

**Universidad Andina del Cusco**

**Ciencias de la Salud**

Enfermería

**TESIS:**

---

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO  
LORENA, CUSCO 2022”**

---

**Presentado por:**

Bach. Cuito Espirilla Diocelina

Para optar al Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería

**Asesora:**

Mg. Sdenka Caballero Aparicio

Código ORCID: 0000-0001-8007-1850

**CUSCO - PERÚ**

**2022**



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina Del Cusco. Escuela Profesional de Enfermería por brindarme una educación de calidad durante la etapa universitaria.

Así mismo a los docentes que día a día me acompañaron impartiendo conocimiento y formándonos como futuros profesionales.

A la Mg. Sdenka Caballero Aparicio, asesora por su orientación y dedicación en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los Dictamínantes Dra. Elizabett Mery Cuba Ambia y Mg. Edo gallegos Aparicio por su apoyo para la culminación del trabajo de investigación.

La tesista



## DEDICATORIA

A DIOS, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome fortaleciéndome en los momentos de tristeza, alegría y triunfos. Y más aún en la lucha para seguir adelante y permitirme culminar mi formación profesional.

A la memoria de mis padres. VÍCTOR Y PASCUALA quienes me dieron lo mejor de ellos, mejores años y los mejores consejos que desde el cielo me iluminan para seguir adelante con mis proyectos.

A mis hermanas, por darme buenos consejos en especial a mi hermana VIOLETA por apoyarme cuando más necesito, por extender su mano en momentos difíciles su motivación constante.

A mis hijos quienes son la razón de vida, mi motivación y fortaleza para seguir adelante.

La tesista.



## PRESENTACIÓN

Dra. Yanet Castro Vargas

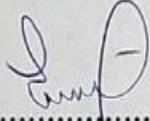
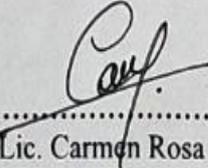
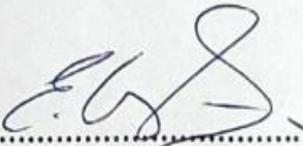
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO 2022”**, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Enfermería, conforme a lo establecido por la ley Universitaria.

La tesista.



 ..... Dra. Lic. Elizabeth Mery Cuba Ambia <b>DICTAMINATE - PRESIDENTE</b>	 ..... Dr. Lic. Luis Alberto Chihuantito Abal <b>REPLICANTE</b>
 ..... Mtra. Lic. Carmen Rosa rojas Pariona <b>REPLICANTE</b>	 ..... Mg. Edo Gallegos Aparicio <b>DICTAMINANTE</b>
 ..... Mg. Sdenka Caballero Aparicio <b>ASESORA</b>	



## RESUMEN

Investigación titulada: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO 2022”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022. **Metodología:** Estudio de alcance descriptivo, de corte transversal y no experimental, la técnica usada fue la encuesta, el instrumento utilizado el SERVQUAL con un cuestionario estructurado, muestra de 235 usuarios.

**Resultados:** En relación a las Características generales de los usuarios: 51,3% están entre los 31 a 50 años de edad, 54,9% son de sexo femenino, 62,1% tienen el nivel secundario, 99,6% cuentan con SIS y el 95,7% son usuarios continuadores. Respecto al Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad el 54,9% están satisfechos, mientras que el 43% están indiferentes y 2,1% se encuentran insatisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta el 85,1% son indiferentes, el 9,8% insatisfechos y 5,1% satisfechos, en la dimensión seguridad el 63% son indiferentes, 35,3% satisfechos y 1,7% insatisfechos, en la dimensión empatía el 83,8% son indiferentes, 13,2% satisfechos, 3% insatisfecho y en la dimensión elementos tangibles el 85,5% son indiferentes, 12,8% satisfechos y 1,7% insatisfechos. En conclusión, el nivel de satisfacción es de 94,9% muestra indiferencia, el 5,1% están satisfechos.

**Palabras claves:** Nivel de satisfacción, Usuario, Emergencia.



## ABSTRACT

**Research entitled:** "LEVEL OF SATISFACTION OF THE USER ATTENDED IN THE EMERGENCY SERVICE OF THE HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO 2022". The objective of the study was to determine the level of satisfaction of the user attended in the emergency service of the Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022. The study was descriptive, cross-sectional and non-experimental, using a survey technique with a structured questionnaire, a sample of 235 users and the SERVQUAL instrument.

**Results:** In relation to the general characteristics of the users: 51.3% are between 31 and 50 years of age, 54.9% are female, 62.1% have secondary education, 99.6% have SIS and 95.7% are continuing users. Regarding the level of satisfaction in the reliability dimension, 54.9% are satisfied, while 43% are indifferent and 2.1% are dissatisfied; in the responsiveness dimension, 85.1% are indifferent, 9.8% are dissatisfied and 5.1% are satisfied, in the security dimension 63% are indifferent, 35.3% satisfied and 1.7% dissatisfied, in the empathy dimension 83.8% are indifferent, 13.2% satisfied, 3% dissatisfied and in the tangible elements dimension 85.5% are indifferent, 12.8% satisfied and 1.7% dissatisfied. In conclusion, the level of satisfaction is 94,9% show indifference, 5,1% are satisfied.

**Keywords:** Satisfaction level, User, Emergency.



## INTRODUCCIÓN

Se entiende por Satisfacción a la respuesta que obtiene el usuario por la atención recibida, el cual debe tener en cuenta elementos como: características o condiciones de la atención recibida, elementos subjetivos como la reacción emocional del usuario y de la estructura, proceso y/o resultados de la atención.

En la actualidad la satisfacción del usuario en los servicios de salud se ha convertido en un problema, debido a la capacidad de respuesta sanitaria que muchas veces no cubre las expectativas y demandas de salud del usuario, esta situación se aqueja con la pandemia del COVID 19, donde a nivel mundial evidencio una serie de problemas y falencias del sistema sanitario.

Un usuario acude al servicio de emergencia por una necesidad de salud, buscando atención para solucionar su problema de salud de inmediato y de esa manera estar satisfecho con las atenciones que recibe por el personal de salud. El servicio de emergencias del Hospital Antonio Lorena tiene mucha demanda en la atención de emergencias de todas las especialidades que requiere el usuario.

Por lo manifestado la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.

