



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL II-E TÚPAC AMARU, CUSCO 2021”

Tesis presentado por la Bachiller:

León Apaza, Edith

Tesis para optar al título profesional de
Licenciada en Enfermería

Asesor:

Dr. Luis Chihuantito Abal

CUSCO, PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Dios y a mis padres por haberme forjado en valores y perseverancia para llegar a la persona que soy en la actualidad; a ustedes les debo mi gratitud ya que siempre me apoyaron en mi camino para llegar a ser una profesional de la salud.

A mis hijos, hermanos y demás familiares en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

La Bachiller



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina del Cusco por contribuir con mi formación académica y por brindarme la oportunidad de alcanzar la meta de ser una profesional.

A la Escuela Profesional de Enfermería, que me brindó el acompañamiento durante el transcurso de mi carrera y por mi formación científica, ética y humanística.

Al asesor de tesis Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haber contado con su paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

A los dictaminantes, Mgt. Sdenka Caballero Aparicio y Lic. Julio Cesar Valencia García, por su apoyo brindado, por la paciencia necesaria para la conclusión de mi trabajo de mi investigación.

Al Servicio de Emergencia del Hospital Túpac Amaru II-E por haberme brindado las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación.

La Bachiller



PRESENTACIÓN

Señora:

Dra. Yanet Castro Vargas

Decana de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-E TÚPAC AMARU CUSCO 2021**” con la finalidad de optar al Título profesional de Licenciada en Enfermería conforme lo señala la Ley Universitaria Nro. 30220.

La Bachiller.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-E TÚPAC AMARU, CUSCO 2021**”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru Cusco 2021. La metodología fue descriptiva de diseño no experimental, transversal; la muestra estuvo conformada por 114 usuarios seleccionados aleatoriamente que acudieron al servicio de emergencia.

Los resultados hallados mostraron que el 82,8% de los encuestados fueron personas en condición de usuario, 65,6% presentó edades entre 27 a 59 años, 60,3% fueron de sexo femenino, 56,0% presentaron estudios secundarios, 69,8% presentaron seguro integral de salud y 55,2% fueron usuarios de tipo continuador. Al evaluar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la dimensión de fiabilidad se encontró que el 45,7% de usuarios se encontraban indiferentes con la atención recibida, el 56,0% estuvo en desacuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, el 43,1% se mostró indiferente frente a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% se halló indiferente ante la dimensión empatía, el 48,3% estuvo en desacuerdo con la dimensión de aspectos tangibles. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, usuarios, emergencia.



ABSTRACT

The present research work entitled "LEVEL OF SATISFACTION OF THE USERS ATTENDED IN THE EMERGENCY SERVICE OF THE HOSPITAL II-E TÚPAC AMARU, CUSCO 2021", had the objective of determining the level of satisfaction of the users attended in the emergency service of the Hospital II-E TÚPAC AMARU Cusco 2021. The methodology was descriptive, non-experimental, cross-sectional design; the sample consisted of 114 randomly selected users who attended the emergency service.

The results showed that 82.8% of those surveyed were users, 65.6% were between 27 and 59 years of age, 60.3% were female, 56.0% had secondary education, 69.8% had comprehensive health insurance and 55.2% were continuing users. When evaluating the level of satisfaction of the users attended in the emergency service in the reliability dimension, it was found that 45.7% of users were indifferent to the care received, 56.0% disagreed with the responsiveness dimension, 43.1% were indifferent to the safety dimension of care, 44.8% were indifferent to the empathy dimension, and 48.3% disagreed with the tangible aspects dimension. Finally, regarding the level of satisfaction, 75.0% of users were indifferent, 22.4% were dissatisfied and 2.6% were satisfied.

Keywords: Satisfaction level, users, emergency.



INTRODUCCIÓN

En el país la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud ha cobrado mayor relevancia en la salud pública y en los servicios de emergencias, por lo cual se realizan esfuerzos integrados por el Ministerio de Salud y demás organizaciones relacionadas para generar mejoras en las estrategias de atención, sin embargo, el nivel aún está distante de ser satisfactorio. Además, la población percibe una inadecuada atención, esto se concluye por estudios nacionales realizados donde se estima que aún hay un bajo nivel de satisfacción en la atención de los usuarios.

La satisfacción del usuario es utilizada como estudio e indicador que expresa un juicio de valor de tipo subjetivo sobre la atención recibida en los servicios de salud. Según la Organización Mundial de la Salud define la calidad de atención como un alto nivel de excelencia profesional y servicios en un establecimiento de salud, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste produciendo finalmente un impacto positivo en la salud del usuario. El nivel de satisfacción es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención otorgue el balance más favorable de riesgos y beneficios para el paciente.

En este sentido el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E, Túpac Amaru, Cusco – 2021 y está constituida de la siguiente manera:

CAPÍTULO I EL PROBLEMA: Caracterización del problema, formulación del problema, objetivo general y específicos, variables, operacionalización de variables, justificación, limitaciones del estudio y consideraciones éticas.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO: Antecedentes de estudio, las bases teóricas y definición de términos.

CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO: Tipo de investigación, línea de investigación, definición de la población, muestra, criterios de selección, técnica e instrumentos, procedimiento de recolección de datos.



CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de los resultados donde se consideró la presentación de gráficos y tablas de los resultados con su respectivo análisis de la investigación.

Conclusiones.

Sugerencias

Referencias Bibliográficas.

Anexos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 1.1 | CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2 | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.3 | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.3.1 | OBJETIVO GENERAL | 3 |
| 1.3.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 1.4 | DEFINICIÓN DE VARIABLES | 3 |
| 1.4.1 | VARIABLE IMPLICADA | 3 |
| 1.4.2 | VARIABLES NO IMPLICADAS | 4 |
| 1.5 | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 5 |
| 1.6 | JUSTIFICACIÓN | 9 |
| 1.7 | LIMITACIONES DEL ESTUDIO | 9 |
| 1.8 | CONSIDERACIONES ÉTICAS | 10 |



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 11 |
| 2.1.1 | ANTECEDENTES INTERNACIONAL..... | 11 |
| 2.1.2 | ANTECEDENTES NACIONALES..... | 13 |
| 2.1.3 | ANTECEDENTES LOCALES | 19 |
| 2.2 | BASES TEÓRICAS | 21 |
| 2.3 | DEFINICIÓN DE TÉRMINOS | 34 |

CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 35 |
| 3.2 | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | 35 |
| 3.3 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 35 |
| 3.3.1 | DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN..... | 35 |
| 3.3.2 | MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO..... | 35 |
| 3.3.3 | CRITERIOS DE SELECCIÓN..... | 37 |
| 3.4 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 37 |
| 3.4.1 | TÉCNICA..... | 37 |
| 3.4.2 | INSTRUMENTO | 37 |
| 3.4.3 | VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO..... | 38 |
| 3.5 | PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 39 |
| 3.6 | ANÁLISIS DE DATOS..... | 39 |



CAPÍTULO IV
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

| | |
|----------------------------------|----|
| CONCLUSIONES..... | 67 |
| SUGERENCIAS | 68 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 70 |
| ANEXOS | |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICO | Nro. |
|---------|--|
| Nº 1 | CONDICIÓN DE LOS ENCUESTADOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021 41 |
| Nº 2 | EDAD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 42 |
| Nº 3 | SEXO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 43 |
| Nº 4 | NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 44 |
| Nº 5 | TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 45 |
| Nº 6 | FRECUENCIA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 46 |
| Nº 7 | NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 47 |
| Nº 8 | NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. 50 |



| | | |
|-------|---|----|
| Nº 9 | NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 51 |
| Nº 10 | NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 53 |
| Nº 11 | NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 54 |
| Nº 12 | NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 56 |
| Nº 13 | NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 58 |
| Nº 14 | NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 60 |
| Nº 15 | NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 62 |



| | | |
|-------|---|----|
| Nº 16 | NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 64 |
| Nº 17 | NIVEL DE SATISFACCIÓN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021. | 65 |



CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

El nivel de satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas y la atención recibida. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica y/o personal de salud, en ese sentido la satisfacción del usuario externo es un indicador importante en la prestación de servicios de salud.¹

Las cifras de la Organización Mundial de la Salud revelan que cada año mueren entre 5.7 y 8.4 millones de personas debido a una atención deficiente, lo que presume hasta el 15% de las muertes en algunos países. El 60% de las muertes en países bajos y de medianos ingresos son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que el resto son consecuencia de que no se use el sistema de salud. A nivel mundial lo necesario para alcanzar una atención de calidad es insuficiente: 1 de cada 8 centros de sanitarios no tienen abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no cuentan con servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para el lavado de manos dentro de los puntos de atención.²

En el artículo, satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante; publicado en la Revista Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Chiclayo Perú. Se recopiló y describió diversos estudios acerca del nivel de satisfacción de las personas atendidas en 6 hospitales de Latinoamérica utilizando la encuesta SERVQUAL, usando una evaluación de

¹ Chávez de Paz, P., Ramos, W., & Galarza, C. (2009). Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. BV Revista, 22-31.

² Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Online].; 2020 [citado 2021 Agosto 11]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.



calidad basada en la escala numérica Likert encontró niveles bajos de satisfacción en general donde los porcentajes de satisfacción en el Hospital María Auxiliadora de Lima fue del 28,9% (382) en el 2014, 10,2% (106) en el Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo Lima en el 2010, 56,9% (991) en el Hospital Santa Rosa de Lima en el 2014, 34,5% (900) en el Hospital San Juan de Lurigancho Lima en el 2013, 44% (473) en el Hospital Universidad del Valle 2010 Colombia y 41,92% (384) en el Hospital Público de Hermosillo en el 2014 México. En este sentido se entiende que la satisfacción es un tema ampliamente tratado dentro de la literatura desde hace más de 40 años mediante su interpretación y evaluación y continúa siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores que se involucran dentro de su constructo.³

En la Encuesta Nacional en Perú sobre Satisfacción de Usuarios en Salud realizada el 2016; se recogieron opiniones poco favorables respecto a la calidad de los servicios de salud percibidos por los usuarios donde indican que el tiempo de espera prolongado es la causa de queja, la poca respuesta a la solución de sus problemas de salud como segunda causa, entre otros de menor impacto, es así como en general el 12,8% refiere estar insatisfecho en la atención recibida en el servicio de emergencia⁴. Por otro lado, la superintendente de SUSALUD al año 2017, indicó que, en nuestro país, también se tiene problemas serios en el sector salud, donde se cuenta con un aproximado de 50,000 quejas por la atención deficiente que reciben a diario los pacientes. Entre sus quejas el 35,9% está relacionado con el acceso a la salud que tienen los pacientes, también indica que el 77,7%, de quejas y consultas provienen de pacientes que ya se han hospitalizados en el Ministerio de Salud y EsSalud. Asimismo, el 21% prefieren ser atendidos en centros de salud privado⁵.

³ García D., y otros. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante [Online]. Perú 2018. [Citado 2021 Diciembre 29]. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420/213>.

⁴ Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. [Online].; 2016 [citado 2019 Agosto 22]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.

⁵ Barzola R. Nivel de satisfacción del usuario y cuidado de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo, Junín 2018. [Online], 2018 [Citado 2019 10 02]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3091/BARZOLA%20Y%20GALARZA_TESI_S2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Es en este contexto que encontramos al Hospital Túpac Amaru que es un establecimiento de salud de nivel II-E que forma parte del Ministerio de Salud, el cual integra un servicio de emergencia y que se encuentra en el distrito de San Sebastián, el cual brinda distintos servicios de salud al sector e inmediaciones del distrito, lo cual genera una alta afluencia de pacientes al establecimiento originando tiempos prolongados en la atención, al dialogo con algunos pacientes manifestaron que no se les atendía de forma oportuna, así mismo indicaron que el abastecimiento de medicamentos dentro de la farmacia del servicio de emergencia no contaba con los medicamentos recetados, así como la toma de exámenes y laboratorios no se encontraban operativos obligándolos a tomar servicios privados para atender esta necesidad. Lo que lleva a plantear la siguiente pregunta de investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru Cusco 2021?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II- E Túpac Amaru Cusco 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru Cusco 2021
- Determinar la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

1.4 DEFINICIÓN DE VARIABLES

1.4.1 VARIABLE IMPLICADA

- Nivel de satisfacción



1.4.2 VARIABLES NO IMPLICADAS

- Condición del encuestado
- Edad del usuario
- Sexo
- Nivel de estudio
- Tipo de seguro por el cual se atiende
- Tipo de usuario



1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE IMPLICADA.

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | SUB-DIMENSIÓN | INDICADORES | NATURALEZA | ESCALA DE MEDICIÓN | EXPRESIÓN PARCIAL | EXPRESIÓN FINAL |
|-----------------------------------|--|----------------------------------|---|---|-------------|--------------------|---|---|
| Nivel de satisfacción del usuario | Cumplimiento de las expectativas del usuario en función al resultado clínico, ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales en el Centro de Salud II-E Túpac Amaru. | Dimensión Fiabilidad | Pacientes atendidos inmediatamente en emergencias sin importar su condición socioeconómica. | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De Acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo | Cualitativa | Nominal | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente Insatisfecho (5-9) • Insatisfecho (10-13) • Indiferente (14-17) • Satisfecho (18-21) • Totalmente Satisfecho (22-25) | <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho (de 22 a 57) • Indiferente (de 58 a 93) • Satisfecho (de 94 a 110) |
| | | | Atención considerando la gravedad del paciente | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | | Su atención estuvo a cargo del médico | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | | Comunicación adecuada médico - paciente. | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | | Farmacia abastecida en emergencia | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | Dimensión Capacidad de respuesta | Atención rápida en caja o admisión | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De Acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo | Cualitativa | Nominal | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente Insatisfecho (4-7) • Insatisfecho (8-11) • Indiferente (12-15) • Satisfecho (16-18) • Totalmente Satisfecho (19-20) | |
| | | | Toma de exámenes de laboratorio rápida. | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | | Atención rápida de exámenes radiológicos, ecografías etc. | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | | Atención en farmacia eficiente. | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | Dimensión Seguridad | Tiempo de atención necesaria ante el problema de salud. | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De Acuerdo | Cualitativa | Nominal | | |



| | | | | | | | |
|--|------------------------------|--|---|---|-------------|---------|---|
| | | | Respeto a la Privacidad durante la atención en emergencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo | Cualitativa | Nominal | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente Insatisfecho (4-7) • Insatisfecho (8-11) • Indiferente (12-15) • Satisfecho (16-18) Totalmente Satisfecho (19-20) |
| | | | Examen físico detallado durante la atención de la emergencia. | | Cualitativa | Nominal | |
| | | | Resolución o mejora del problema de salud. | | Cualitativa | Nominal | |
| | Dimensión Empatía | | Trato amable y respetuoso al paciente. | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De Acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo | Cualitativa | Nominal | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente Insatisfecho (5-9) • Insatisfecho (10-13) • Indiferente (14-17) • Satisfecho (18-21) Totalmente Satisfecho (22-25) |
| | | | Mostrar interés ante la resolución de problemas | | Cualitativa | Nominal | |
| | | | Brindar información adecuada sobre los resultados de la atención. | | Cualitativa | Nominal | |
| | | | Explicación adecuada sobre los procedimientos que se realizaran | | Cualitativa | Nominal | |
| | | | Explicación clara y concisa sobre el tratamiento que recibirá | | Cualitativa | Nominal | |
| | Dimensión Aspectos tangibles | | Señalizaciones visibles. | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De Acuerdo | Cualitativa | Nominal | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente Insatisfecho (4-7) |



| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|-------------|---------|---|--|
| | | | Personal adecuado para informar y orientar a los pacientes. | <ul style="list-style-type: none">• Indiferente• En desacuerdo• Totalmente en desacuerdo | Cualitativa | Nominal | <ul style="list-style-type: none">• Desacuerdo (8-11)• Insatisfecho (12-15)• Satisfecho (16-18)• Totalmente Satisfecho (19-20) | |
| | | | Equipos y materiales necesarios para la atención. | | Cualitativa | Nominal | | |
| | | | Ambientes amplios y limpios en el servicio de emergencia. | | Cualitativa | Nominal | | |



