los resultados exponen un bajo grado de satisfacción global representado por un 63.11% de usuarios insatisfechos. Se encontró insatisfacción en todas las dimensiones siendo mayor en Capacidad de respuesta (66.31%), Aspectos Tangibles (65,07%) y Fiabilidad (64.68%). Las principales variables para la insatisfacción fueron la deficiente disponibilidad y facilidad para obtener una cita (73.76%) y la demora en la atención para exámenes radiológicos (69.50%). La dimensión con mayor importancia relativa para los usuarios fue Aspectos Tangibles (23,33%).

<p>Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía y Gastroenterología en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca</p>	<p>2013</p>	<p>Estudio transversal</p>	<p>Se encontró que los pacientes se caracterizan por que cinco de cada diez pacientes hospitalizados son adultos y pertenecen al grupo de 30 a 59 años de edad, mayormente pertenecen al sexo femenino, un 4,2% no tiene ningún grado de instrucción, generalmente son amas de casa y pertenecen a un nivel socioeconómico muy bajo. El 26,4% de los pacientes hospitalizados estuvieron satisfechos y el 23,6% ampliamente satisfechos con la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca. El 55,6% estuvieron satisfechos y un 20,8% muy satisfechos con la calidad de atención recibida en la dimensión Humana. El 31,9% estuvieron satisfechos y el 27,8% ampliamente satisfechos con la calidad de atención recibida en la dimensión Técnico Científica.</p>
<p>Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital San Miguel Ayacucho</p>	<p>2018</p>	<p>Estudio transversal</p>	<p>En la relación calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos en el Hospital de San Miguel, 2018. el 32,6% de todos los encuestados reportaron una percepción baja de la calidad de servicio El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción regular de la calidad de servicio. El 33,7% de todos los encuestados reportaron una percepción alta de la calidad de servicio En cuanto a la relación de la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel, 2018. El 31,5% de todos los encuestados reportaron una</p>

			percepción baja en la fiabilidad de la calidad de servicio. El 39,1 % de todos los encuestados reportaron una percepción regular en la fiabilidad de la calidad de servicio. Finalmente, el 29,3% de todos los encuestados reportaron una percepción alta en la fiabilidad de la calidad de servicio
Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital público.	2015	Estudio transversal	Se verificó que el 60% de los pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable con relación al cuidado realizado por enfermería; en la puntuación total se obtuvo un promedio de 41.14 (= 3.83) puntos. Respecto a los componentes, la percepción en los componentes Técnico e Interpersonal fue medianamente favorable (el 52% y el 46% respectivamente) y en el componente Confort fue desfavorable (80%).
Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Ginecobstetricia de un establecimiento de atención primaria Comas Lima	2016	Estudio transversal	La edad promedio fue de 41.41 años. El 74% tienen secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. Las tarifas tuvieron 25.70% de totalmente de acuerdo. 29.72% estuvo pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. La percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

<p>Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de la atención de los servicios obstétricos Lima</p>	<p>2013</p>	<p>Estudio transversal</p>	<p>Se encontró altos niveles de satisfacción por la atención a la paciente (86,6% pacientes y 72,4% familiares). Sin embargo, el nivel de satisfacción por la atención al acompañante fue significativamente menor (67,7%, <math>p &lt; 0,05</math>). La proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente (24,7%) se ubicó por encima de los estándares Servqual. El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort.</p>
<p>Satisfacción del usuario hospitalizado en un Hospital de Apurímac</p>	<p>2015</p>	<p>Estudio transversal</p>	<p>Encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en lo usuarios el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización.</p>

<p>Satisfacción del usuario en consulta externa de los Hospitales públicos de la región Ica</p>	<p>2018</p>	<p>Estudio transversal</p>	<p>El grado de satisfacción de los usuarios externos es del 55.8% en el Hospital Regional de Ica (HRI), 80.2% Hospital Santa María del Socorro de Ica (HSM SI), 71.9% Hospital San Juan de Dios de Pisco HSJDP), 69.7% Hospital San José de Chincha (HSJCH), 72.3% Hospital de Apoyo de Palpa (HAP) y 81.6% Hospital Apoyo de Nazca (HAN).</p>
<p>Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz</p>	<p>2015</p>	<p>Estudio transversal</p>	<p>Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción.</p>

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los estudios de la presente revisión sistemática geográficamente son en su mayoría de la Región Lima en un 40%, respecto a la población estudiada en su mayoría fueron adultos jóvenes en un 43 %, respecto a la fecha de las publicaciones en su mayoría fueron del año 2015 en un 30%.