El presente trabajo de investigación está constituido de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**, consta del planteamiento del problema, formulación del problema: problema general y específico, justificación: conveniencia, relevancia social, implicancia práctica, valor teórico, utilidad metodológica, objetivos de la investigación: objetivo general y específico, delimitación de estudios: espacial y temporal

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**, se consideran antecedentes del estudio a nivel internacional, nacional y local, bases teóricas, marco conceptual, variables, operacionalización de variables.

**CAPÍTULO III: MÉTODO**, comprende el alcance de estudio, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de instrumentos, plan de análisis de datos.

**CAPÍTULO IV: INTERPRETACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADO:** presentado por gráficos de los resultados hallados.



**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN:** Presenta la descripción de los hallazgos más relevantes y significativos, limitaciones del estudio, implicancias del estudio y por último la comparación crítica con la literatura existente.

Finalmente están las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, instrumento de recolección de datos y anexos.



## ÍNDICE

Agradecimiento.  
Dedicatoria.  
Presentación.  
Índice de gráficos.  
Resumen.  
Abstract.

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1.	Planteamiento de Problema .....	1
1.2.	Formulación del Problema.....	2
1.2.1.	Problema General .....	2
1.2.2.	Problemas Específicos .....	3
1.3.	Justificación .....	3
1.3.1.	Conveniencia .....	3
1.3.2.	Relevancia Social .....	3
1.3.3.	Implicancia Práctica .....	3
1.3.4.	Valor Teórico.....	3
1.3.5.	Utilidad Metodológica.....	4
1.4.	Objetivos de la Investigación .....	4
1.4.1.	Objetivo General.....	4
1.4.2.	Objetivo Especifico .....	4
1.5.	Delimitación del Estudio .....	4
1.5.1.	Delimitación Espacial.....	4
1.5.2.	Delimitación Temporal.....	4

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la Investigación .....	5
2.1.1.	Antecedentes Internacionales .....	5
2.1.2.	Antecedentes Nacionales .....	7
2.1.3.	Antecedentes Locales .....	9
2.2.	Bases Teóricas .....	11
2.3.	Marco Conceptual.....	25
2.4.	Variable .....	26
2.4.1.	Identificación de Variables .....	26
2.4.2.	Operacionalización de Variables .....	27

### CAPÍTULO III

#### MÉTODO

3.1.	Alcance del Estudio .....	30
3.2.	Diseño de Investigación.....	30
3.3.	Población .....	30
3.4.	Muestra .....	30



3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	32
3.6.	Validez y Confiabilidad de Instrumentos .....	34
3.7.	Plan de Análisis de Datos .....	34

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **CAPTULO V DISCUSIÓN**

5.1.	Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos .....	46
5.2.	Limitaciones del Estudio .....	46
5.3.	Comparación Crítica con la Literatura Existente .....	46
5.4.	Implicancias del Estudio.....	49
	Conclusiones	
	Sugerencias	
	Referencias bibliográficas	
	Anexos	
	Instrumentos de recoleccion de datos	



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	Edad de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022 .....	35
Gráfico N°2	Sexo de Los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022 .....	36
Gráfico N°3	Nivel de Estudio de los Usuarios Atendidos en el Servicio De Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	37
Gráfico N°4	Tipo de Seguro de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	38
Gráfico N°5	Tipo de Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	39
Gráfico N°6	Nivel de Satisfacción en la Dimensión Fiabilidad de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	40
Gráfico N°7	Nivel de Satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	41
Gráfico N°8	Nivel de Satisfacción en la Dimensión Seguridad de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	42
Gráfico N°9	Nivel de Satisfacción en la Dimensión Empatía Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	43
Gráfico N°10	Nivel de Satisfacción en la Dimensión Aspectos Tangibles Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2022. ....	44
Gráfico N°11	Nivel de Satisfacción del Usuario Atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022. ....	45



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La satisfacción se refiere al nivel de complacencia del usuario, respecto al servicio que recibe y solución al problema de salud que le aqueja en el campo de la salud es frecuente que los usuarios que reciben algún tipo de atención estén evaluando continuamente su satisfacción con este servicio y si este logra solucionar sus problemas.

En el año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) realizó un estudio en los países con ingresos económicos medios y bajos, cada año mueren alrededor de 8 millones de personas que no reciben una atención de calidad, este número representa el 15% de las muertes en dichos países, un 60% de las muertes se atribuye a afecciones de salud que derivan de una atención inadecuada, se estima que si los servicios de salud a nivel mundial serían de alta calidad se evitarían 2.5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900 mil muertes por tuberculosis, más de 1 millón de muertes neonatales y reduciríamos a la mitad las muertes maternas.<sup>1</sup>

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) informa sobre la situación de la salud en las Américas el año 2017, revelando que el primer nivel de atención tiene escasa capacidad resolutoria, existiendo su registro de las personas con enfermedades crónicas no transmisibles, así como una alta tasa de hospitalizaciones que podrían haberse evitado solo con una atención ambulatoria, lo que refleja un deficiencias en el primer nivel de atención, así mismo el uso irracional de medicamentos, tecnologías, recurso humano afecta la calidad de atención.<sup>2</sup>

Ibarra, A. Rúa, E. En la investigación de la Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare Colombia. En el año 2018, halló el 40,0% de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención en el servicio de emergencia, identificando que el personal de salud no tenía la capacidad

---

<sup>1</sup> OMS. Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2020 [citado 20 abr 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

<sup>2</sup> Organización Panamericana de la Salud (OPS). Salud en las Américas más resumen panorama regional y perfiles de países. 2018.[citado el 24 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>



suficiente para atender la alta demanda de pacientes que acuden a este servicio asistencial<sup>3</sup>.

En el Perú el año 2019 Hernández A., y otros, realizaron el estudio denominado Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, estimó la satisfacción de la atención recibida en establecimientos del Ministerio de Salud para determinar sus factores asociados, de un total de 14 206 usuarios entre varones y mujeres, el 74,3% tiene una percepción bueno o muy bueno. Pero referente a los departamentos con mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud recibido fueron Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%). Por otro lado, Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) indicaron los menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud recibido.<sup>4</sup>

Los usuarios que acuden al Hospital Antonio Lorena al servicio de emergencia refieren que las paredes son de materiales fungibles se encuentran en regular a mal estado de conservación, algunas de ellas oxidadas, el espaciamiento entre consultorios es mínimo; que no hay buenas señalizaciones para que ellos puedan ubicarse u orientarse para que sean atendidos, como también indican que el tiempo de espera es demasiado largo, el personal no es empático, los consultorios donde les atienden son deficientes e inadecuados, así mismo también el médico hace esperar mucho tiempo. De la misma manera mencionan que hay un deterioro progresivo de sus instalaciones.