1.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES NO IMPLICADAS.

| VARIABLE | DEFINICIÓN | INDICADOR | NATURALEZA | ESCALA |
|-------------------------------|--|--|--------------|------------|
| Condición del encuestado | Rol de la persona que acude a la consulta como paciente o acompañando a un familiar o pariente | <ul style="list-style-type: none">• Paciente• Acompañante | Cualitativa | Nominal |
| Edad del usuario | Número de años transcurridos desde el nacimiento hasta la fecha de entrevista | <ul style="list-style-type: none">• 18-26• 27-59• Mayores a 60 | Cuantitativa | Intervalar |
| Sexo | Características biológicas que diferencian a un varón de una mujer | <ul style="list-style-type: none">• Femenino• Masculino | Cualitativa | Nominal |
| Nivel de estudio | Nivel máximo de educación logrado por el encuestado. | <ul style="list-style-type: none">• Sin estudios• Primaria• Secundaria• Superior técnico• Superior universitario | Cualitativa | Nominal |
| Tipo de seguro | Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido. | <ul style="list-style-type: none">• SIS• Ninguno• Otro | Cualitativa | Nominal |
| Tipo de frecuencia de usuario | Usuario atendido por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad. | <ul style="list-style-type: none">• Más de una vez• Primera vez | Cualitativa | Nominal |



1.6 JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los resultados de la aprobación de calidad de atención, la misma que contribuye a la mejora continua del establecimiento de salud por lo que se incluye al paciente a participar de manera activa al mejoramiento del sistema de salud a través de juicios de valor sobre la calidad de atención recibida tanto del establecimiento, como del personal de salud.

De esta manera el control de calidad genera mejores servicios de salud que incrementan la rentabilidad a través de la eficacia y eficiencia en la atención a los usuarios, por esto determinar su satisfacción resulta relevante debido a que permitió conocer la percepción del usuario en relación con el establecimiento de salud en el que fue atendido, lo cual es de especial interés para las autoridades de salud debido a que brindar un servicio de calidad genera niveles altos de satisfacción.

El estudio también aportó al ámbito teórico científico para que los distintos profesionales de la salud conozcan los indicadores de insatisfacción del usuario y de esta manera logren garantizar una atención de calidad. En tal sentido el estudio brinda información actualizada para que los profesionales de la salud presten mayor cuidado durante la atención en los servicios de emergencia, así mismo sirva de base para realizar programas de promoción que den como resultado una adecuada satisfacción del usuario por parte de la atención del establecimiento de salud.

1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- La limitación del estudio que se presentó estuvo relacionado a la autorización para la aplicación del instrumento y la recolección de datos que se retrasaron frente a los tiempos prolongados de espera para la respuesta de la autoridad de salud del establecimiento. Situación que fue resuelta a través de nuevos cronogramas y la planificación diaria para la aplicación de las encuestas.
- Una segunda limitante estuvo relacionada a la cantidad de participantes en el estudio, que en un primer momento no accedían a participar de la investigación, percance que fue resuelto al detallar los objetivos y aspectos éticos del estudio.



1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

El estudio se realizó respetando los principios éticos de autonomía de los usuarios cuyos datos fueron usados exclusivamente para los fines académicos de la presente investigación. La recolección de datos contó con los documentos pertinentes para aplicar los instrumentos así mismo el consentimiento de los participantes para ser parte del estudio.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONAL

GÓMEZ, G., DÁVILA, J., CAMPINS, A., COLMENAREZ, D. En el estudio. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL CENTRAL DE MARACAY UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOVA, FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS 2017. CÓRDOVA 2019.**

Estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario de Emergencia del Hospital Central de Maracay. Metodología: fue una investigación descriptiva de corte transversal con una muestra no probabilística intencional a partir de los usuarios del Hospital. Como instrumento usaron un cuestionario el mismo que fue validado por juicio de expertos.

Resultados: Según el usuario externo el 70% fueron mujeres, se identificó el nivel de instrucción de los usuarios que 23,66% tenían la primaria completa y 22,85% la secundaria completa, se encontró que un 40% de los usuarios consideran que las instalaciones del Área de Emergencia son Regulares y un 39 % las clasifica como buenas. De igual forma, al preguntar por el espacio físico y la distribución de estos 56,5% los considera regulares. La limpieza y orden fue bien valorada en el área de Emergencia al obtener 50% de usuarios que la clasificaron como Buena y 5 % como Excelente. Por el contrario, el confort en el área es visto por 47% de los encuestados como Malo y un 34% lo considera regular. El aspecto de la Seguridad en la Emergencia fue clasificado como Bueno por el 48% de los encuestados. En cuanto a los equipos médicos quirúrgicos con que cuenta el área de emergencia 57% considera que son Buenos, no obstante, la dotación de insumos y materiales médico-quirúrgicos fue mencionada como regular el 37% a Mala 12%. Los usuarios consideran que el tiempo para ser atendidos es excelente con menos de 1 hora de espera en 47%. Los usuarios de la Emergencia consideran que la información suministrada por el personal en la atención es mala un 14,5% a regular un 45%. Según el trato del personal médico es considerado como Bueno un 42% a



Excelente 26%, mientras que el trato del personal de enfermería es catalogado de como de Bueno 48% a Excelente 31%. La calidad de atención en General en la Emergencia fue denominada como de Regular (42%) a Buena (39%). Para finalizar la calidad de atención del personal al usuario del área de emergencia de Adultos del Hospital Central de Maracay fueron Buena 52 %, Regular 32% y Excelente 16%⁶.

CASTELO, R. y OTROS. En el estudio. **SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON ATENCIÓN MÉDICA EN EMERGENCIAS DEL CIRCUITO DE SALUD INTEGRAL AUGUSTO EGAS DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, ECUADOR, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015, SANTO DOMINGO, 2015.**

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Método: el estudio fue descriptivo de corte transversal en el servicio de emergencia en una muestra de 382 pacientes donde se aplicó una encuesta validada para obtener la información, el análisis de la información fue realizada mediante el sistema SPSS.

Resultados: Según el estudio se encontró que el mayor número de usuarios encuestados pertenecen al sexo femenino con un 66% siendo el grupo etario de 18 a 24 años donde la mayor frecuencia fue de 18%. Además, la primera persona con quien contactaron los pacientes en el servicio de emergencia, el 49% manifestó que fue el personal de enfermería, quienes mayormente evaluaron que el trato recibido fue bueno con un 28%. Cabe señalar que de los encuestados el 8% refirió que el personal médico tuvo el primer contacto a su llegada, valorando el mismo como bueno un 4%. El 78% refieren haber sido atendidos antes de los 30 minutos después de su llegada a la institución; solo un 7% determinó que fue atendido en los primeros 5 minutos posteriores a su llegada. El 44% expresó que la calidad de la infraestructura de la unidad de emergencia fue evaluada de regular, sin embargo, el 22% opinó que existe una adecuada higiene y confort en la misma. Respecto a los criterios del nivel de satisfacción, el 64% determinó que la atención que otorgó

⁶ Gómez G, Dávila J, Campins A, Colmenarez D. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. Revista de salud pública. 2017; 21(2)



el personal de enfermería fue satisfactoria, mientras que un 4% de los encuestados mostraron insatisfacción por la misma⁷.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

ESPINOZA B. En el estudio. SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL USUARIO EXTERNO. SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-E SIMÓN BOLÍVAR CAJAMARCA – PERÚ 2019.

Objetivo: determinar la satisfacción según expectativas y percepciones del Usuario Externo. Servicio de emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca- Perú 2019. Metodología tipo de estudio fue descriptivo, prospectivo y transversal; con una población de 3286 usuarios y una muestra de 344 usuarios externos que acudieron al Servicio de Emergencia, el instrumento usado fue la Escala SERVQUAL.

Resultados: el 80% fueron usuarios y 20% acompañantes, 60% son de sexo femenino, el 34% tiene un nivel de estudio superior técnico, 72% tiene Seguro Integral de Salud. Dentro de la dimensión fiabilidad el 88,67% se encontraron insatisfecho, 92,72% se encontraron insatisfechos con la capacidad de respuesta, 83,78% se encontraron insatisfechos con la seguridad, 82,45% se hallaron insatisfechos con la empatía y 76,80% insatisfechos con los aspectos tangibles⁸.

CANZIO C. En el estudio RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.

Objetivo: Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE, año 2018. Metodología fue no experimental descriptiva correlacional, la población

⁷ Castelo R, Castelo R, Rodriguez D. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de enfermería. 2016; 32(3).

⁸ Espinoza B. Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019. [Online] 2019. [Citado 2019 12 12]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1115>



estuvo conformada por 382 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia de tres hospitales estatales.

Resultados: dentro de los datos generales se encontró que 43% tenían entre 36 a 45 años, 53% de sexo femenino, 44% con secundaria completa, 58% con un tipo de seguro SIS, 63% continuador del servicio. De acuerdo a los ítems se encontró que 54,45% está en desacuerdo con la atención inmediata a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica, 54,45% está indeciso con la atención considerando la gravedad de su salud, el 49,21% totalmente en desacuerdo con que la emergencia estuvo a cargo del médico, el 51,83% totalmente en desacuerdo con la comunicación hacia los familiares por parte del médico que lo atendió, el 53,93% está indeciso con que la farmacia de emergencia contara con los medicamentos que recetó el médico, el 35,34% está indeciso frente a la atención rápida en caja o el módulo de atención, el 38,22% está indeciso frente a la rapidez de la atención en el laboratorio de emergencia, el 35,60% se encuentra en desacuerdo con la atención rápida para la toma de exámenes radiológicos, el 33,77% está de acuerdo con la atención rápida en la farmacia de emergencia, 59,16% se encuentra en desacuerdo frente al tiempo de absolución de dudas o preguntas sobre su problema de salud, el 58,90% está indeciso con la privacidad en el momento de su atención, el 74,35% totalmente en desacuerdo frente al examen físico completo y minucioso sobre el problema de salud realizado por el médico, el 59,16% está indeciso sobre la solución y mejoras sobre su problema de salud, el 47,64% está indeciso en relación a la amabilidad, respeto y paciencia recibida por parte del personal de emergencia, 46,86% se encuentra en desacuerdo con el interés mostrado por el personal de emergencia en solucionar los problemas durante su atención, 47,64% está indeciso con la comprensión de la explicación que el médico brindó sobre su problema de salud, el 42,15% está de acuerdo sobre la explicación del médico y los procedimientos o análisis realizados, el 44,24% está de acuerdo sobre la explicación y el tratamiento que recibió tipo de medicamento, dosis y efectos adversos, el 50,00% está indeciso con la señalización adecuada en el servicio de emergencia, el 50,26% está de acuerdo con que el personal de emergencia informa y orienta a los pacientes, el 53,66% está indeciso con los



equipos y materiales disponibles necesarios para su atención, el 54,45% está indeciso con los ambientes limpios y cómodos del servicio de emergencia⁹.

TABOADA M. En el estudio MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I y II” PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017

Objetivo: determinar el nivel de Satisfacción del usuario externo para el control interno del puesto de salud “Rosario I y II” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017. Metodología fue no experimental de tipo transversal, comparativo y nivel descriptivo, la muestra estuvo comprendida en 125 pacientes considerados como usuarios externos de la provincia de Acobamba – Huancavelica.

Resultados: dentro de los usuarios externos se encontró que 48,8% está satisfecho, 25,6% medianamente satisfecho, 23,2% muy satisfecho, 1,6% insatisfecho y 0,8% muy insatisfecho. Los datos generales de los usuarios externos fueron el 64,80% del sexo femenino, 42,4% con primaria, 96,8% con seguro SIS y 93,6% fue usuario continuador. La distribución según ítems fueron que el 51,2% estuvo totalmente de acuerdo con la atención sin diferencia alguna con otras personas, 60,8% totalmente de acuerdo con la atención según el orden de llegada, 51,2% indicó estar totalmente de acuerdo con los medicamentos encontrados en la farmacia, 56,8% estuvo totalmente de acuerdo con la rapidez de la atención en el área de caja/farmacia, 58,4% se encontró totalmente satisfecho en la rapidez de atención en admisión, 38,4% se mostró totalmente satisfecho con la privacidad mostrada en el consultorio, 22,4% se encontró muy satisfecho en relación a la minuciosidad de la atención. Los resultados por dimensiones en la dimensión fiabilidad el 65,6% tuvo una alta fiabilidad en ese sentido una alta satisfacción al respecto, en la dimensión capacidad de respuesta 52,0% se observó una muy alta capacidad de respuesta resultando en muy satisfecho, en la dimensión seguridad el 35,2% percibió una alta seguridad quedando satisfecho, en la dimensión empatía 63,2% notó una muy alta empatía quedando muy satisfechos por ello, en la dimensión aspectos tangibles

⁹ Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de LIMA ESTE, 2018. [Online] 2019 [Citado 2019 11 12]. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf



41,6% tuvo una percepción regular sobre los aspectos tangibles quedando indiferentes en cuanto a su satisfacción¹⁰.

JULCAMORO, M. TERÁN, A En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA 2017.**

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia. Metodología: El estudio fue de corte transversal, descriptivo y analítico; con una muestra de 374 usuarios externos del servicio de emergencia.

Resultados: 50% fueron usuarios y el otro 50% acompañantes, el 68,45% fueron del sexo femenino y el 31,55% del sexo masculino; en cuanto al nivel de estudio el 45,73% de los encuestados son del nivel secundario, 23,80% son del nivel superior universitario, 18,45% superior técnico, 8,83%, primaria y 2,95% son analfabetos; según el tipo de seguro por el cual se atiende el 77,54% pertenece al Seguro Integral de Salud, el 15,78% no tiene seguro, en otro tipo de atención 6,68%; y en cuanto al tipo de paciente el 75,13% es paciente nuevo y 24,87% es continuador. Además, el nivel de satisfacción por dimensiones: 33,40% muestra satisfacción en la dimensión de fiabilidad, 24,60% en la capacidad de respuesta, 37,50% en seguridad, 25,10% empatía, 36,70% aspectos tangibles, por otro lado, se observa insatisfacción 66,63% dimensión de fiabilidad, 75,40% capacidad de respuesta, 62,50% seguridad, 74,90% empatía, 63,30% aspectos tangibles¹¹.