	Lima	30-40 años	2015
Lugar geográfico	40%		
Edad		43%	
Año publicación			30%

El número final de artículos revisados fueron 45 de los cuales fueron excluidos por no ser relevantes en el tema de la investigación 30 de ellos y fueron excluidos 5 artículos más pues sus objetivos diferían al presente tema; finalmente la unidad de análisis quedo conformada por 10 artículos, Redalyc (2) SciELO (2) Google académico (6)

Artículos Científicos	Numero
No relevantes	30
Diferente objetivo	5
Revisados	10

Fuente	Numero
Redalyc	2
Scielo	2
Google académico	6

En cada una de las tablas que a continuación se detallan se explica brevemente la relación entre el porcentaje final de satisfacción y su factor asociado en este caso denominado dimensión, esto nos permitirá una visión más concreta de los estudios revisados

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en cirugía y medicina Interna del Hospital Luis Sáenz 2017.*

Dimensión	Medicina interna	cirugía
Aspectos tangibles	94.31 %	63.37%
Empatía	91.06 %	71.25%
Seguridad	91.06%	74.58 %
Capacidad de respuesta	91.06%	71.25%
Fiabilidad	91.06%	71.25%

El porcentaje total de satisfacción en medicina interna fue de 90% podemos observar en la tabla 1 que existe una relación con los ítems empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad; en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de cirugía fue de 70 % por lo que podemos deducir una relación entre los ítems empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

**Tabla 2**

*Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital Elpidio Berovides La libertad 2016.*

Dimensión	% Satisfacción
Fiabilidad	35.32%
Capacidad de respuesta	33.69 %
Seguridad	40.96%
Empatía	39.57%
Aspectos tangibles	34.93%

El porcentaje de satisfacción total fue de 36.9% por lo que podemos afirmar de la tabla 2 es que existe una relación entre los ítems fiabilidad y aspectos tangibles.

**Tabla 3**

*Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía y Gastroenterología en el hospital Regional Cajamarca 2013.*

Dimensión	Ampliamente satisfecha	Satisfecho	Insatisfecho
Calidad de atención humana	20.8%	55.6%	23.6%
Técnico científico	27.8%	31.9%	40.3%
Entorno	18.1%	30.6%	51.4%

En la tabla 3 podemos deducir que el porcentaje promedio para el área ampliamente satisfecho fue 23.6% por lo que podemos afirmar una relación entre calidad de atención humana; para el área satisfecho el porcentaje promedio fue de 26.4% por lo que el ítem entorno es el que más se relaciona y para el área insatisfecho el porcentaje promedio fue de 50% por lo que el ítem entorno es el que más se relaciona

**Tabla 4**

*Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo hospital San Miguel 2018*

Dimensión	bajo	regular	alto
Atención administrativa	32.6%	33.7%	33.7%
Calidad de servicio	32.6%	33.7%	33.7%
Fiabilidad	31.5%	39.1%	29.3%
Capacidad de respuesta	27.2%	35.9%	37.0%
Seguridad	37.0%	26.1%	37.0%
Empatía	29.3%	33.7%	37.0%
Aspectos tangibles	41.3%	28.3%	30.4%

Los niveles de satisfacción en total fueron para el área bajo 33.75 para el área regular 35.9% y para el área alta de 30.4%, en la tabla 4 podemos ver que los ítems atención administrativa y calidad de servicio son los que más se relacionan con el área de baja satisfacción; los ítem capacidad de respuesta, atención administrativa calidad de servicio y empatía fueron los que más relacionaron con el área de regular satisfacción; los ítem aspectos tangibles y fiabilidad fueron los que más se relacionaron con el área de alta satisfacción

**Tabla 5**

*Percepción del paciente hospitalizado en un hospital público Lima 2015.*

Dimensión	favorable	medianamente favorable	desfavorable
Componente técnico	20%	52%	28%
Interpersonal	38%	46%	16%
Confort	2%	18%	80%
Masculino	4.8%	66.7%	26.6%
Femenino	31.0%	55.2%	13.8%

La percepción total de satisfacción para la dimensión favorable fue de 20% para la dimensión medianamente favorable fue de 60% y para la dimensión desfavorable fue de 20%; en la tabla 5 podemos observar una relación entre el componente técnico y la satisfacción favorable; una relación entre el componente técnico y la dimensión de satisfacción medianamente favorable; una relación entre el ítem interpersonal y la dimensión satisfacción desfavorable

**Tabla 6**

*Satisfacción sobre infraestructura y calidad en Ginecobstetricia  
Lima 2016*

Dimensión	% Satisfacción
Horario de atención	49.80%
Comodidad de ambientes	35.74%
Limpieza	71.89%
Privacidad	52.21%
Resolución de problemas	79.52%

El porcentaje final de satisfacción fue de 87.55% por lo que podemos inferir en la tabla 6 que la dimensión resolución de problemas y limpieza fueron los que tuvieron la más alta relación

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre calidad de atención en los servicios obstétricos lima 2017.*

Dimensión	% satisfacción
Calidad de la atención	84.5 %
Componente técnico	12.0%
Capacidad de respuesta	46.0%
Fiabilidad	45.0%
Tiempo de espera	77.6%
Seguridad	42.4%

El porcentaje final de satisfacción fue de 86.6 % por lo que podemos deducir de la tabla 7 es que las dimensiones calidad de la atención y tiempo de espera fueron los que tuvieron la más alta relación.