Por las razones antes expuestas se plantean el siguiente problema:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022?

---

<sup>3</sup> Ibarra A, Rúa E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Revista Nova [Internet] 2018. [Consultado 30 de abril del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>

<sup>4</sup> Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú Med Exp Salud Publica. [internet]2019[citado 2 de mayo de 2022]. en :[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)



### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022 en la dimensión fiabilidad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022 en la dimensión seguridad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022 en la dimensión capacidad de respuesta?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022 en la dimensión empatía?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022 en la dimensión aspectos tangibles?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3.1. CONVENIENCIA**

Los resultados permitieron visualizar la causa del problema que conlleva a tener una inadecuada calidad de atención, identificar y determinar cuáles son las estrategias de mejora para subsanar las deficiencias y de esa manera lograr la satisfacción del usuario.

#### **1.3.2. RELEVANCIA SOCIAL**

Esta investigación es importante para la sociedad, porque permitió identificar la situación problemática, de esta manera el usuario sentirá confianza, seguridad en que sus problemas de salud que serán resueltos en este nosocomio.

#### **1.3.3. IMPLICANCIA PRÁCTICA**

Porque los datos que se obtendrán servirán para proponer estrategias que permitan mejorar en la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena.

#### **1.3.4. VALOR TEÓRICO**

La presente investigación tendrá un valor teórico porque permitirá incrementar el repositorio, además de servir como antecedente de estudio para futuras investigaciones relacionadas al tema de estudio



### **1.3.5. UTILIDAD METODOLÓGICA**

En este presente estudio se aplicó un instrumento que ya está validado arrojó resultados que sirvan como premisa para que el Ministerio de Salud cambie las estrategias vinculadas a la calidad de atención.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.

### **1.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

- Describir las características sociodemográficas de usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de usuario en la dimensión fiabilidad atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de usuario en la dimensión capacidad de respuesta atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de usuario en la dimensión seguridad atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de usuario en la dimensión empatía atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de usuario en la dimensión aspectos tangibles atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.

## **1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El estudio se realizó en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena ubicado en el ex campo deportivo del cuartel Agustín Gamarra, Av. Agustín Gamarra S/N, en el distrito de Santiago.

### **1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El estudio se realizó durante los meses de abril a Setiembre del presente año 2022.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**ALAVA, F.** En el estudio “**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL SUBCENTRO DE SALUD DEL CANTÓN QUINSALONA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. GUAYAQUIL – ECUADOR 2021**”

Objetivo: Evaluar la calidad de los servicios del Subcentro de salud Cantón Quinsaloma Ecuador.

Metodología: Estudio de tipo descriptivo, no experimental en el enfoque cuantitativo.

Resultados: Encontrados del total de encuestados el 41,3% se encuentra en el nivel satisfecho, mientras que para el 39,4% el nivel es insatisfecho y para el 19,3% es muy satisfecho.<sup>5</sup>

**MUTRE K. Y OTROS,** En el estudio “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPO DE ESPERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS DE MILAGRO ECUADOR 2020**”.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en un servicio de emergencia de un Hospital General IESS Milagro Ecuador.

Metodología: El diseño de investigación que fue cuantitativo, descriptivo de cohorte transversal. La población fueron todos los pacientes que acudieron a emergencia en el periodo septiembre 2019, tomando una muestra de 170 pacientes. Como técnica se seleccionó la encuesta y como instrumento se elaboró un cuestionario con 15 preguntas validado por juicios de expertos en salud comprobando validez, pertinencia y coherencia.

Resultado: Fue encontrando que las personas encuestadas tiene un rango de mayor entre 40 a 49 años (38,8%), sexo masculino (70%), día en la semana que asisten frecuentemente; lunes (33,5%), Evaluación al personal médico; Bueno (47,6%), Compresión de la explicación que brindó el médico; Si (84,7%), Realización de

---

<sup>5</sup> Alava, F. Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de salud del Cantón Quinsalona y la satisfacción del usuario. GUAYAQUIL – ECUADOR. 2021. [internet]. 2021. [citado el 5 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>



examen físico; Si (72,4%), Compresión de la explicación que brindo el personal de enfermería; Si (87,1%), Evaluación al personal de enfermería; Bueno (55,5%), Evaluación al personal administrativo; Bueno (60,6%), Trato con amabilidad y paciencia; Si (88,2%), Brazaletes asignados; Azul (64,7%), Tiempo de espera; 30 a 60 min (25,3%), Explicación de ruta a seguir; Siempre (82,4%), Señalética de orientación; A veces (37,6%), Personal para orientar en los servicios de emergencia; Nunca (62,4%). Conclusión. Se encontró altos niveles de insatisfacción en señaléticas y orientación en servicios de emergencia. Sin embargo, el tiempo de espera de los usuarios atendidos fue considerable (AU) <sup>6</sup>

**GÓMEZ, G. Y OTROS** En el estudio “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL CENTRAL DE MARACAY UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOVA, FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS 2017. CÓRDOVA - ARGENTINA 2019**”

Objetivo: Fue evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital central de Maracay Ecuador.

Metodología: Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal con una muestra no probabilística intencional a partir de los usuarios del Hospital. Se utilizó como instrumento un cuestionario el mismo que fue validado por juicio de expertos. resultados: según los usuarios la satisfacción se relaciona con las variables de limpieza y orden ,48% seguridad, trato del personal médico 42% y del personal de enfermería 48% influyeron de manera determinante en la percepción positiva en cuanto a la satisfacción del usuario.

Resultados: Según el usuario externo de todas las personas encuestadas el 70% fueron mujeres, se identificó el nivel de instrucción de los usuarios contemplados en la muestra se observó que 23,66% tenían la primaria completa y 22,85% la secundaria completa, se observa 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 los mismos 56,5% los considera regulares. Estuvo muy bien valorada la limpieza y orden en el área de Emergencia al obtener 50% de usuarios que la clasificaron como Buena y 5 % como Excelente. Por el

---

<sup>6</sup> Mutre K, Gonzales M. Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de milagro. ECUADOR; 2020. [internet]. 2020.[citado el 15 de mayo]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/biblio-1284109>.