MEJÍA S. Y RIVERA S. En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO PERÚ 2016.**

¹⁰ Taboada M. Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del Puesto de Salud "Rosario i y ii" provincia de Acobamba – Huancavelica 2017 [Online] 2018 [Citado 2019 12 12]. Disponible en: http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/1195/T047_40727940T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹¹ Julcamoro M. Y Terán A. Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca. 2017. [Online] 2017 [Citado 2019 11 09]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TE%20SIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. Metodología fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la recolección de datos un cuestionario según SERVQUAL.

Resultados: Se encontró que el 21% de los pacientes encuestados estuvieron en un rango de edades de 29 a 38 años, el 65% de los pacientes encuestados fueron de género femenino, el 36% de los encuestados tienen estudios secundarios, el 97% de los pacientes tienen por tipo de seguro al SIS, el 84% de los pacientes encuestados llegaron por primera vez al servicio de emergencia, En relación a la satisfacción el 46,0% es indiferente a su satisfacción en la atención en el servicio de emergencia, 29,0% está insatisfecho y 25,0% está satisfecho, en relación a la dimensión de elementos tangibles el 46,0% se encuentra insatisfecho, el 47,0% está indiferente frente a la dimensión fiabilidad, el 53,0% se encontró insatisfecho frente a la dimensión seguridad y 91,0% se encontró insatisfecho en la dimensión de capacidad de respuesta¹².

OLAZA M. En el estudio. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ 2016.**

Objetivo: Fue evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016. Metodología el tipo de estudio fue mixto, cuantitativo y cualitativo, la muestra estuvo dada por 277 usuarios. Se empleó el cuestionario SERVQUAL para determinar la satisfacción de los usuarios, una lista de chequeo con la finalidad de evaluar la calidad de atención, así como una entrevista semiestructurada para

¹² Mejía S. y Rivera S. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. [Online] Chiclayo Perú 2016 [Citado 2019 12 11]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>



identificar la percepción de los trabajadores de salud del servicio de emergencia sobre las variables mencionadas.

Resultados: Se encontró que el 70% de los usuarios manifestó calificaciones muy altas con respecto a las expectativas sobre la atención a recibir, con respecto a la percepción de la atención recibida el 66,4% lo califica como muy baja, mientras que el 9,4% del grupo de usuarios manifestó calificaciones altas con respecto a la atención recibida. Respecto a la satisfacción del usuario con la atención en el servicio de emergencia se encontró que el 69,3% se siente con una alta insatisfacción además del incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. Con respecto a la fiabilidad en la atención en el servicio de emergencia el 80,1% presentó una alta insatisfacción. Asimismo, que la atención no se realice según la gravedad del paciente el 88,1% de los usuarios se siente insatisfecho al igual que el 81,9% de los usuarios manifiesta la insatisfacción de la atención a cargo del médico de turno y que este no sea quien esté directamente a cargo de la atención. En cuanto a la insatisfacción con la capacidad de respuesta durante la atención en el servicio de emergencia el 64,9% manifestó la falta de atención rápida en emergencia y en la realización de los exámenes radiológicos, fueron los aspectos peor evaluados con el 67,9% y 70% de insatisfacción, respectivamente. Con respecto a la seguridad durante la atención el 68,6% presentó una alta insatisfacción. Asimismo, el no brindar el tiempo necesario para absolver las dudas o preguntas el 71,8% de los usuarios manifestó estar insatisfecho y en cuanto a la falta de resolución y/o mejora del problema de salud el 69% de los usuarios mostró altos porcentajes de insatisfacción. Además, el mayor porcentaje de los trabajadores de salud son los mismos que tienen una percepción negativa en relación con la satisfacción que tienen los usuarios con un 75% y en cuanto a la calidad de atención el 60%¹³.

¹³ Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016 [Online], 2018 [Citado 2019 10 01]. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza_maf.pdf



2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

TAIPE, D. En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.**

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Emergencias del Hospital Regional del Cusco, 2019. Metodología: fue descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 115 usuarios que acuden al servicio de emergencia. La técnica utilizada fue la entrevista.

Resultados: en cuanto a las características generales de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, el 68,9% tienen edades entre 31 y 50 años, el 55,9% son del sexo femenino, el 57% son casados, el 40% tienen estudios secundarios, el 50% tienen ingresos entre 751 soles y 1499 soles, el 65% tienen el seguro integral de salud (SIS), el 93% son usuarios nuevos, el 44% acuden más al servicio de medicina. Al evaluar el nivel el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, se observa que el 34% se encuentran medianamente satisfechos con la atención inmediata sin importar su condición socioeconómica, el 42% están medianamente satisfechos con la atención considerando el nivel de gravedad, el 40% está satisfecho con la atención por el personal de salud, el 40% está satisfecho con la comunicación que el personal mantuvo con los familiares, el 39% está satisfecho con la farmacia que estuvo implementada de acuerdo a la receta del médico, el 38% está medianamente satisfecho con la atención rápida en laboratorio el 50% está satisfecho con la atención rápida en exámenes radiológicos, el 42% esta satisfechos con la atención rápida en farmacia, el 48% está satisfecho con el tiempo necesario en la atención brindada, el 42% está satisfecho respecto a la privacidad del paciente, el 45% está satisfecho porque recupero su problema de salud, el 42% está satisfecho con el trato del personal, el 38% está satisfecho con el interés que el personal le brindo para solucionar su problema de salud, el 43% esta medianamente satisfecho con la explicación sobre el problema de salud, el 44% está satisfecho con la explicación de procedimiento y análisis, el 39% está satisfecho con la explicación sobre el tratamiento, el 43% esta medianamente satisfecho con la señalización del servicio de emergencia, el 36% esta



medianamente satisfecho con los equipos disponibles para la atención , el 30% esta medianamente satisfecho con la infraestructura del servicio de emergencia.¹⁴

QUINTANILLA C. En el estudio “DESEMPEÑO LABORAL EN RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2016”.

Objetivo: determinar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco-2016.

Metodología: tuvo un diseño descriptivo, correlacional y trasversal, realizado en dos muestras, una no probabilística de 30 trabajadores de la salud y otra probabilística de 300 usuarios de este servicio. Se empleó una escala de evaluación del desempeño y el instrumento SERVQUAL modificado, ambos validados por el MINSA.

Resultados: Las características socioculturales de los usuarios externos participantes del estudio muestran que, respecto a la edad, los que más hacen uso de los servicios de emergencia son de 31 a 50 años, representado por el 49,7%, el sexo femenino representa el 66,3%, hay un predominio de las personas que tienen educación superior técnica, representado por 28,5%, y un porcentaje muy parecido de 28,7% se atendió en observación mujeres. El 67% de usuarios externos se encuentran insatisfechos, solo un 33% muestra satisfacción con la atención recibida en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco. En fiabilidad se observa que el 80% presenta un nivel de insatisfacción, el 70% en capacidad de respuesta¹⁵.

¹⁴ Taipe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019. [Online] Cusco 2019 [Citado, 2019 octubre 5]. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3176/1/Diana_Tesis_bachiller_2019.pdf

¹⁵ Quintanilla C. Desempeño laboral en relación a la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2016. [Online] 2017 [Citado 2019 10 08]. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2827/253T20171167.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



2.2 BASES TEÓRICAS

SATISFACCIÓN

Menciona la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, resultado de la atención de salud adecuada, es por eso por lo que la satisfacción es la valoración que se ejecuta respecto al servicio brindado, en términos generales nos permite valorar si la atención brindada cumple con sus necesidades y expectativas ¹⁶.

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención¹⁷.

Esta no solo depende de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus necesidades, derivada de la comparación entre lo que busca y lo que encuentra como producto o servicio; sin embargo, este escenario está subordinado a numerosos factores como valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria¹⁸.

¹⁶ Civera S. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Tesis para optar el título de doctor. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I, Facultad de ciencias jurídicas y económicas; 2008.

¹⁷ Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Calidad y Salud. 2002 Agosto.

¹⁸ Gutierrez F. "Satisfacción del usuario interno y calidad de atención de salud en el control Prevacacional - Hospital Rebagliati - 2008". Informe de investigación para optar el título de Especialista. Lima: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería Sección Segunda Especialidad; 2010.



Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas, es así como se hace énfasis en la complacencia de las necesidades y expectativas del usuario, poco después de recibir un servicio.

Para ello tenemos las diferentes escalas para medir la satisfacción de paciente como:

- Insatisfacción: esta se da cuando el servicio no cubre sus expectativas del usuario.
- Parcialmente satisfecho: es cuando un usuario ve cubierto algunas de sus necesidades.
- Satisfecho: esta será cuando el usuario vea cubierta sus necesidades y expectativas.
- Totalmente satisfecho: esta será cuando la atención exceda las expectativas del paciente¹⁹.

En tal sentido la atención que le brinde el enfermero será de suma importancia ya que estará vinculado con la satisfacción del paciente, esto quiere decir que la satisfacción o insatisfacción del paciente gira en torno al cuidado enfermero²⁰.

Por ello la satisfacción del paciente es la piedra angular de la atención de salud, sirviendo como determinante para medir la calidad en las instituciones de salud.

Medición de la satisfacción: Las necesidades y expectativas del usuario, se fueron modificando con el paso del tiempo y su reconocimiento debe ser constante.

¹⁹ Rojas U, Pardo A, Capcha V. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un Hospital público, Abril-Diciembre 2018. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidado enfermero en gastroenterología, endoscopia y procedimientos especiales. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.

²⁰ Rosales P. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia, 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.



Estrategias para mejorar la satisfacción: Reconocer las expectativas de los pacientes y valorar las relaciones interpersonales enfermera – paciente, Medir la calidad interna y externa y elaborar programas para mejorar procesos²¹.

Evaluación de la satisfacción del usuario en los servicios de salud

En el libro Marketing de Servicios de Zeithaml y Bitner, mencionan que la calidad de los servicios se puede medir a través de una evaluación dirigida lo que permite reflejar la percepción de los usuarios en relación con el servicio recibido²².

Percepciones: Se refiere al resultado que el usuario percibe como consecuencia de una atención o producto, según los siguientes considerandos:

- Estado anímico del usuario y de sus creencias.
- El usuario siempre tendrá la razón.
- Son fundamentales los resultados del bien recibido.
- Se encuentra influenciado por la opinión de otras personas cercanas al usuario.
- Los hechos objetivos pasan a un segundo plano²³.

Expectativas: Se constituyen en la esperanza que el usuario tiene de conseguir algo valioso y útil, producto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Experiencias pasadas.
- Ofrecimientos de otros lugares.
- Beneficios prometidos por la institución acerca del servicio.
- Juicios de valor de otras personas.

²¹ Capcha V, Rojas U, Pardo A. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, abril- diciembre 2018. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidado enfermero en gastroenterología, endoscopia y procedimientos especiales. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de enfermería; 2018.

²² Zeithaml A, Valarie A. Marketing de Servicios. 5th ed. Mexico , D.F.: McGraw-Hill; 2009.

²³ Pizarro S. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Ufano y Peral, EsSalud - 2009. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. 2010 Diciembre; 6.



Los establecimientos deben generar expectativas reales para no caer en errores o sesgos, por lo cual es importante evaluar y monitorear con regularidad las expectativas de los usuarios para determinar:

- Si se podrá cubrir sus expectativas.
- Si se puede equiparar las expectativas de otros lugares.
- Si existe similitud con las expectativas del usuario promedio²⁴.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Para dimensionar la variable satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II e Túpac Amaru Cusco 2021 se tomó en cuenta la Guía Técnica RM N° 527-2011/MINSA Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo.

FIABILIDAD.

Este término hace referencia a la capacidad de ofrecer un servicio de manera confiable y cuidadosa es decir que el usuario está informado por parte del establecimiento de los servicios que ofrece dentro de ello se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad de organización, es decir que el establecimiento de salud está preparado para cumplir con lo que le ofrece al usuario de forma correcta desde el instante en que el usuario ingresa al establecimiento.

CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Se considera así a la disposición y voluntad de servir por parte de los trabajadores de salud a los usuarios de tal manera así poder brindarle un mejor servicio rápido

24 Olaza M. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos guardia Huaraz 2016. Tesis para optar el grado académico de maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de medicina humana; 2018.



y oportuno frente a una demanda con respuesta de calidad por ende será una atención rápida y adecuada.

SEGURIDAD.

La dimensión seguridad se refiere a la capacidad de inspirar credibilidad y confianza la misma que será generada por la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, confianza y habilidad para comunicarse.

EMPATÍA.

Se considera empatía al servicio individualizado de atención que se ofrece al usuario también hace referencia a la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona de tal modo así comprender y atender adecuadamente las necesidades del otro y lograr una adecuada atención.

ASPECTOS TANGIBLES.

Se hace referencia a los exteriores de aspecto de las instalaciones; a elementos físicos como equipos y materiales de comunicación que el usuario percibe de la institución a su vez también se debe agregar al personal como punto principal de elementos perceptible²⁵.

EI SERVQUAL:

Es un instrumento de medición de la calidad en base al concepto de calidad del servicio. Es un cuestionario con preguntas estandarizadas Para la medición de la calidad del servicio, la que fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo instituto latinoamericano de calidad en los servicios. Este instrumento

²⁵ Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [citado 2019 Julio Martes. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.



permite medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados para el presente estudio en los servicios de salud.

Entre sus fortalezas de aplicación esta, acceder a información detallada sobre:

- Opiniones del cliente sobre el servicio (una medición de comparación con la competencia establecida por sus propios clientes)
- Comentarios y sugerencias del cliente.
- Impresiones de empleados con respecto a la expectativa y nivel de satisfacción de los clientes²³.

En este sentido el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización de salud que presta el servicio en cinco dimensiones: Aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad; contrastando esta medida con la estimación de lo que determinado usuario externo percibe del servicio. Determinando de esta forma la brecha entre las dos mediciones (de una discrepancia entre las expectativas del cliente del servicio y lo que percibe durante su atención) se pretende facilitar la respuesta en marcha de acciones correctoras que pretenden mejorar la calidad de servicio. Es así como el modelo establece una línea base a seguir para mejorar determinados procesos dentro del servicio y que fundamentalmente consisten en reducir distintas discrepancias de allí que distintos investigadores emplean este modelo para la investigación²⁶.

El modelo SERVQUAL está estructurado de 22 preguntas que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Ítems de 1 al 4.
- Fiabilidad: Ítems del 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: Ítems del 10, al 13.

²⁶ Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. [Online] Lima 2014 [Citado 2019 11 18]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/infor-15/servqual-14/servqual-emergencia-2014.pdf>



- Seguridad: Ítems del 14 al 17.
- Empatía: Ítems del 18 al 22.

SERVICIO DE EMERGENCIA

Se refiere al ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, en el que se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que lo requieren cubriendo de esta forma sus necesidades de atención inmediata. Según su nivel de complejidad estos pueden resolver diferentes categorías de daños; este servicio cuenta con triaje, sala de Shock Trauma, tópico de emergencia, sala de observación; este último es un área de hospitalización de corta duración o estancia para la atención, tratamiento reevaluación y observación permanente de pacientes que no suele exceder las 12 horas desde su ingreso²⁷.