**Tabla 8**

*Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital Apurímac 2015*

Dimensión	% Satisfacción
Fiabilidad	24.34%
Capacidad de respuesta	11.86%
Seguridad	24.71%
Empatía	38.51%
Aspectos tangibles	22.29%

La satisfacción total fue de 24.99% por lo que podemos observar en la tabla 8 es que existe una relación alta con las dimensiones fiabilidad y seguridad.

### Tabla 9

*Satisfacción del usuario en consulta externa en el Hospital de Ica 2018*

Dimensión	% Satisfacción
Tiempo de la atención	83%
Información	75%
Horario	49%
Trato digno	68%
Tiempo de espera	41%
Trámite administrativo	38%

El nivel de satisfacción total fue de 68.7% por lo que se puede observar en la tabla 9 es una relación bastante alta con la dimensión trato digno.

### Tabla 10

*Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa Hospital Luis Sáenz 2015.*

Dimensión	% Satisfacción
Fiabilidad	23.6 %
Capacidad de respuesta	20.4 %
Seguridad	32.9 %
Empatía	33.9 %
Aspectos tangibles	23.1 %

La satisfacción total fue de 26.97% por lo que podemos observar en la tabla 10 que las dimensiones fiabilidad y aspectos tangibles son los que más se relacionan

De las tablas descritas líneas arriba podemos inferir que los factores que tienen una alta relación con el porcentaje final de satisfacción fueron en primer lugar el factor Fiabilidad que se repite en 6 estudios seguido por los factores empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, que se repiten en 3 estudios cada uno; todos los demás factores tales como entorno, seguridad, calidad de atención, tiempo de espera, trato digno y componente técnico, no son lo suficientemente relevantes como para afirmar que sean determinantes en el valor final de satisfacción del usuario externo.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En la presente revisión sistemática se ha podido concluir que el factor Fiabilidad que se puede definir como la “habilidad y cuidado para brindar el servicio ofrecido en forma tal y como se ofreció” es el factor más importante que los usuarios externos de los hospitales de Perú en el periodo 2013- 2018 toman como principal característica de evaluación.

Los factores empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles son también características importantes, aunque en menos valía que el usuario externo toma como referencia al momento de evaluar el servicio brindado y calificar como satisfactoria o no la atención recibida.

Debemos acotar que los resultados fueron tomados de estudios en poblaciones cerradas y por lo tanto quizás la extrapolación no sea consecuente.

Se espera poder continuar con la investigación en regiones con características similares y así poder obtener resultados más fidedignos pues la población peruana está bastante sectorizada y el presente estudio engloba muchas poblaciones disparejas

## REFERENCIAS

Alarcón, K. (2013): *Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y gastroenterología en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca*. Recuperado de

<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/134>

Bardales, Y. (2016) *evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del centro de salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013*. Recuperado de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/815/1/TL\\_BardalesPeralesYhesica.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf)

Becerra, B. (2018): *Satisfacción del usuario en consulta externa de los hospitales públicos de la Región Ica*. Recuperado de

<http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/251>

Hospital María Auxiliadora (2014) *Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios externos de hospitalización – 2014*. Recuperado de

<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-HOSPITALIZACION-2014.pdf>

Huamán Ana y Sánchez Jhoselyne (2014): *Percepción de los pacientes acerca del cuidado brindado por el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de Essalud*. Recuperado de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/146/T%20610.73%20H874%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ministerio de Salud (2006) Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa.
- Roque, A. (2018): *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital San Miguel de Ayacucho*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29217>
- Sihuín, E. y Gómez, O. e Ibáñez, V. (2015): *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014)
- Silva, J. Ramón, S. Vergaray, S. Palacios, V. (2015): *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital público*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741843005>
- Tinoco, M. (2015): *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre diciembre 2015*. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/473>
- Vicuña, M. (2013): *Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de la atención de los servicios obstétricos*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37963106>

Zarate, M. (2018): *Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital nacional PNP Luis Sáenz*. Recuperado de

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zamora, S. (2016): *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de la atención en el consultorio de Ginecobstetricia en un establecimiento de atención primaria*. Recuperado de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006)

Zavaleta, M. Cueva, M. (2016): *Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de Apoyo Elpidio Berovides Pérez*. Recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3514>