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 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 similar manera 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%).<sup>7</sup>

**VAZQUEZ, E. Y OTROS En el estudio “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN MÉDICA, MÉXICO 2018”**

Objetivo: Determinaron la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad del primer nivel de atención médica. Metodología: Fue una investigación descriptiva de corte transversal, con una muestra de 393 pacientes, se utilizó el modelo de SERVPREF.

Resultados: El grado de satisfacción respecto a la atención recibida para la dimensión elementos tangibles es del 82%, accesibilidad y organización 65%, tiempo de espera, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción percibida con la atención en la unidad es mayor del 60%.<sup>8</sup>

**2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

**SALINAS, D. En el estudio “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN DURANTE EL PERIODO DICIEMBRE 2019 – ENERO 2020”**

<sup>7</sup> Gómez, g. Dávila, j. campins, a. colmenarez, d. satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay universidad nacional de Córdoba, facultad de ciencias médicas 2017. córdova - argentina [internet] 2019 [ citado el 16 de mayo del 2022]. disponible en:[https://www.researchgate.net/publication/327048910\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_en\\_la\\_emergencia\\_del\\_hospital\\_central\\_de\\_maracay](https://www.researchgate.net/publication/327048910_satisfaccion_del_usuario_en_la_emergencia_del_hospital_central_de_maracay)

<sup>8</sup> Vázquez E. Sotomayor J. González A. Montiel A. Gutiérrez I. Romero. Loria. Campos, En su estudio Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, MEXICO 2018. [internet] 2018 [citado el 18 de mayo del 2022]. Disponible en:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642018000200254](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642018000200254)



Objetivo: Determinar el Nivel de Satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de medicina general de un hospital Trujillo.

Metodología: Investigación descriptiva, observacional y transversal. Se encuestaron a 209 personas quienes cumplieron los requisitos de inclusión al acudir al hospital Distrital Jerusalén donde se realizó la encuesta SERVQUAL modificadas, en las cuales se va considerar un valor mayor de 60% de satisfacción global como aceptable.

Resultados: Encontró que el nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del 40.5%, Capacidad de respuesta de 45,2%, Seguridad de 59,3%, Empatía de 53,8% y aspecto tangible de 55,9%. Se obtuvo una satisfacción global de 50,6%.<sup>9</sup>

**CARBAJAL, D.** En el estudio “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO COVID DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2020**”.

Objetivo: Determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Metodología: Fue una investigación cuantitativa, de diseño correlacional simple, no experimental.

Resultados: que se obtuvieron indican que, de un total de 84 pacientes atendidos, el 7,1% consideró que es baja la satisfacción, igualmente que el 57,1% consideró que es medio la satisfacción y finalmente el 35,7% opinó que es alto la satisfacción.<sup>10</sup>

**ALCÁNTARA, M.** En el estudio “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL GENERAL DE CELENDÍN, CAJAMARCA – 2019**”

Objetivo: Describir y analizar la satisfacción del usuario externo, en el Servicio de Emergencia según revisión Bibliográfica, aplicando el cuestionario SERVQUAL. Según dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca 2019.

Metodología: Fue de tipo Bibliográfica, Explicativa, con la combinación de los métodos analíticos y de síntesis; con criterios de selección de documento como pertinentes,

<sup>9</sup> Salinas D. Nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de medicina general del hospital distrital Jerusalén durante el periodo diciembre 2019 – enero 2020. [internet]. 2020 [citado 20 de mayo 2022]. Disponible en: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17351/SalinasVargas\\_D.pdf](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17351/SalinasVargas_D.pdf)

<sup>10</sup> Carbajal D. en el estudio Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020 [tesis de internet] 2020 [citado 22 de mayo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=subject&value=https://purl.org/pe-repo/ocde/ford>



exhaustivas y coherentes de las fuentes primarias y secundarias, para la recolección de la información se utilizó la revisión bibliográfica de las fuentes, así como el aplicación y análisis descriptivo de los resultados de la encuesta SERVQUAL.

Resultados: referente a análisis sobre satisfacción del usuario, los investigadores en su gran mayoría concuerdan que la satisfacción es un indicador que nos ayuda a conocer cómo los servicios de una institución de salud superan las expectativas de los usuarios, y que es vital que se valore la importancia de la satisfacción del usuario para reconocer la manera de ayuda a administrar y mejorar la atención de salud; referente al nivel de satisfacción la mayoría de participantes están satisfecho y muy satisfecho. El nivel de satisfacción por dimensiones fue: para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía la mayoría están satisfechos y muy satisfechos y para la dimensión aspectos tangibles Insatisfechos y muy insatisfechos. Concluyendo que la información obtenida a través de los estudios aclara el concepto sobre satisfacción de usuarios, y que será aprovechada cuando seamos capaces de incorporarla al análisis y mejora de los procesos del servicio a favor de la calidad de atención.<sup>11</sup>

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

#### **LAGUNA, L. En el estudio “SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN COVID-19, DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO – 2021”**

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería de los servicios de atención COVID-19, del Hospital Regional del Cusco – 2021

Metodología: El estudio es de tipo no experimental, transversal y descriptivo, con un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 150 profesionales de enfermería del Hospital Regional de Cusco, la muestra estuvo constituida por 108 enfermeras, se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA y que consta de 22 ítems.

Resultados: Muestran que las características demográficas que predominan en los profesionales de enfermería de los servicios de atención COVID-19 del Hospital Regional

---

<sup>11</sup> Alcántara, M satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia. hospital general de Celendín, Cajamarca – 2019 [tesis de internet] 2019[citado 23 de mayo de 2022]. disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3964/MANUELA%20ALCANTARA%20TORRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y>



del Cusco, la mayoría son de sexo femenino con un 98,1% y que el 56,5% tienen entre 30 a 39 años, las características laborales que predominan el 88,9% tienen el cargo de enfermera asistencial, el 95,4% del personal es contratado y el 76,9% tienen entre 1 a 5 años de servicio, en cuanto al nivel de satisfacción laboral global de los profesionales de enfermería de los servicios de atención COVID-19, evidencia que el 3,7% se encuentra insatisfecho, el 18,5% se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, el 77,8% se encuentra satisfecho.<sup>12</sup>

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

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Regional Cusco.