Dentro de los servicios de emergencia se suelen atender algunos tipos de emergencia como son:

- Traumáticas: quemaduras, fracturas, accidentes de tránsito, accidentes con arma de fuego 28, accidentes con arma blanca, entre otros
- Quirúrgicas: apendicitis, oclusión, hemorragia digestiva alta, litiasis vesicular, vólvulo sigmoides, cesárea, otros
- Ginecológicas y Obstétricas: sangrado vaginal en cualquier momento del embarazo, contracciones del embarazo o dolores de parto, salida de líquido amniótico (ruptura de fuente), aborto, mujeres embarazadas con presión alta, disminución o desaparición de los movimientos fetales al final del embarazo.

De esta forma de acuerdo compromiso del estado de salud en grado diverso y los daños estos pueden ser derivados a Servicios de Emergencia que se clasifican de acuerdo con su prioridad:

- Prioridad I Emergencia o Gravedad Súbita Extrema

²⁷ Ministerio de Salud. Manual de Procesos y Procedimientos de Emergencia aprobado por R.D. N° 22134/2016. [Online] Lima 2016 [Citado 2019 11 15]. Disponible en: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13147/PLAN_13147_2016_MAPRO_EMERGENCIA.PDF.



- Prioridad II Urgencia Mayor
- Prioridad III Urgencia Menor
- Prioridad IV Patología Aguda Común

El área de emergencia está conformada por distintas unidades que son:

- **Triaje:** Hace referencia al área del servicio de emergencia que está destinado a la evaluación inicial del paciente, en la cual se prioriza el daño y donde se decide la derivación para la atención que el caso amerita. Esta área funciona principalmente donde la demanda supera la oferta de servicios y el que está a cargo de un profesional de salud capacitado en la identificación de prioridades.
- **Sala de observación:** se refiere al área de hospitalización de corta estancia para la atención, tratamiento reevaluación y observación permanentes de pacientes con daños de prioridad I o II, el cual no excede las 12 horas para pacientes con prioridad I y de 24 horas para los de prioridad II.
- **Sala de observación:** área que es usada para la evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes que presentan daños de prioridad I.
- **Tópico de emergencia:** área que se usa para la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daños de prioridad II y III.
- **Sala de Reanimación por Shock Trauma:** esta área está destinada para la evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes que presentan daños de prioridad I.

LA SALUD Y LOS SERVICIOS DE SALUD

Según la (OMS) define la salud como un completo estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente a la ausencia de afecciones o enfermedades. Se debe interpretar que la salud se manifiesta por el desarrollo equilibrado de las funciones fisiológicas que a su vez se expresan por el ejercicio normal de la



interrelación e interdependencia biológica, psicológica y social del hombre con su ambiente²⁸.

Es así como el conjunto de factores que determinan la relación salud-enfermedad tiene componentes biológicos (genético, ambiental, físicos, etc.), determinantes geográficos y determinantes sociales (cultura, religión, ideología, economía, etc.). Por lo tanto, la medicina y los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental. Los servicios de salud son los prestados por todo el personal de salud con el propósito de conservar o restablecer la salud. El servicio de salud responde a una necesidad de los individuos, por esto cada persona debe recibir tantos cuidados médicos como necesidades tenga, y no tantos como esté dispuesto a pagar. El sistema posee elementos distorsionantes (como financiamiento y subsidios del gobierno) que limitan en el usuario y en el personal de salud las consideraciones con respecto al costo de sus actividades. Contrario a lo que ocurre en el intercambio comercial, raramente el individuo recibe de forma inmediata la retribución por el consumo del servicio. En líneas generales los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes²⁹.

El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable³⁰.

El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo con las necesidades del usuario y de su entorno familiar en términos

²⁸ Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/. [Online].; 2019 [Citado 2019 junio 20. Disponible en: https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.

²⁹ Moresco C. Nivel de Satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2016.

³⁰ Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - Diciembre 2003. Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería mención en Enfermería. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de medicina Humana; 2006.



populares; es ponernos en los zapatos de él, así satisfacer las necesidades y expectativas.

CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD

Existen diversas definiciones postuladas por autores a lo largo de la historia muchos relacionados a ámbitos empresariales sin embargo se precisa mencionar la siguiente definición por Cronin Jr. En el año 1992 citado por Huerta medina que indica que se refiere a la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, donde se puede decir que la calidad está descrita como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, en este sentido la satisfacción resulta de la comparación de expectativas con el desempeño mostrado o percibido³¹.

Las características de esta variable que se presentan dentro del sector salud teniendo en cuenta la normativa de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se caracteriza por lo siguiente:

- Alto grado de competencia profesional.
- Eficiencia en la utilización de los recursos.
- Garantía de riesgo mínimo para los pacientes.
- Garantía de efecto favorable sobre la Salud

La conceptualización y la medición de la calidad del servicio en salud se ha abordado desde, por lo menos, dos enfoques: el primero nace con los trabajos de Donabedian (1980 y 1988), quien define la calidad en servicios de salud como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una perspectiva técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. El segundo enfoque sostiene que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma

³¹ Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [Online] Lima 2015 [Citado 2019 12 15]. Disponible en: https://cybertesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y



definitiva, su nivel de calidad. La calidad de servicios en salud tiene una dimensión ética que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad.³²

DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Las dimensiones también denominadas como: (factores, componentes atributos) de la calidad representan hacia donde hay que, mirar para valorar si existe calidad o no en los servicios de salud³³.

A continuaciones se menciona a las dimensiones más habituales del sistema de calidad:

1. Calidad científico- técnica: se refiere a la capacidad de los proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existentes para abordar los problemas de salud, es decir para producir salud y satisfacción en los usuarios ya que incluye tanto ,los aspectos científico- técnico en sentido estricto, como lo de trato interpersonal. Esta es la dimensión que mejor se entiende.
2. Accesibilidad: es la facilidad con la que la atención de salud puede obtenerse en relación con las barreras, organizacionales, económicos, culturales y emocionales respecto a los usuarios.
Palmer incluye otra dimensión, la equidad: que es la capacidad de ofrecer mayor atención a quien más lo necesita e igual atención a igual necesidad
3. Efectividad, eficiencia y eficacia:
Efectividad: en los servicios de emergencias y urgencias se entiende por efectividad la medida en que una determinada practica o atención sea de manera correcta para mejora el estado de salud del usuario que recibe para alcanzar el resultado deseado

³² Losada O, Rodriguez O. Calidad del Servicio de Salud una Revisión a la Literatura desde la Perspectiva del Marketing. Redalyc.org. 2007 Julio - Diciembre; 20(34).

³³ Perez-Montaut I., Carrillo I., y otros. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online] Málaga 2002 [Citado 2019 12 15]. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>



eficiencia: la eficiencia es la relación entre coste y producto es decir los resultados de la asistencia y los recursos utilizados para prestar asistencia al usuario, ser eficientes nos permite hacer más cosas con el dinero. De esto se asume que una mayor eficiencia proporciona una calidad de atención.

Eficacia: sería el grado en la asistencia médica capaz los resultados deseados por el usuario

4. Satisfacción : es la medida en que la atención en el estado de salud cumple con las expectativas del usuario. Es importante destacar el hecho de que un mejor trato personal se asocia con una mayor satisfacción
5. Adecuación : es la medida en que la atención medica se corresponde con las necesidades del usuario, también se puede considerar que la adecuación es la relación entre la disponibilidad del servicio y las necesidades del usuario.
6. Continuidad : es la dimensión más compleja y difícil de definir, la continuidad sería el tratamiento del usuario como un todo en un sistema de atención integrado dentro de la dimensión científico – técnica de la calidad de atención²⁰.

IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Para que la dimensión de la calidad en salud y sus dimensiones tenga sentido se debe de incluir cuatro principios éticos básicos.

Beneficencia: significa que hay que ser efectivos y se mide por la efectividad ´de la atención prestada.

No maleficencia: significa que hay que evitar riesgos. Se mide por la calidad científico-técnico.

Autonomía: consiste en que una atención de calidad tiene que respetar en la medida posible las preferencias del usuario haciéndolo participe de la decisión que le atañen, está relacionado con la información que recibe el usuario y la relación paciente-profesional.

Justicia: la atención de la calidad debe ser equitativa dando más al que más necesite, sin discriminar a nadie por sus características personales o por las de su



enfermedad. La justicia se mide por la accesibilidad y equidad en los grupos más vulnerables.

SISTEMA DE CALIDAD EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Para trabajar con calidad se necesita tener:

- Cultura de calidad: es decir conocimiento y comportamiento. Los conocimientos se deben de aportar la institución de salud, pero los conocimientos dependen de cada uno
- Trabajo en equipo: la calidad va a ser el resultado del trabajo de todos
- Liderazgo directivo: el líder debe ser un facilitador, debe ayudar al profesional en salud a trabajar cada vez mejor y además que el líder sea un ejemplo para los demás
- Producto sanitario: la suma de dimensiones que hacen que la actividad en el servicio de salud urgente y emergente solucione la enfermedad y los problemas de toda índole.
- Participación de todos los miembros del equipo de salud: asumiendo los principios de participación mutua confianza e identificación con los objetivos de otro servicio e incluyendo las características que ha de tener para que sea calidad²⁰.



2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

EMERGENCIA

Es una situación crítica donde se pone en peligro la vida del paciente el que puede conducir a la muerte en minutos y que la aplicación de primeros auxilios por cualquier persona es de importancia vital. También se dice que, en una emergencia, la persona afectada puede llegar hasta la muerte en un tiempo menor a una hora³⁴.

USUARIO

Usuario es quien hace uso y toma la decisión de elección de los servicios de salud y es a quien se toma como centro de la organización de los servicios que se brindan en los centros de salud.³⁵

USUARIO EXTERNO

Es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para cubrir la necesidad de atención en su salud de manera continua y con calidad, dentro de un contexto social de familia y comunidad³⁶.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Se refiere a la intensidad del sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad lo cual es un indicador de la calidad que se tiene en los servicios brindados en el establecimiento de salud³⁷

³⁴ Departamento de atención primaria de salud. Protocolo de atención en urgencias y emergencias en salud. [Online] Lima 2018 [Citado 2019 11 15]. Disponible en: https://bienestar.upsjb.edu.pe/wp-content/uploads/2018/09/Protocolo_de_Urgencias_y_Emergencias.pdf

³⁵ Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Atención Centrada en el Usuario. [Online] Chile 2022 [Citado 2019 11 15] Disponible en: <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El%20usuario%20es%20la%20persona,de%20Salud%20Metropolitano%20Sur%20Oriente.>

³⁶ Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online]. Lima 2012 [Citado 2019 11 15]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

³⁷ Febres R. Mercado M. Satisfacción del Usuario y Calidad De Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú [Online]. Lima: 2020 [citado el 2020-14-11]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.



CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 DESCRIPTIVO

Porque describió en forma sistemática y ordenada las características del problema relacionadas a las expectativas de satisfacción del usuario.

3.1.2 TRANSVERSAL

Porque permitió obtener información precisa sobre las variables a investigar las que se recolectaron en un solo momento.

3.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio se enmarcó en el área de investigación denominada: “Salud integral y bienestar social en la calidad de vida de las personas”. Así también la investigación corresponde a la línea de Salud Pública; Modelos de sistema de salud y gestión de calidad en atención.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios que acuden al servicio de emergencia, del Hospital II – E, Túpac Amaru, en los meses de julio y agosto de acuerdo con el Libro de registros de Emergencia de los meses en cuestión que sumaron un total de 327 usuarios.

3.3.2 MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

La muestra del estudio se seleccionó a través de un tipo de muestreo probabilístico que consistió en extraer una parte (muestra) de una población o universo donde todos los miembros tuvieron la misma oportunidad de formar parte de la muestra, que se determinó a través de la fórmula matemática para determinar una muestra



en poblaciones finitas, el nivel de confianza que se tomó fue un 95% y con un error del 0,05

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Variabilidad positiva 60% (0,6)

q = Variabilidad negativa 40% (0,4)

N = Tamaño de la población 327

E = Error (0,05)

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * q}{E^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (327) \times (0.6) \times (0.4)}{(0.05)^2 \times (327-1) + (1.96)^2 \times (0.6) \times (0.4)}$$

$$n = \frac{301.489}{1.736984}$$

$$n = 174$$

Para determinar el tamaño mínimo de la muestra sin perder la sensibilidad se utilizó la siguiente fórmula de corrección muestra final.

$$N_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$N_f = \frac{174}{1 + \frac{174}{327}}$$

Nf = 114 usuarios



3.3.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios que recibieron atención en el servicio de emergencia, mayores de 18 años y que aceptaron participar del estudio para lo cual firmaron el consentimiento informado.
- Acompañante o familiar del usuario atendido que aceptó participar.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios con alteraciones mentales.
- Menores de 18 años.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 TÉCNICA

La técnica que se usó fue la encuesta.

3.4.2 INSTRUMENTO

Como instrumento se usó el cuestionario de “Evaluación de la satisfacción Externa en la Evaluación de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” validado por el MINSA basado en el cuestionario SERVQUAL; el que fue aplicado a cada usuario en el servicio de emergencia, en un momento de calma que no interrumpió con las actividades propias de su atención, para medir la satisfacción del usuario.

El cuestionario estuvo conformado por 22 preguntas agrupados en 5 dimensiones como se detalla:

- Fiabilidad (ítems 1 – 5)
- Capacidad de respuesta (ítems 6 – 9)
- Seguridad, preguntas del (10 - 13)



- Empatía (ítems 14 – 18)
- Aspectos tangibles (ítems 19 – 22)

La codificación de los puntajes va del 1 al 5 en cada ítem, donde el puntaje es 1 cuando el usuario está totalmente en desacuerdo y 5 cuando está totalmente de acuerdo: Las expresiones parciales en las dimensiones empatía y fiabilidad estuvieron dadas por los siguientes puntajes:

- Totalmente insatisfecho (5-9 puntos),
- Insatisfecho (10-13),
- Indiferente (14-17),
- Satisfecho (18-21)
- Totalmente Satisfecho (22-25).

En las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles la expresión parcial estará calculada por las siguientes categorías:

- Totalmente insatisfecho (4-7),
- Insatisfecho (8-11),
- Indiferente (12-15),
- Satisfecho (16-18)
- Totalmente Satisfecho (19-20).

Finalmente, la expresión final estará dada por las categorías:

- Insatisfecho de 22 a 57,
- Indiferente de 58 a 93
- Satisfecho de 94 a 110.

3.4.3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento y la validez están basadas en la metodología SERVQUAL que asume el MINSU, para su adecuación e implementación en los Centros de Salud, la encuesta fue aplicado y validado con anterioridad en el servicio de emergencia a través de la prueba consistencia interna Alfa de Cronbach resultando un valor de 90% de confiabilidad.



3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para iniciar con la recolección de datos se realizó una solicitud de autorización al director del Hospital II-E Túpac Amaru para aplicar el instrumento el cual fue acompañado de un ejemplar del proyecto de tesis, luego de realizar las gestiones necesarias y recibir la autorización se procedió a aplicar los instrumentos de manera sistemática a los usuarios a quienes se les explicó de manera clara los objetivos del estudio y tras la que firma del consentimiento informado se prosiguió a la aplicación del instrumento a quienes cumplieron los criterios de inclusión.

3.6 ANÁLISIS DE DATOS

Las encuestas recogidas fueron digitalizadas en una hoja de cálculo haciendo uso del software Microsoft Office Excel para calcular las expresiones parciales y finales. Las que posteriormente fueron organizados en gráficos de columnas y barras para su posterior interpretación y análisis.



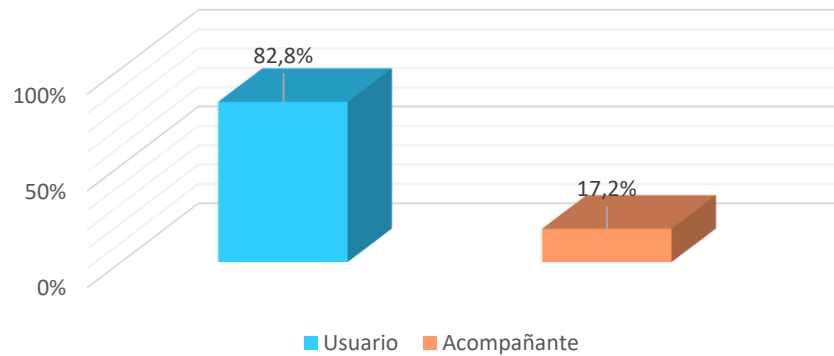
CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

GRÁFICO Nº 1

CONDICIÓN DE LOS ENCUESTADOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

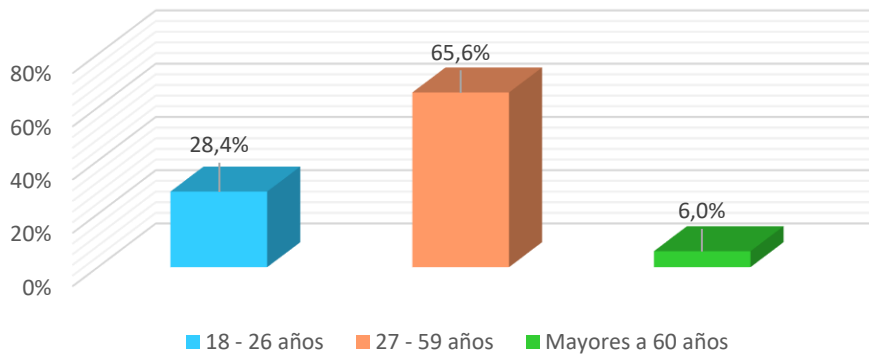
En el gráfico, se observa que el 82,8% de los encuestados fueron usuarios y 17,2% acompañantes.

Los resultados hallados se asemejan a lo encontrado por **ESPINOZA B.** En el estudio. **SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL USUARIO EXTERNO. SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-E SIMÓN BOLÍVAR CAJAMARCA – PERÚ 2019**, donde halló que el 80,0% eran usuarios.

La mayoría de los usuarios encuestados acudieron al Centro de Salud de manera directa debido a la necesidad de atender una emergencia de forma individual, esto podría deberse a que estos usuarios podían valerse de sí mismos para movilizarse aún con su problema de salud.

GRÁFICO Nº 2

EDAD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

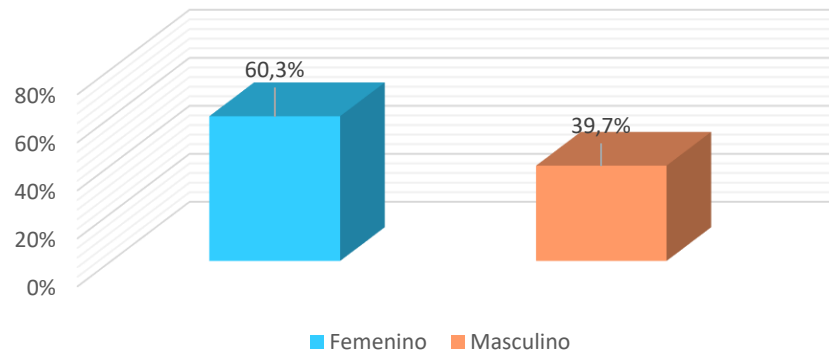
En el gráfico, se observa que el 65,6% tiene 27 a 59 años y 6,0% son mayores de 60 años.

Los usuarios que fueron atendidos en emergencias del Hospital II-E Túpac Amaru fueron adultos en su mayoría, esto sería producto de que los mismos tienden a estar expuestos a mayores riesgos laborales que ocasionalmente terminan en accidentes de emergencia, así esto también podría deberse a emergencias domésticas, de embarazos o enfermedades crónicas como obesidad, hipertensión, diabetes mellitus y otras complicaciones, que en determinado momento pondrían en riesgo la vida de la persona acudiendo por ello al servicio de emergencia.



GRÁFICO Nº 3

SEXO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

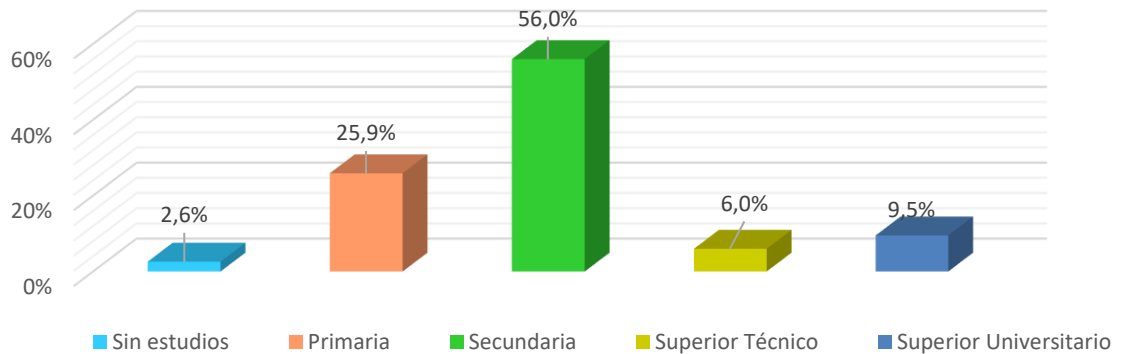
En el gráfico, se observa que el 60,3% son de sexo femenino y 39,7% masculino.

Los resultados hallados en el estudio se asemejan a lo encontrado por **CASTELO, R. y OTROS.** En el estudio. **SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON ATENCIÓN MÉDICA EN EMERGENCIAS DEL CIRCUITO DE SALUD INTEGRAL AUGUSTO EGAS DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, ECUADOR, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015, SANTO DOMINGO, 2015,** donde halló que el 60% de pacientes son de sexo femenino.

Los usuarios que acudieron al servicio de emergencias del Hospital II-E Túpac Amaru en mayor número son mujeres, esto sería debido a que las mismas requieren de un mayor número atenciones en el Centro de Salud debido a posibles accidentes domésticos, laborales, o acompañando a terceros (hijos o padres adultos mayores), así mismo, las mujeres son quienes tendrían una mayor disposición de tiempo y una buena cultura sobre su salud y la de sus familiares cercanos.

GRÁFICO Nº 4

NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

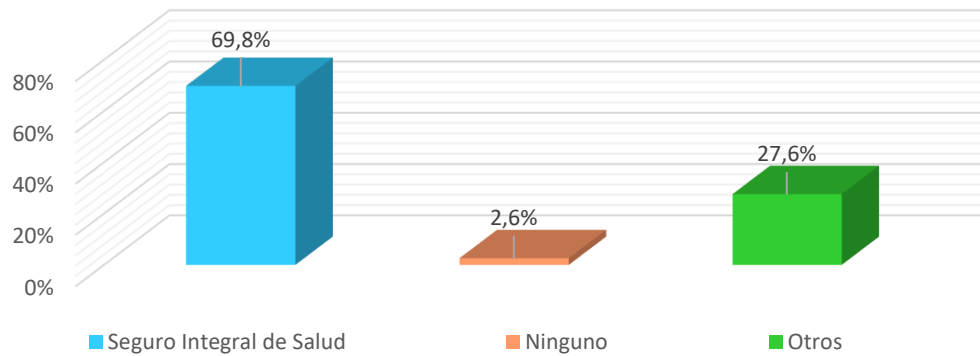
En el gráfico, se observa que el 56,0% tienen estudios secundarios y 2,6% no presentan estudios.

El resultado no se asemeja a lo encontrado por **MEJÍA S. Y RIVERA S.** En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO PERÚ 2016**, donde halló que el 36,0% de usuarios tuvo el nivel de estudio secundario.

Los usuarios presentaron en su mayoría un nivel de estudio secundario, ello podría deberse a que los usuarios que frecuentan este centro son de condiciones económicas básicas y que no cuentan con las oportunidades para seguir con sus estudios y que residen en zonas aledañas urbano-marginales o rurales cercanos al centro de salud o que son derivados por la gravedad de sus emergencias a este establecimiento de salud.

GRÁFICO Nº 5

TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

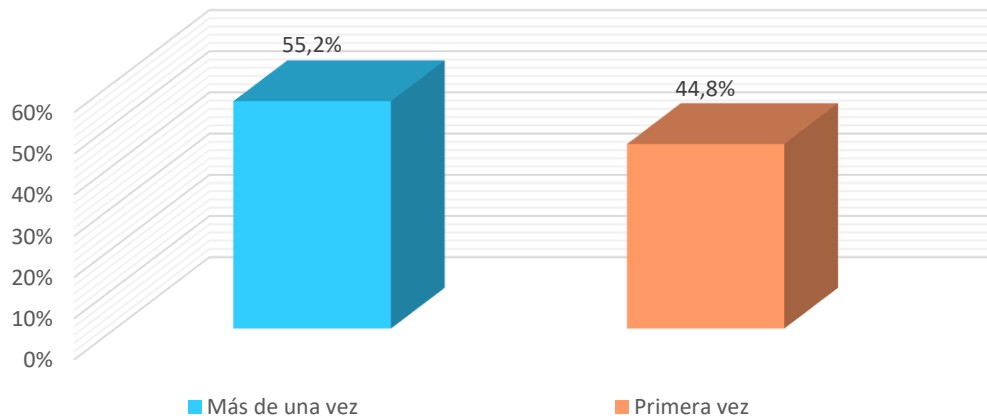
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 69,8% tienen seguro integral de salud y 2,6% ninguno.

El resultado se asemeja a lo encontrado por **ESPINOZA B.** En el estudio. **SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL USUARIO EXTERNO. SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-E SIMÓN BOLÍVAR CAJAMARCA – PERÚ 2019**, donde se halló que el 72,0% tienen Seguro Integral de Salud (SIS)

Los usuarios que acudieron a este establecimiento de salud son personas de bajos recursos, posiblemente comerciantes, personas con trabajos eventuales o incluso personas de zonas rurales cercanas que por sus escasos recursos cuentan por ley con el Seguro Integral de Salud que les permite acceder a los servicios de salud en condición de grupo social vulnerable.

GRÁFICO Nº 6
FRECUENCIA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 55,2% son usuarios acudieron al servicio de emergencia más de una vez y 44,8% por primera vez.

Los resultados se asemejan al hallado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018**, donde halló que el 63,0% de usuarios eran continuadores del servicio.

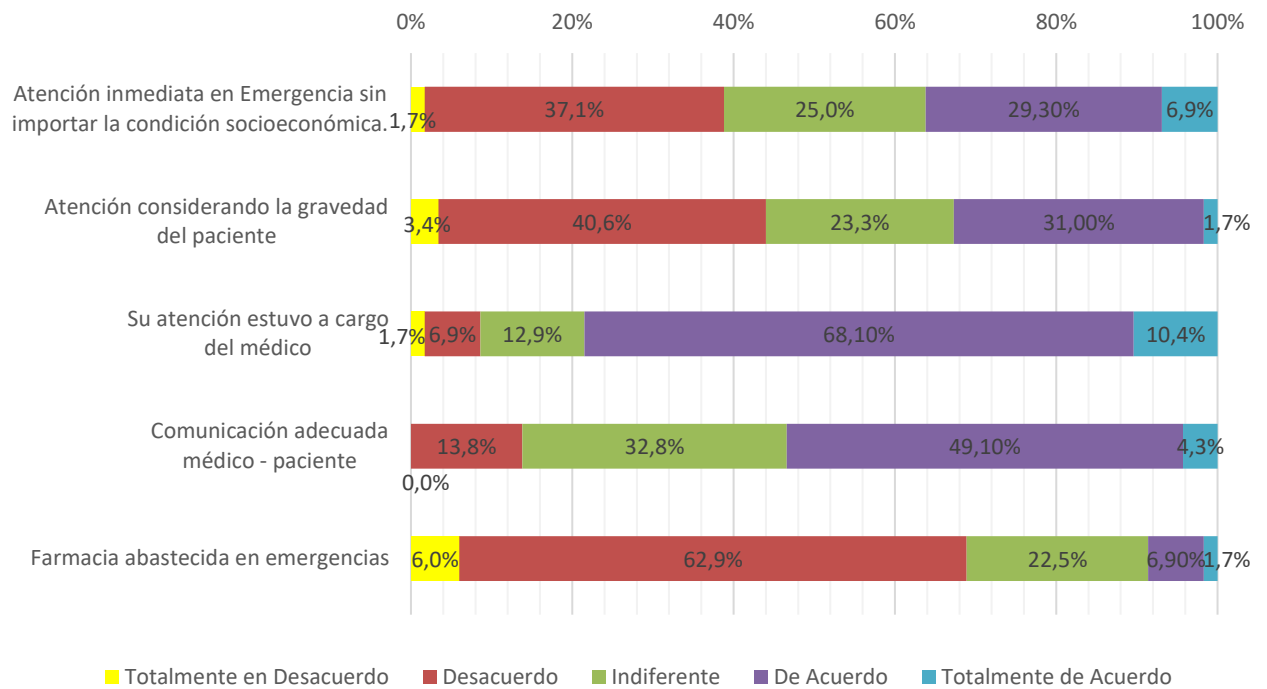
Los usuarios que acudieron al servicio de emergencia lo hicieron más de una vez, esto sería debido a la cercanía del establecimiento al de sus viviendas, que facilita su atención a las necesidades de su salud que presentan. Por otro lado, cerca de la mitad de los usuarios acudieron al establecimiento por primera vez lo que sería debido a que estos son derivados de otros centros de salud aledaños de menor nivel y por la saturación de otros centros de salud.



II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO

GRÁFICO Nº 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 37,1% está en desacuerdo sobre la atención inmediata al llegar al servicio de emergencia, el 40,6% está en desacuerdo con la atención y la consideración hacia a la gravedad del usuario, el 68,1% está de acuerdo con que su atención estuvo a cargo de un médico, 49,1% estuvo de acuerdo con la comunicación adecuada entre el médico paciente y 62,9% estuvo en desacuerdo con el abastecimiento en farmacia.

El resultado en cuanto a la atención en emergencia sin diferenciación no se asemeja a lo hallado por **TABOADA M. En el estudio MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL**



PUESTO DE SALUD “ROSARIO I y II” PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017. Donde halló que el 51,2% de usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con la atención sin diferenciar a ninguna persona.