Metodológico: Fue una descriptivo de corte transversal.

Resultado: Al evaluar el nivel de satisfacción del usuario se tiene que el 42% se encuentran medianamente satisfechos con la atención considerando el nivel de gravedad, 39% está satisfecho con el servicio de farmacia que estuvo implementada, 38% está medianamente satisfecha con la atención en laboratorio, 42% está satisfecho respecto a la privacidad del paciente, 40% está satisfecho con la evaluación minuciosa del médico, 42% está satisfecho con el trato del personal, 44% está satisfecho con la explicación de procedimiento que se realizó, 39% está satisfecho con la explicación sobre el tratamiento, 36% medianamente satisfecho con los equipos disponibles, 30% esta medianamente satisfecho con la infraestructura del servicio de emergencia; Al evaluar el nivel de satisfacción global 46,09% tiene un nivel de satisfacción alto, 42,61% tiene un nivel de satisfacción medio y 11,30% tiene un nivel de satisfacción bajo.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Laguna, L. satisfacción laboral en profesionales de enfermería de los servicios de atención covid-19, del hospital regional del cusco – 2021” [tesis de internet]2021[citado 24 de mayo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4715/Lizbeth\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4715/Lizbeth_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>13</sup> Taípe D, Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional CUSCO 2019. [tesis de internet]. 2019 [citado 25 de mayo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3176>.



**CAJAMARCA, M. En el estudio “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA CONSULTA EXTERNA MÉDICA DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD - CUSCO 2018.”**

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco cusco.

Metodología: Transversal, descriptivo y correlacional, la muestra 447 usuarios; se usó el cuestionario y entrevista.

Resultado : En donde el 77,40% percibe que es buena a la calidad de atención, y el 78,75% se encuentran satisfechos, en cuanto al grado de satisfacción; las dimensiones de calidad de atención, se encontraron: (59,96%) Fiabilidad, (66,22%) Seguridad, (58,39%) Empatía, (78,52%) Aspectos Tangibles están en rango Bueno y (50,11%) Capacidad de Respuesta la cual es Regular; tenemos la dimensión de satisfacción del usuario externo, se encontraron: 67,79% de satisfecho por la Atención Médica y el 58,84% refiere estar satisfecho a la Atención Administrativa. Concluyendo que si existe relación significativa entre ambas variables de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo; referente a las variables sociodemográficas: el usuario se encuentra Satisfecho con la consulta externa médica del Hospital EsSalud de Cusco.<sup>14</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **SATISFACCIÓN**

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante del acto médico.<sup>15</sup>

La satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. Al ser el nivel de satisfacción del paciente cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a

---

<sup>14</sup> Cajamarca M, Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD - CUSCO 2018[ tesis de internet].2018.[citado 26 de mayo2022].Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4356?show=full>.

<sup>15</sup> Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. 2000; [internet]. 2020 [citado 27de mayo 2022]. Disponible en:[http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf).



niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que los ejecutivos de las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se están enfocando.

La calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben.<sup>16</sup>

La calidad de un servicio sanitario es evaluada por la medición del grado de satisfacción del usuario.<sup>17</sup>

La calidad de atención es un resultado relevante en el pasar de los tiempos, es por ello necesario diferenciar entre la necesidad en el cuidado de enfermería con argumentos que se utilizan como defensa de la vida, como refiere Aquellas en su conceptualización que el sentimiento se da de manera particular y mas no universal, diciendo que “cuando las normas y las leyes no bastan, el sujeto posmoderno solo tiene una certeza, la de aquello que siente. Se refiere que el cuidado debe ser de manera integral, sin embargo, se debe reflexionar respecto a superar varias barreras para poder comprender en profundidad del cómo funciona nuestro organismo. Sin embargo, decimos que se deben brindar cuidados espirituales y se puede afirmar entonces que los cuidados se personalizan y humanizan la salud no están siendo de interés para los profesionales de la salud, de esta manera queda un vacío asistencial de esta manera los trabajos de investigación deberían abordar la espiritualidad del ser humano, más allá de su religiosidad.<sup>18</sup>

## LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Para el análisis de la variable percepción de la calidad de la atención se consideran tres categorías: buena,

---

<sup>16</sup> Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud.Lima, 2014[internet] 2014[ citado 28 de mayo] Disponible en : [http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-5583201700020000](http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-5583201700020000).

<sup>17</sup> Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. [internet] 2011 [citado 29 de mayo 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

<sup>18</sup> Loayza B. Merino M. Antropología filosófica: un aspecto pendiente en la investigación de Enfermería en América Latina. 2017.[internet] 2017 [citado 30 de mayo2022] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962017000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962017000300002)



regular y mala calidad de la atención con base en la percepción del usuario sobre la calidad de la atención global recibida en el servicio de emergencia.

La calidad ha sido motivo de preocupación desde el inicio de la atención hospitalaria, por razones obvias el resultado de acciones realizadas sobre el cuerpo de una persona es motivo de preocupación. Teniendo en cuenta la gran cantidad de parámetros para evaluar esta calidad, nos limitamos a uno de ellos para su mejor análisis, elegimos la “satisfacción del usuario” que es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos.

### **CALIDAD DE CUIDADO**

La calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente. La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda. De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades.

### **TEORÍAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Teniendo en cuenta el recorrido que subyace al desarrollo de la calidad, muchos investigadores, dentro de ellos Gutara, expresa que la calidad debe seguir siendo un objeto de gestión en todas las organizaciones, y para ello existen teorías que han marcado trascendentalmente los enfoques de calidad:

**a) Enfoque basado en el Usuario:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.



**b) Enfoque basado en el Proceso:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**c) Enfoque basado en el Producto:** La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

### **NECESIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

Los servicios prestados en el Centro de Emergencia, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Desde esta relación satisfacción-necesidad, existirá satisfacción cuando el Centro de Emergencia resuelva las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido.

### **IMAGEN DEL SERVICIO**

La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo. La imagen del servicio debe ser centro de interés y atención tanto para la entidad concesionaria como para el adjudicatario del servicio.

### **CALIDAD DEL SERVICIO**

Habrà calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario considera que es la mejor posible en cada momento.