El resultado en cuanto a la atención considerando la gravedad del paciente no se asemeja a lo hallado por **TAIPE, D.** En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.** Donde encontró que el 42% están medianamente satisfechos con la atención considerando el nivel de gravedad.

En cuanto al resultado de la atención a cargo del médico los resultados no se asemejan a lo hallado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde encontró el 49,21% totalmente en desacuerdo con que la emergencia estuvo a cargo del médico.

En cuanto al resultado de la adecuada comunicación medico paciente los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 51,83% totalmente en desacuerdo con la comunicación hacia los familiares por parte del médico que lo atendió.

En cuanto al resultado del abastecimiento de la farmacia en el servicio de emergencia, los resultados no se asemejan a lo encontrado por **TABOADA M.** En el estudio **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I y II” PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017.** Donde encontró que el 51,2% indicó estar totalmente de acuerdo con los medicamentos encontrados en la farmacia.

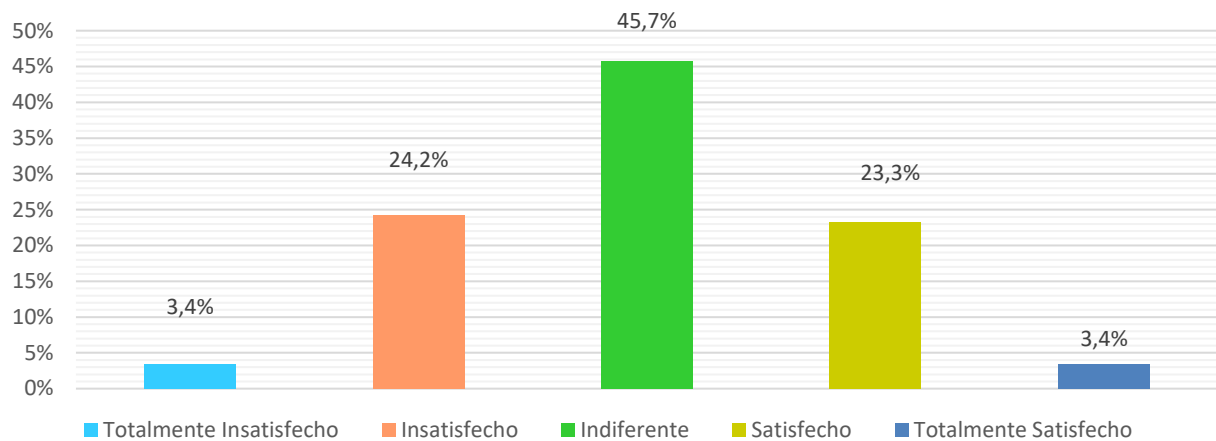
Los usuarios atendidos en el Centro de Salud están en desacuerdo con la atención inmediata y con la atención según la gravedad del paciente esto puede deberse a la poca información y orientación que se les brinda al momento de su llegada al servicio de emergencia donde desconocen de la atención de una emergencia y una urgencia. Por otro lado, la mayor cantidad de usuarios es atendido por un médico



de turno y los que mantuvieron buena comunicación con el usuario o acompañante, para informar acerca del estado de salud en el que se encuentra el paciente, esto indicaría que se cuenta con un personal médico comprometido con su labor. Finalmente se evidencia un desacuerdo en general hacia la farmacia del Centro de Salud, el cual no cubre las expectativas de los usuarios mostrando carencias de medicamentos necesarios, forzando a los usuarios a adquirir dichos medicamentos en farmacias externas.

GRÁFICO Nº 8

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

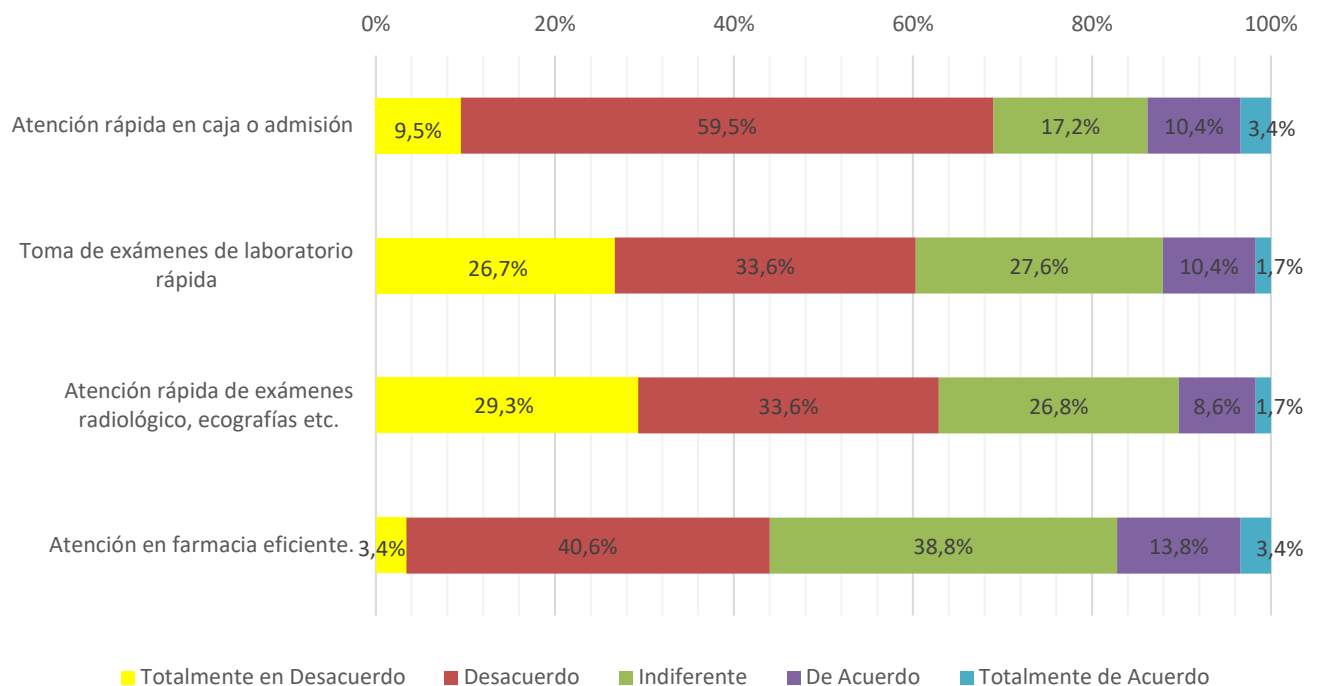
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 45,7% de usuarios se encuentra indiferente en la fiabilidad de la atención en el servicio de emergencia y 3,4% está totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

El resultado se asemeja al hallado por **MEJÍA S. Y RIVERA S.** En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2016**, donde encontró que el 47,0% está indiferente frente a la dimensión fiabilidad.

Los resultados denotan que los usuarios mostraron indiferencia a la fiabilidad frente a la atención recibida en el centro de salud, el que estaría marcado por la tardía atención, atención sin considerar la gravedad del paciente y una farmacia desabastecida los que generan malestar dentro de los usuarios.

GRÁFICO Nº 9
NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO
2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se aprecia que el 59,5% de usuarios está en desacuerdo con la atención rápida en caja o admisión, 33,6% está en desacuerdo con la rapidez en la toma de exámenes de laboratorio, 33,6% está en desacuerdo con la rapidez en los exámenes radiológicos, ecográficos entre otros y 40,6% se encuentra en desacuerdo en el tiempo de respuesta de la farmacia.

En relación con el resultado de la atención rápida en caja o admisión, los resultados no se asemejan a lo encontrado por **TABOADA M.** En el estudio **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I y II” PROVINCIA DE ACOBAMBA –**



HUANCAVELICA 2017. Donde encontró que el 56,8% estuvo totalmente de acuerdo con la rapidez de la atención en el área de caja/farmacia.

Del resultado en la toma rápida de exámenes de laboratorio estos no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 38,22% está indeciso frente a la rapidez de la atención en el laboratorio de emergencia.

En relación con el resultado de la atención rápida de exámenes radiológicos, ecográficos, y otros; estos se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 35,60% se encuentra en desacuerdo con la atención rápida para la toma de exámenes radiológicos.

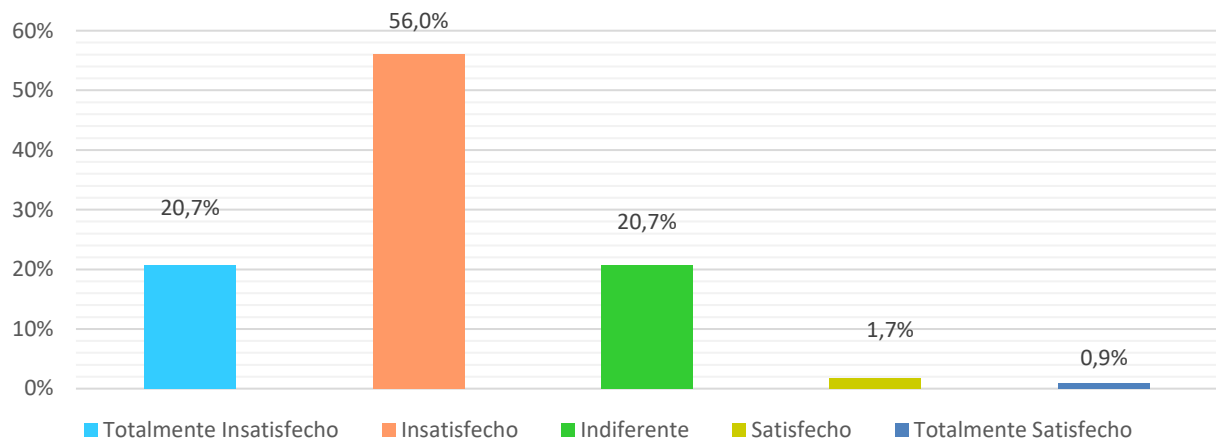
En los resultados respecto a la eficiencia de la atención en farmacia estos no se asemejan a lo encontrado por **TAIPE, D.** En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.** Donde encontró que el 42% están satisfechos con la atención rápida en farmacia.

De los resultados se evidencia que los usuarios se mostraron en desacuerdo en los tiempos de respuesta en caja y admisión que sería debido a los tiempos prolongados de espera que experimentan; en la toma de exámenes de laboratorio o radiológicos que sería debido a la indisposición de personal para operar los equipos radiológicos o en su defecto cuando estos se encuentran en mantenimiento o dañados lo que genera una angustia por dicha información y su urgencia; finalmente se encuentra una disconformidad con la atención en farmacia, lo que estaría relacionado al desabastecimiento de medicamentos.



GRÁFICO N° 10

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

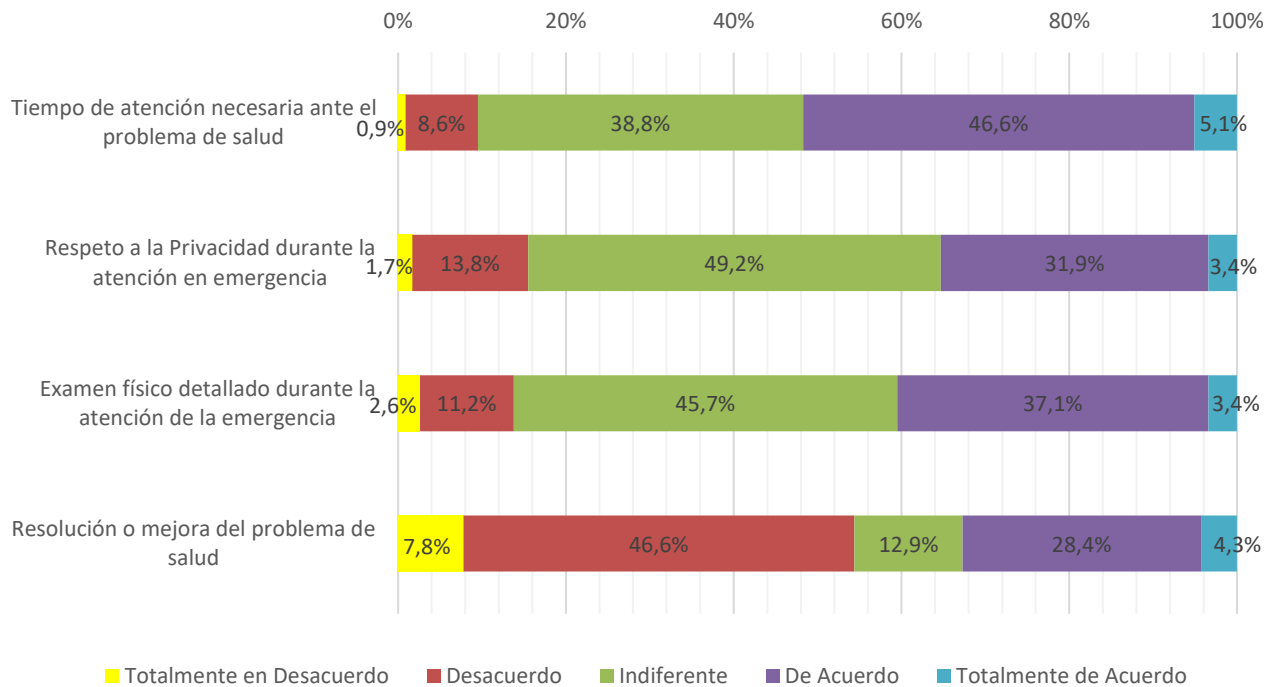
En el gráfico, se aprecia que el 56,0% está en desacuerdo con la capacidad de respuesta frente a la atención en el servicio de emergencia y 0,9% está totalmente de acuerdo.

El resultado se asemeja al hallado por **OLAZA M.** En el estudio. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ 2016.** Donde se encontró que el 64,9% se siente insatisfecho con la capacidad de respuesta durante la atención en emergencia.

Los resultados evidencian que la capacidad de respuesta del centro de salud en caja o admisión, laboratorio, laboratorios radiológicos y farmacia mantienen tiempos extensos en su respuesta o disposición condición que no satisface las necesidades del usuario, esto sería a causa de la alta demanda que existe en el establecimiento y la que no es cubierta por el personal en las áreas mencionadas, insuficiencia de equipos y procesos administrativos engorrosos o lentos.

GRÁFICO N° 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se aprecia que el 46,6% de usuarios está de acuerdo sobre el tiempo de atención necesaria ante el problema de salud, 49,2% se mantiene indiferente frente a la privacidad durante la atención en emergencia, 45,7% está indiferente frente al examen físico detallado durante la atención de la emergencia y 46,6% está en desacuerdo frente a la resolución o mejora del problema de salud.

En los resultados de tiempo de atención necesaria ante el problema de salud los resultados se asemejan a lo encontrado por **TAIPE, D.** En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.** Donde halló que el



42% estuvieron satisfechos con la atención rápida en farmacia, el 48% estuvieron satisfechos con el tiempo necesario en la atención brindada.

Al respecto de la privacidad del paciente los resultados no se asemejan a lo encontrado por **TAIPE, D.** En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.** Donde encontró que el 42% está de acuerdo y satisfecho respecto a la privacidad del paciente.

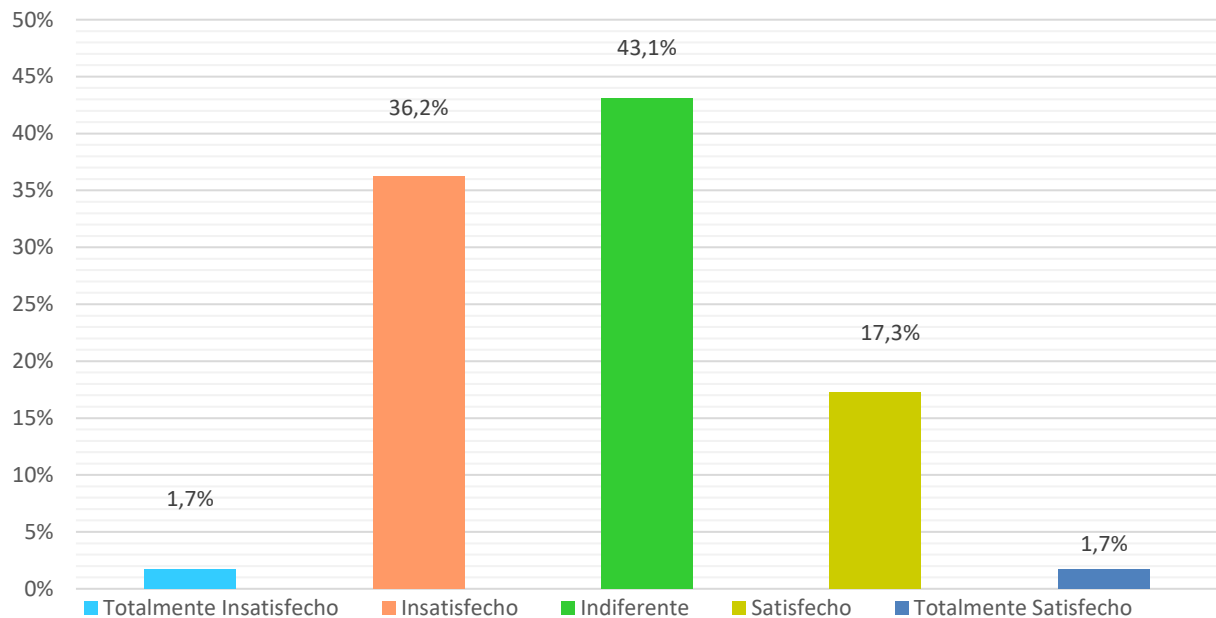
Al resultado de los exámenes físicos detallados durante la atención en emergencia los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 74,35% estuvo totalmente en desacuerdo frente al examen físico completo y minucioso sobre el problema de salud realizado por el médico.

Con relación a la resolución o mejora del problema de salud los resultados no se asemejan a lo encontrado por **OLAZA M.** En el estudio. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ 2016.** Donde el 69,0% de los usuarios manifestó estar insatisfecho o en desacuerdo frente a la resolución y/o mejora del problema de salud

Los usuarios encontraron la solución del problema de salud que los aquejaba, lo cual sería debido al tiempo que invierten los médicos para entablar una buena comunicación con el usuario. Con relación a la privacidad y el examen físico detallado los usuarios se mantuvieron indiferentes, lo que sería resultado de la atención en ambientes compartidos y la poca comunicación impartida por el personal de salud que realiza los exámenes físicos. Con respecto a la resolución de problemas más de la mitad de los usuarios indican que no experimentan mejoras luego de la atención en el servicio de emergencia, esto sería debido a que el tratamiento o curaciones brindadas tienen un efecto progresivo y no inmediato lo que es desconocido por muchos de los pacientes.

GRÁFICO N° 12

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se aprecia que el 43,1% se muestra indiferente frente a la seguridad en la atención dentro del servicio de emergencia y 1,7% están totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

El resultado no se asemeja a lo hallado por **MEJÍA S. Y RIVERA S.** En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2016.** Donde hallaron que el 53,0% se encontró insatisfecho frente a la dimensión seguridad.

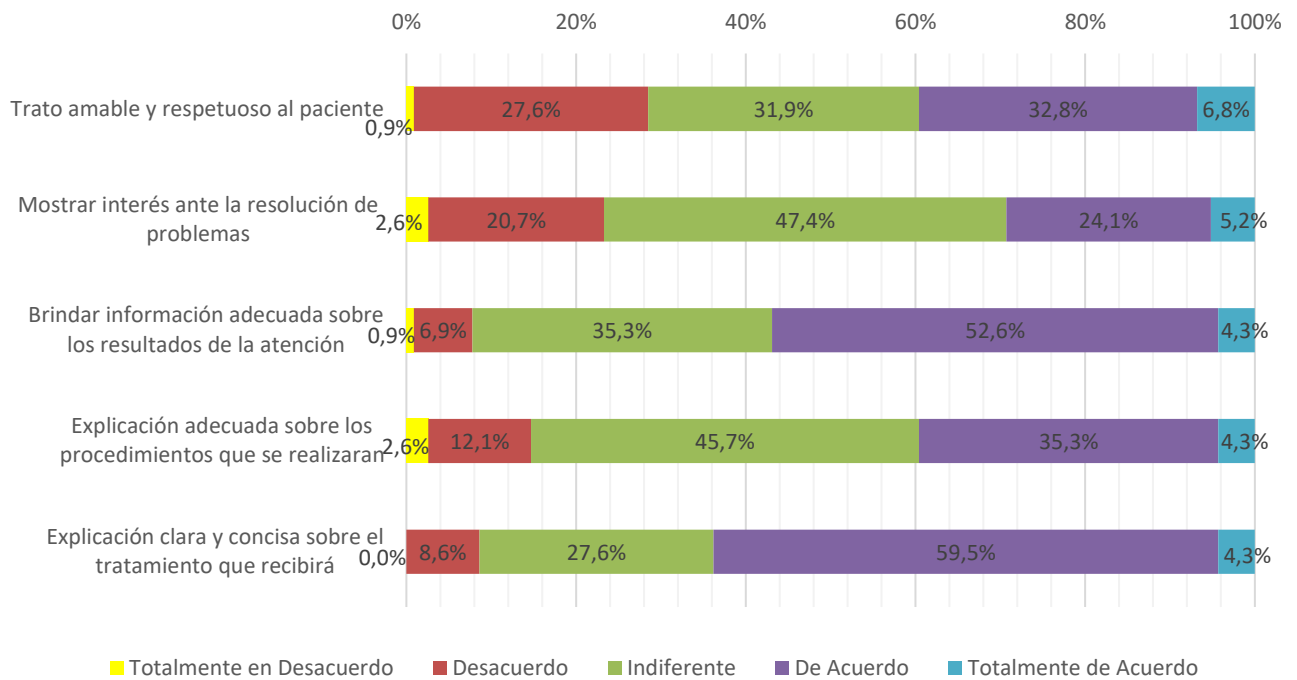
Los resultados evidenciaron que los usuarios se encuentran indiferentes frente a la seguridad en la atención dentro del servicio de emergencia, esto sería debido a que



son atendidos en espacios limitados que son compartidos para distintas actividades en la atención del paciente y sus exámenes correspondientes, donde percibieron que no se les brinda una adecuada privacidad y los que después de ser atendidos evidencian un desacuerdo en la mejora que sienten a la salida de este servicio.

GRÁFICO N° 13

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 32,8% está de acuerdo con el trato amable y respetuoso al paciente, 47,4% se encuentra indiferente sobre el interés de los profesionales hacia la resolución de problemas, 52,6% está de acuerdo con la información brindada sobre los resultados de la atención, 45,7% se mostró indiferente sobre la explicación a los procedimientos que se realizan y 59,5% están de acuerdo con la explicación sobre el tratamiento que recibirá.

Con relación al trato amable y respetuoso al paciente los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 47,64% estuvo indeciso



en relación con la amabilidad, respeto y paciencia recibida por parte del personal de emergencia.

En relación con el interés mostrado ante la resolución de problemas los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 46,86% se encuentra en desacuerdo con el interés mostrado por el personal de emergencia en solucionar los problemas durante su atención.

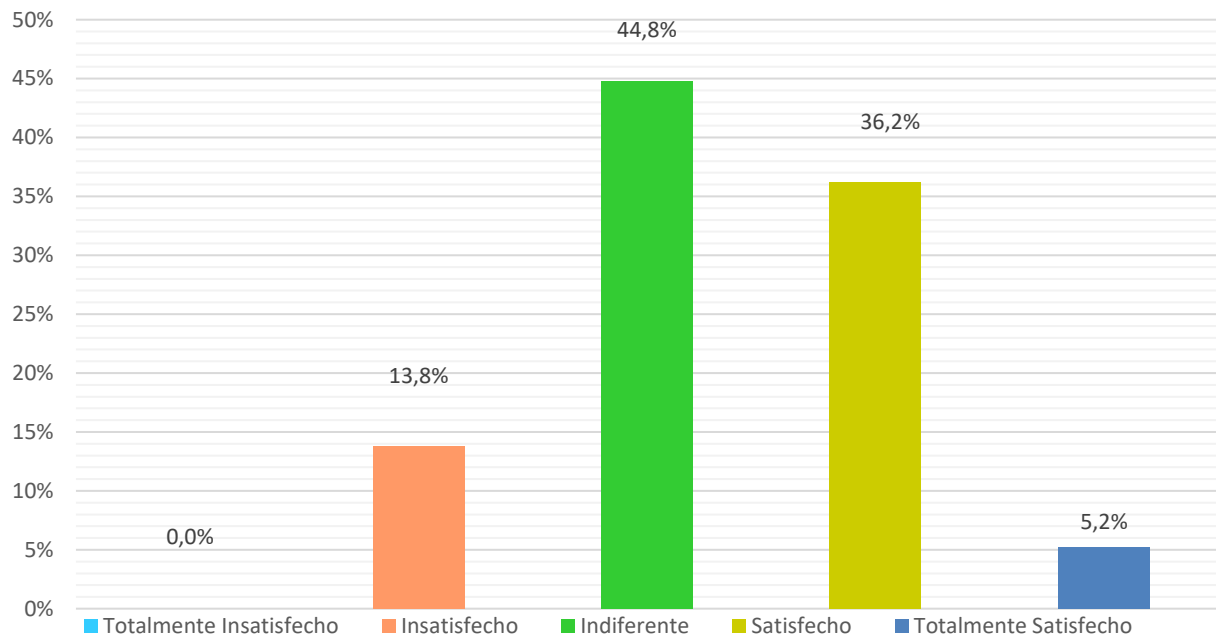
En cuanto a la explicación sobre los procedimientos que se realizaron los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 42,15% está de acuerdo sobre la explicación del médico y los procedimientos o análisis realizados.

Respecto a la explicación clara y concisa sobre el tratamiento a seguir los resultados se asemejan a lo encontrado por **TAIPE, D.** En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.** Donde el 39% está de acuerdo y satisfecho con la explicación sobre el tratamiento

Dentro de la atención con amabilidad y respeto por parte de los profesionales de salud hacia los pacientes, los usuarios se mostraron indiferentes, esto se debería por la atención tardía que se les brinda y a la falta de comunicación y explicación de los procedimientos a realizarse por parte de los profesionales de salud antes de la consulta quienes no muestran interés aparente en la solución del problema de los usuarios y cumpliendo mecánicamente su función. Por otro lado, los usuarios estuvieron de acuerdo con la información que se les brinda sobre los resultados de la atención y de la explicación del tratamiento que reciben dentro del consultorio, ello responde a la buena comunicación por parte del médico de turno quien atiende la consulta y a su vez que detalla una explicación pausada al usuario para su comprensión y mejoría.

GRÁFICO N° 14

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 44,8% se halla indiferente ante la empatía mostrada por parte del personal de salud dentro del servicio de emergencia y 5,2% está totalmente de acuerdo.

Los resultados no se asemejan a lo hallado por **TABOADA M.** En el estudio **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA EL CONTROL INTERNO DEL PUESTO DE SALUD “ROSARIO I y II” PROVINCIA DE ACOBAMBA – HUANCVELICA 2017.** Donde el 63,2% de usuarios percibió una muy alta empatía quedando muy satisfechos por ello.

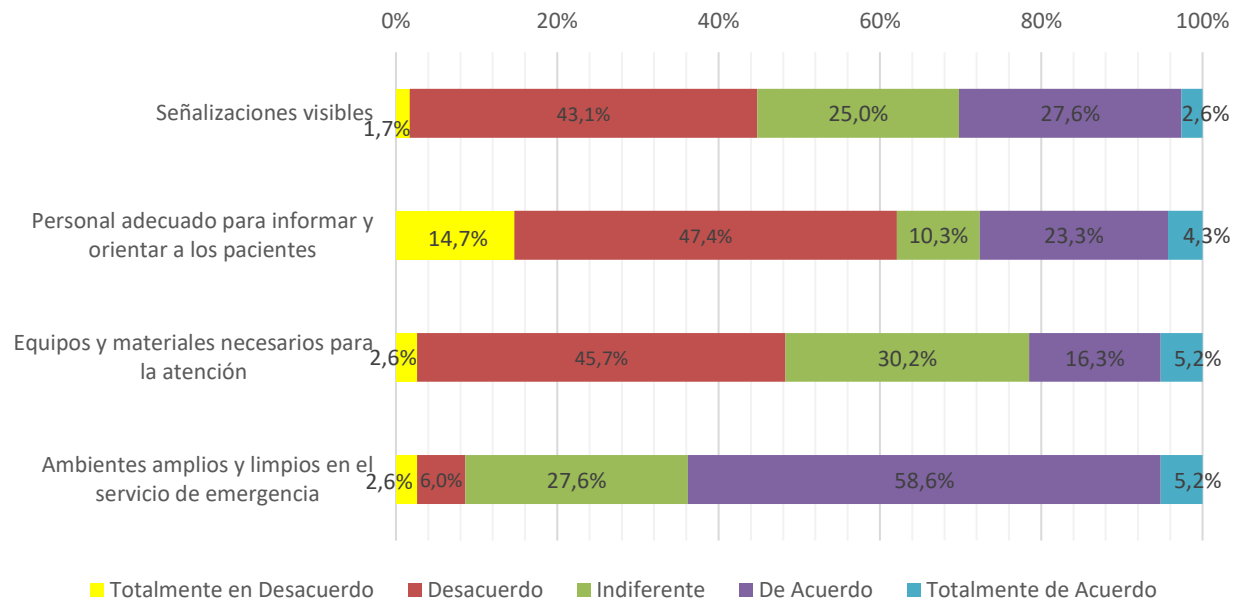
Los resultados mostraron una indiferencia frente a la dimensión de empatía dentro de su atención en el servicio de emergencia, ello podría ser debido a que los



pacientes no serían tratados amablemente ni con la suficiente predisposición, recibiendo poco interés por parte del personal hacia los problemas de salud que aquejan y su posible solución, recibiendo poca o nula información antes de la consulta, del mismo modo, estos no serían consientes sobre los procedimientos que se realizan previa a la atención debido a la falta de explicación por parte del personal de salud, ello generaría desorientación y preocupación en los pacientes.