### **IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO**

Entendido como un amplio factor de calidad, que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio. Habida cuenta que hablar de satisfacción del usuario es hablar de una apreciación binaria, no es posible medirla en niveles sino determinar su existencia o no. Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención médica, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos. Conforme



a lo anterior, se ratifica que el acto médico no debe separarse del contexto total de atención, ya que incluye, además del clínico, el dominio socio organizativo para romper el paradigma en el cual se considera a la calidad como implícita por el simple hecho de ser médico o enfermera, o de contar con hospitales o consultorios; o en el que se equipara la cantidad con la calidad: a mayor cantidad de servicios, mayor calidad. Por el contrario, se adquieren acciones sistematizadas y planificadas que implican que la organización y los proveedores de los servicios obtengan resultados satisfactorios de acuerdo con el nivel de conocimientos profesionales vigentes en ese momento y se sientan orgullosos de su trabajo. De tal forma, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.<sup>19</sup>

### LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

son:

- **INSATISFACCIÓN:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente
- **SATISFACCIÓN:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **COMPLACENCIA:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad sino también de sus expectativas, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, cuando el usuario percibe la calidad de manera inadecuada sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios.

---

<sup>19</sup> Taipe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019 [internet] 2019 [citado 1 de junio 2022] Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176>



## ESCALA DE MEDICIÓN SERVQUAL

Esta escala de medición se basa en la diferencia entre expectativas y percepciones del cliente, es decir la brecha del cliente.<sup>20</sup>

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988.<sup>21</sup>

Esta escala consta de 5 dimensiones:

### **Dimensión 1: Fiabilidad:**

Este componente indica que es importante como el enfermero es capaz de darnos una atención óptima y darnos la seguridad de que estamos siendo cuidados, esto a través de “una actitud segura y precisa” que demuestra. Esto tomando en cuenta las siguientes características.<sup>22</sup>

Se puede definir a Fiabilidad como una garantía de calidad que esta direccionada al correcto funcionamiento del producto. Así mismo, otros lo definen como la probabilidad de realizar una función específica en un delimitado tiempo y espacio. Si comparamos ambas definiciones, es decir con la de control de calidad, podemos observar que la fiabilidad está ligada a la calidad a largo plazo, en cambio el control de calidad está relativamente ligado con el periodo de tiempo que será necesario para hacer el producto.

Continuidad: Es necesario que se respete y además que se ordene adecuadamente la atención de los pacientes sin alterar el orden ya establecido.<sup>23</sup>

### **Dimensión 2: Elementos Tangibles**

Respeto: Es la valoración que se tiene en cuanto a la otra persona, es la forma de como actuamos en cualquier rango del tiempo, viene a ser un valor social, reconocimiento de

---

<sup>20</sup>Contreras M, Enrique C. La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 2011; 10(2): 146-162.[citado 4 de junio 2022] Disponible en :

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

<sup>21</sup> Parasuraman A, Zeithaml V, Bery L. SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing. [internet] 2019 [citado 6 de junio 2022] Disponible en [https://nadiamarketing.com.br/site/wpcontent/uploads/2019/01/d\\_nadia\\_parasuraman198874599.pdf](https://nadiamarketing.com.br/site/wpcontent/uploads/2019/01/d_nadia_parasuraman198874599.pdf)

<sup>22</sup> Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia.2016[ internet] [citado 7 de junio 2022]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/zoraidaojeda58/nivel-de-satisfaccin-del-usuario-en-relacin-con-la-atencin-recibida-por-el-personal-de-enfermera>

<sup>23</sup>Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 8 de junio 2022]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequen ce=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequen ce=1).



igualdad, respeto ser recíproco con el usuario en el vínculo enfermera paciente, médico pacientes.<sup>24</sup>

Esta palabra proviene del latín respectus y significa “atención” “consideración”. La Real Academia Española (RAE), la definición de respeto está ligado a la obediencia que se le hace a alguien, esto además incluye atención y cortesía. El respeto es un valor del ser humano que le va a permitir reconocer, apreciar, aceptar, cortesía y además esto nos hace valorar las características del prójimo y también sus derechos. Esto quiere decir, que el respeto es la valoración propia y también los derechos de los demás individuos y de la sociedad.<sup>25</sup>

Estos son descritos como los exteriores que son los que finalmente percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, estos también intervienen en que tan eficiente sienta la atención que se le brinda. Asimismo, son aquellos elementos complementarios en la atención de los usuarios de salud que permiten, que su estancia temporal sea agradable, son los elementos que el usuario percibe del servicio en general que va desde las condiciones del lugar de espera a su consulta, hasta el trato que recibe del personal de salud y administrativo de la institución prestadora de salud.

Infraestructura: se refiere a los medios técnicos, instalaciones que tiene como fin facilitar y desarrollar una actividad determinada, brindando seguridad, confort a los usuarios y los trabajadores de una institución de salud. En cuanto al ámbito de la salud, el paciente debe sentirse seguro en tal ambiente, es por esto que es necesario que las instalaciones estén en condiciones óptimas.

Limpieza: es un proceso de suma importancia en la atención sanitaria, y en cualquier servicio o actividad, pero más aún en actividades donde se brinde un servicio que involucre la salud de las personas es por ello que se debe ser tomado en cuenta, la imagen

---

<sup>24</sup>Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista ciencia y enfermería [Internet]. 2014 [citado 9 de junio 2022]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008)

<sup>25</sup>Grupoice: Dirección de Comunicación Corporativa. [Internet]. Perú: ICE; 2015 [citado 10 de junio 2022]. Colección N° 33. Desarrollo personal y laboral: el Respeto. Disponible en: <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=11Ew55E#:~:text=La%20palabra%20respeto%20proviene%20del,alguien%3B%20incluye%20atenci%C3%B3n%20y%20cortes%C3%ADa.>



que se le da, al paciente de estas, esto incluye la limpieza y el orden, ya que estos son importantes, porque que esto le brinda confianza al usuario.<sup>26</sup>

Presentación del personal: La presentación del personal, es también muy importante, es por esto que el personal de enfermería y doctores deben estar correctamente vestidos, ya sea con la indumentaria del puesto que le corresponda.<sup>27</sup>

**Dimensión 3: Capacidad de Respuesta-**. Este componente refiere que el personal de salud, tal como lo es enfermeros y doctores deben tener ciertas características tales como la prontitud a la hora de la atención, así como el espíritu servicial en e, esto debido a que el paciente le puede incomodar estar esperando, es por esto que exigen una atención rápida.

En general, la capacidad de respuesta de cualquier sistema, se puede definir como la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad óptima, dentro de un tiempo adecuado y a un costo promedio.

Por otro lado, en el caso específico en el vínculo que se da entre los dirigentes y el pueblo, el primero tiene una capacidad de mayor respuesta puesto que en gran medida, que las prioridades de su agenda política son las mismas que las prioridades de la demanda pública.

Claridad: Es la manera de cómo se expresa o como se deja entender el profesional de la salud con el usuario, como indica la exactitud y consistencia de la respuesta o pregunta o acción definitiva.

Disposición: Es importante resolver todas las inquietudes de los pacientes, así mismo sus dudas deben ser resueltas con mayor facilidad. Por lo cual la enfermera o personal de salud y administrativo debe tratar al usuario con una actitud servicial que demuestra que está dispuesto ayudarlo en sus necesidades de salud y servicio. Tiempo de atención: rango

---

<sup>26</sup> Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia.2016[ internet] [citado 12de junio 2022]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/zoraidaojeda58/nivel-de-satisfaccin-del-usuario-en-relacin-con-la-atencin-recibida-por-el-personal-de-enfermera>

<sup>27</sup>Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 13 de junio 2022]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1).



en el cual el profesional de la salud, atención al usuario de acuerdo a la programación de citas, emergencias, urgencias del caso. Esto varía de acuerdo a la evaluación que requiera el paciente.

Es necesario explicar que este elemento no es exclusivo de la atención directa de los médicos o enfermeras, sino más bien que depende exclusivamente de la administración y organización del centro de salud. En términos generales, se puede decir que existen 2 formas de programar un servicio, la primera es la de modelo de las colas y la segunda, es el modelo de reserva de citas. Ambas modalidades son utilizadas en el Sector Salud.

El modelo de colas, que se basa en que el doctor atiende a una hora establecida y que va recibiendo a los pacientes tal como van llegando, es decir todas las citas por orden de llegada. Por otro lado, tenemos a la segunda, la cual es la reserva de la cita, que hace que los tiempos de espera de los pacientes no sea necesaria, pues la hora de la cita es programada con anticipación, y esta ayuda a que el uso mobiliario sea más eficiente.

El tener 2 modalidades, no quiere decir que la atención médica sea distinta, ya que esta es la misma en ambas modalidades, en este caso lo único que si cambia es como el paciente recibe la cita y el tiempo que se debe sacrificar para esta.

**Dimensión 4: Seguridad.** - La seguridad es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para Este componente es sumamente significativo en la atención por parte del personal de salud, pues de esto dependerá el grado de credibilidad, confianza y garantía con la cual se sientan los pacientes, de esta manera ellos se sentirán seguros con lo que les diagnostique el doctor.

La seguridad del profesional que presta el servicio de salud es un tema de gran preponderancia, lo que influye en la calificación de la calidad de este servicio por parte del usuario. Confianza: La confianza tanto en la sociología como en la psicología social, se puede definir como la creencia en la determinación de la acción de una persona o un grupo, esto significara la capacidad de la realización de una acción o un resultado que es deseado, asimismo la confianza es una hipótesis de lo que esperamos obtener, pero con la seguridad de que sucederá. El termino confianza puede ser descrito como una opinión que es favorable, en la que una persona o un grupo es capaz de realizar una acción correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que percibe una persona de otra.



Esta es una cualidad netamente de los seres vivos, especialmente desarrollada por los seres humanos, si bien es cierto los animales también la poseen, estos la tienen en una forma instintiva, todo lo contrario, al ser humano, en el cual la confianza, es una cualidad consciente, debido a que es consciente y voluntaria, va a ser necesario trabajar y esforzarse para conseguirla, a pesar de que sea costoso conseguirla, la confianza es una emoción positiva.

**Honestidad:** La honestidad es una cualidad netamente humana, en la cual el individuo elige actuar basado en la verdad de los hechos y en lo que él cree la auténtica justicia, esto dando a cada quien lo que merece, incluido hacía sí mismo. Así mismo, la honestidad es un valor humano, en el cual es la actitud con la cual se forma una confianza con las personas y con sí mismos, pues saben que están con contacto con la persona honesta, este valor hace que el individuo actúe siempre basado en la verdad y la justicia, dando lo que merecen a cada persona, esto la incluye.

**Servicio:** Es la disposición que el profesional de salud tiene o la actitud que esta presenta con respecto a la atención del paciente, familiar o usuario, asimismo El servicio incluye una selección de actividades que tienen como primordial objetivo satisfacer la necesidad del cliente, usuario.

**Dimensión 5: Empatía.** - Este quiere decir como el personal puede comprender lo que el paciente necesita, además les da la importancia debida a los sentimientos de la persona, es por esto que la atención debe poder adecuarse a todas las necesidades que refieran los pacientes, así como el grado de interés que el personal demuestre.

Esta es la conexión que existe entre dos personas, es sumamente importante para poder entender al otro, además es la habilidad de inferir los pensamientos y deseos del otro según Zeithaml, Parasuraman y Berry.

La empatía se puede describir como la capacidad que tiene el ser humano para poder conectarse con otra persona y poder hacerle frente y dar una respuesta a las necesidades del otro, además de compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que se sienta comprendido por él, así mismo viene a ser la capacidad de experimentar lo que el otro siente, todo esto sin perder su propia perspectiva del marco de la realidad, esto con la finalidad de que pueda experimentar el otro , los sentimientos de una forma global y rápida.



Amabilidad: Se refiere al comportamiento de la persona y se caracteriza por la cortesía y pasividad, a la afectuosidad, complacencia que es proyectado por la otra persona como elemento clave de las interrelaciones. Esta característica es fundamental para poder convivir en armonía en la sociedad. Así mismo, en la vida diaria estamos expuestos forzosamente a interactuar con distintas personas ya sea nuestro jefe, amigo, familiares, desconocidos, entre otros, y para la armonía de nuestro entorno social esto viene establecido de que tanto sea el grado de amabilidad que hayamos basado en las distintas relaciones.

Atención individualizada: La atención individualizada es acerca de la atención personalizada que se le brinda al usuario de la consulta externa, esto se basa en el espacio que se brinde la atención sin molestias ni incomodidades que puedan perjudicar la atención brindada.