GRÁFICO N° 15

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN INDICADORES EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 43,1% está en desacuerdo sobre la señalización y su visibilidad dentro del servicio de emergencia, 47,4% se encuentra en desacuerdo con la información y orientación brindada por el personal, 45,7% se encuentra en desacuerdo con los equipos y materiales necesarios durante su atención y 58,6% se encuentra de acuerdo con la amplitud y limpieza en el servicio de emergencia.

Con relación a las señalizaciones visibles dentro del servicio de emergencia los resultados no se asemejan a lo hallado por **TAIPE, D.** En el estudio **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019” CUSCO, 2019.** Donde el 43% estuvo de acuerdo y medianamente satisfecho con la señalización del servicio de emergencia.



Con relación al personal para informar y orientar a los pacientes los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 50,26% estuvo de acuerdo con que el personal de emergencia informa y orienta a los pacientes

De los equipos y materiales necesarios para la atención los resultados no se asemejan a lo encontrado por **TAIPE, D.** En el estudio “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019**” **CUSCO, 2019.** Donde el 36% estuvo de acuerdo y medianamente satisfecho con los equipos disponibles para la atención.

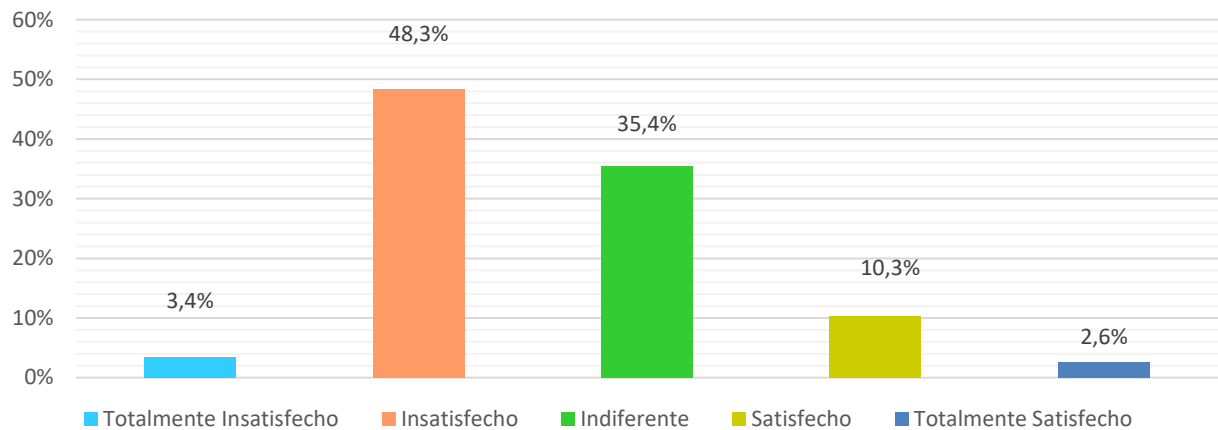
Con relación a los ambientes limpios y amplios en el servicio de emergencia los resultados no se asemejan a lo encontrado por **CANZIO C.** En el estudio **RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018.** Donde el 54,45% se mostró indeciso con los ambientes limpios y cómodos del servicio de emergencia.

La poca visibilidad de la señalización dentro del servicio de emergencia no es del todo eficiente para los usuarios, esto sería debido a que la señalización existente es pequeña o precaria; se evidencia a su vez que los usuarios se mostraron en desacuerdo con la información brindada por el personal, esto puede deberse a la alta demanda de pacientes que sobrepasan la capacidad del personal encargado que no logra brindar información a todas las personas; así mismo, se evidenció el desacuerdo por la disponibilidad de equipos y materiales en la atención que reciben, esto debido a los insuficientes materiales en farmacia y la falta de operadores o mantenimiento de los equipos. Por otro lado, más de la mitad de los usuarios estuvieron de acuerdo con la comodidad y limpieza de los ambientes en el servicio de emergencia.



GRÁFICO N° 16

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

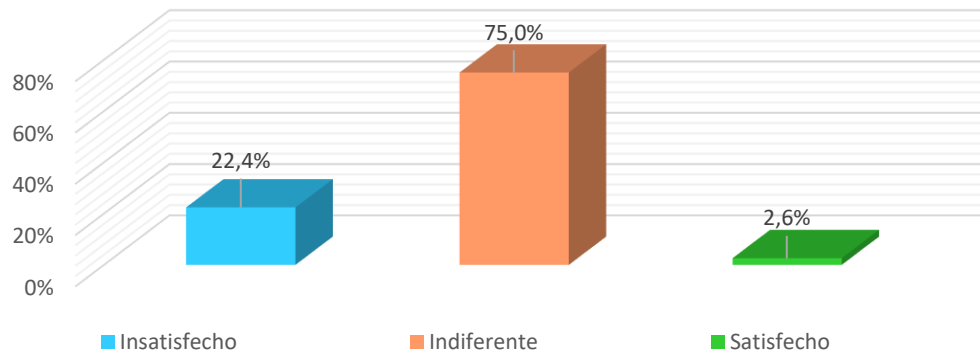
En el gráfico, se aprecia que el 48,3% están en desacuerdo con los aspectos tangibles dentro del servicio de emergencia y 2,6% están totalmente de acuerdo.

Resultados que se asemejan a lo hallado por **MEJÍA S. Y RIVERA S.** En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO PERÚ 2016.** Donde el 46,0% se mostró insatisfecho con relación a la dimensión de elementos tangibles.

Los usuarios atendidos en el servicio de emergencia se mostraron en desacuerdo hacia los aspectos tangibles durante su atención, esto podría deberse a las señalizaciones poco visibles usadas dentro de las instalaciones que no les permitió orientarse adecuadamente, la poca disponibilidad del personal de salud para recibir orientación frente a los procedimientos que prosiguen y debido a los materiales insuficientes y equipos inoperativos durante la atención a los mismos.

GRÁFICO N° 17

NIVEL DE SATISFACCIÓN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- E TÚPAC AMARU CUSCO 2021.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2021

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico, se observa que el 75,0% de usuarios tiene un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.

Resultados que no se asemejan a lo hallado por **MEJÍA S. Y RIVERA S.** En el estudio **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2016.** Donde el 46,0% es indiferente a su satisfacción en la atención en el servicio de emergencia.

Los resultados evidencian que los usuarios tienen un nivel de satisfacción indiferente e insatisfecho en el servicio de emergencia en sus diferentes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía aspectos tangibles y por consiguiente en la satisfacción en general; esto podría deberse a que dentro del servicio de emergencia se carece de una organización adecuada desde el momento de la llegada del usuario hasta la atención en el consultorio. Estos problemas estarían relacionados a la mínima información proporcionada en el funcionamiento del servicio, a la atención aparentemente tardía en caja y admisión, en la deficiente toma de exámenes necesarios, la restringida capacidad y cobertura del área de farmacia y en la poca disposición y voluntad de servicio por



parte de los trabajadores de salud que en múltiples momentos se muestran indiferentes brindando mínimas o nulas explicaciones sobre los procedimientos realizados en la atención del usuario; lo que podría llevar a complicaciones en el estado de salud de los pacientes creando un ambiente de incertidumbre con respecto a los servicios prestados en este establecimiento manteniendo una opinión negativa sobre los servicios de salud públicos donde no se resuelven las necesidades que requiere el usuario.



CONCLUSIONES

En relación con las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru Cusco 2021 se obtuvo que: el 82,8% de los encuestados fueron usuarios, 65,6% tiene 27 a 59 años, 60,3% son de sexo femenino, 56,0% tienen estudios secundarios, 69,8% tienen seguro integral de salud y 55,2% son usuarios de tipo continuador.

Al evaluar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la dimensión de fiabilidad se encontró que el 45,7% de usuarios se encuentra indiferente en la fiabilidad de la atención en el servicio de emergencia y 3,4% está totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente; en relación con la dimensión capacidad de respuesta el 56,0% está en desacuerdo con la capacidad de respuesta frente a la atención en el servicio de emergencia y 0,9% está totalmente de acuerdo; con relación a la dimensión seguridad el 43,1% se muestra indiferente frente a la seguridad en la atención dentro del servicio de emergencia y 1,7% están totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente; con relación a la dimensión empatía el 44,8% se halla indiferente ante la empatía mostrada por parte del personal de salud dentro del servicio de emergencia y 5,2% está totalmente de acuerdo; con relación a la dimensión aspectos tangibles el 48,3% están en desacuerdo con los aspectos tangibles dentro del servicio de emergencia y 2,6% están totalmente de acuerdo. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% de usuarios tiene un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.



SUGERENCIAS

AL DIRECTOR DEL HOSPITAL TÚPAC AMARU II-E, SE SUGIERE:

- Continuar con el diseño y puesta en marcha de políticas orientadas a la mejora de la calidad de atención, mediante eventos de sensibilización a los trabajadores de salud, a fin de promover el mejoramiento de los servicios ofrecidos en el área de Emergencia y, por ende, el logro de la satisfacción de los usuarios.

AL RESPONSABLE DE GESTIÓN Y CALIDAD DEL HOSPITAL TÚPAC AMARU II-E.

- Efectuar el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad en los diferentes servicios asistenciales y administrativos en el servicio de emergencia para mejorar el nivel de satisfacción del usuario.
- Optimizar el Sistema de quejas y sugerencias, que canalicen la perspectiva del usuario.
- Optimizar los planes de mejora continua a fin de mejorar la calidad de atención en emergencia disminuyendo las incidencias de insatisfacción e incrementando la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.

AL PERSONAL QUE BRINDA ORIENTACIÓN EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.

- Mejorar e incrementar los letreros y carteles ubicados en el establecimiento, renovándolos periódicamente para captar mejor impacto visual en los usuarios y así pueda cubrir sus necesidades y dudas.
- Poner a la vista el libro de reclamaciones, así como mantener habilitado el buzón de sugerencias.



A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL TÚPAC AMARU II - E

- Promover un sistema de supervisión continua al personal de salud que labora en el hospital antes mencionado, verificando el cumplimiento de los estándares respectivos de calidad de atención y promoviendo los cambios respectivos para su cumplimiento.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chávez de Paz, P., Ramos, W., & Galarza, C. (2009). Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. BV Revista, 22-31.
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Online].; 2020 [citado 2021 Agosto 11. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. García D., y otros. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante [Online]. Perú 2018. [Citado 2021 Diciembre 29]. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420/213>.
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. [Online].; 2016 [citado 2019 Agosto 22. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
5. Barzola R. Nivel de satisfacción del usuario y cuidado de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo, Junín 2018. [Online], 2018 [Citado 2019 10 02]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3091/BARZOLA%20Y%20GALARZA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Gómez G, Dávila J, Campins A, Colmenarez D. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. Revista de salud pública. 2017; 21(2)
7. Castelo R, Castelo R, Rodriguez D. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de enfermería. 2016; 32(3).
8. Espinoza B. Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019. [Online] 2019. [Citado 2019 12 12]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1115>
9. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de LIMA ESTE, 2018. [Online] 2019 [Citado 2019 11 12]. Disponible en:



- http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
10. Taboada M. Medición de la satisfacción del usuario externo para el control interno del Puesto de Salud “Rosario i y ii” provincia de Acobamba – Huancavelica 2017 [Online] 2018 [Citado 2019 12 12]. Disponible en: http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/1195/T047_40727940T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Julcamoro M. Y Terán A. Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca. 2017. [Online] 2017 [Citado 2019 11 09]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 12. Mejía S. y Rivera S. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. [Online] Chiclayo Perú 2016 [Citado 2019 12 11]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
 13. Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016 [Online], 2018 [Citado 2019 10 01]. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza_maf.pdf
 14. Taípe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019. [Online] Cusco 2019 [Citado, 2019 octubre 5]. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3176/1/Diana_Tesis_bachiller_2019.pdf
 15. Quintanilla C. Desempeño laboral en relación a la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2016. [Online] 2017 [Citado 2019 10 08]. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2827/253T20171167.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



16. Civera S. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Tesis para optar el título de doctor. Castellón de la Plana: Universitat Jaume, Facultad de ciencias jurídicas y económicas; 2008.
17. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Calidad y Salud. 2002 Agosto.
18. Gutiérrez F. "Satisfacción del usuario interno y calidad de atención de salud en el control Prevacacional - Hospital Rebagliati - 2008". Inform de investigación para optar el título de Especialista. Lima: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería Sección Segunda Especialidad; 2010.
19. Rojas U, Pardo A, Capcha V. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un Hospital público, Abril-Diciembre 2018. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidado enfermero en gastroenterología, endoscopia y procedimientos especiales. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
20. Rosales P. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia ,2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestion Publica. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.
21. Capcha V, Rojas U, Pardo A. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, abril- diciembre 2018. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidado enfermero en gastroenterología, endoscopia y procedimientos especiales. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de enfermería; 2018.
22. Zeithaml A, Valarie A. Marketing de Servicios. 5th ed. Mexico , D.F.: McGraw-Hill; 2009.
23. Pizarro S. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Ufano y Peral, EsSalud - 2009. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. 2010 Diciembre; 6.
24. Olaza M. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos guardia Huaraz 2016. Tesis para optar el



- grado académico de maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de medicina humana; 2018.
25. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [citado 2019 Julio Martes. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
26. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. [Online] Lima 2014 [Citado 2019 11 18]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/infor-15/servqual-14/servqual-emergencia-2014.pdf>
27. Ministerio de Salud. Manual de Procesos y Procedimientos de Emergencia aprobado por R.D. N° 22134/2016. [Online] Lima 2016 [Citado 2019 11 15]. Disponible en: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13147/PLAN_13147_2016_MAPRO_EMERGENCIA.PDF.
28. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/. [Online].; 2019 [Citado 2019 junio 20. Disponible en: https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.
29. Moresco C. Nivel de Satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2016.
30. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - Diciembre 2003. Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería mención en Enfermería. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de medicina Humana; 2006.
31. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [Online] Lima 2015 [Citado 2019 12 15]. Disponible en:



- https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Losada O, Rodríguez O. Calidad del Servicio de Salud una Revisión a la Literatura desde la Perspectiva del Marketing. Redalyc.org. 2007 Julio - Diciembre; 20(34).
33. Perez-Montaut I., Carrillo I., y otros. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online] Málaga 2002 [Citado 2019 12 15]. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
34. Departamento de atención primaria de salud. Protocolo de atención en urgencias y emergencias en salud. [Online] Lima 2018 [Citado 2019 11 15]. Disponible en: https://bienestar.upsjb.edu.pe/wp-content/uploads/2018/09/Protocolo_de_Urgencias_y_Emergencias.pdf
35. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Atención Centrada en el Usuario. [Online] Chile 2022 [Citado 2019 11 15] Disponible en: <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El%20usuario%20es%20la%20persona,de%20Salud%20Metropolitano%20Sur%20Oriente.>
36. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online]. Lima 2012 [Citado 2019 11 15]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
37. Febres R. Mercado M. Satisfacción del Usuario y Calidad De Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú [Online]. Lima: 2020 [citado el 2020-14-11]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.



ANEXOS