Tolerancia: Este componente se puede describir como la acción y las consecuencias a tolerar. Así mismo, la tolerancia tiene mucho que ver con el respeto que se le da al otro, además se manifiesta como el acto de indulgencia que no que quiere o no se puede impedir, o el hecho de soportar algo o a alguien. Una persona que posea tolerancia tiene la capacidad, de asimilar las actitudes de otras personas sin molestarse o caer en el nerviosismo, sin importar la diferencia de opiniones o posturas, con el condicionante de que no sean perjuicios para él o afecten el equilibrio en su bienestar.

Esa persona respeta y asimila la diversidad de opiniones o personalidades de las demás culturas, comportamiento y características diferentes a él. La tolerancia se gana con el tiempo y la experiencia que la persona tiene, con los cuales logra entender la diversidad y diferencias, mantiene una apertura al respeto a otras expresiones, y aunque esto le permite reconocer las diferencias siempre buscara un punto medio para establecer una armonía. La tolerancia es el requisito indispensable para vivir en familia y en comunidad, el elemento más importante para poner fin a la violencia.

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

El instrumento que permitirá la evaluación del nivel de satisfacción es el Modelo SERVQUAL validado en la Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en el establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo, se toma la dimensión percepción para aplicar el instrumento.



El instrumento consta de 22 preguntas, cada una dividida en las 5 dimensiones que comprende este modelo de cuestionario.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Indiferente = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

Donde el puntaje total de las dimensiones se alterna según el número de ítems correspondiente para cada uno de las dimensiones consideradas.

### **DIMENSIÓN FIABILIDAD**

- Totalmente satisfecho 21 – 25 pts
- Satisfecho 16 – 20 pts
- Indiferente 11 – 15 pts
- Insatisfecho 6 – 10 pts
- Totalmente Insatisfecho 5 pts a menos

### **DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Totalmente satisfecho 17 – 20 pts
- Satisfecho 13 – 16 pts
- Indiferente 9 – 12 pts
- Insatisfecho 5 – 8 pts
- Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos

### **DIMENSIÓN SEGURIDAD**

- Totalmente satisfecho 17 – 20 pts
- Satisfecho 13 – 16 pts
- Indiferente 9 – 12 pts
- Insatisfecho 5 – 8 pts
- Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos



### **DIMENSIÓN EMPATÍA**

- |                           |               |
|---------------------------|---------------|
| ➤ Totalmente satisfecho   | 21 – 25 pts   |
| ➤ Satisfecho              | 16 – 20 pts   |
| ➤ Indiferente             | 11 – 15 pts   |
| ➤ Insatisfecho            | 6 – 10 pts    |
| ➤ Totalmente Insatisfecho | 5 pts a menos |

### **DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES**

- |                           |               |
|---------------------------|---------------|
| ➤ Totalmente satisfecho   | 17 – 20 pts   |
| ➤ Satisfecho              | 13 – 16 pts   |
| ➤ Indiferente             | 9 – 12 pts    |
| ➤ Insatisfecho            | 5 – 8 pts     |
| ➤ Totalmente Insatisfecho | 4 pts a menos |

### **TIPOS DE EMERGENCIA:**

#### **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.

#### **Traumáticas:**



- Quemaduras
- Fracturas
- Accidentes de tránsito
- Accidentes con arma de fuego.
- Accidentes con arma blanca
- Otros

**EMERGENCIA:** Es toda situación que pone en riesgo la vida de las personas y que requiere una atención inmediata.

**URGENCIA:** Es toda situación en la cual la vida del paciente no está en riesgo, ni están comprometidos sus órganos vitales, pero su situación podría agravarse si no es atendido en un tiempo breve.

**ÁREA DE EMERGENCIA:** Es aquel ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, donde se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata. De acuerdo a su Nivel de Complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños.

**DAÑO:** Compromiso del estado de salud en grado diverso. Los daños en el Servicio de Emergencia se clasifican de acuerdo a su prioridad:

- Prioridad I Emergencia o Gravedad Súbita Extrema
- Prioridad II Urgencia Mayor
- Prioridad III Urgencia Menor
- Prioridad IV Patología Aguda Común

**DESASTRE:** En el departamento / servicio de emergencias es cuando el número de pacientes o la gravedad de sus padecimientos y lesiones son tales que es imposible seguir operando normalmente, la atención solo es posible con ayuda externa.

**SALA DE OBSERVACIÓN:** Área de hospitalización de corta estancia para la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de pacientes con daños de prioridad I y II, en un período que no debe exceder de 12 horas para los pacientes de prioridad I y de 24 horas para los de prioridad II.

**SALA DE REANIMACIÓN (SHOCK TRAUMA):** Área destinada para evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes que presentan daños de Prioridad I.



**SITUACIÓN DE MÚLTIPLES VÍCTIMAS:** Cuando el departamento / servicio de emergencia médica es incapaz de controlar la situación en los primeros 15 minutos, ya sea porque el número de pacientes o la gravedad de los mismos exceden su capacidad inicial de respuesta.

**SITUACIÓN DE EMERGENCIA:** Alteración súbita y fortuita que, de no ser atendida de manera inmediata, pone a una persona en grave riesgo de perder la vida, puede conducir a la muerte o dejar secuelas invalidantes. Corresponde a pacientes con daños calificados como prioridad I y II.

**TÓPICO DE EMERGENCIA:** Área para atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daños de prioridad II y III.

**TRIAJE:** Proceso de evaluación, mediante el cual se prioriza el daño y se orienta acertadamente para su atención, a los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia. Es la primera actividad que debe realizar el personal asistencial, debe funcionar en todos los Establecimientos de Salud, prioritariamente en aquellos donde la demanda supere la oferta de servicios. Estará a cargo de un profesional de la salud capacitado y acreditado.

**DIAGNÓSTICO:** Identificación de un proceso o enfermedad por el cual consulta el paciente mediante la evaluación específica de signos clínicos, síntomas, anamnesis, pruebas de laboratorio y técnicas especiales.<sup>28</sup>

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Nivel de Satisfacción**

Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un servicio.

- **Satisfacción del Usuario**

Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.

- **Servicio de Emergencia**

Es aquel ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, donde se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención

---

<sup>28</sup> Taipa D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019 [internet] 2019 [citado 15 de junio 2022] Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176>



inmediata. De acuerdo a su nivel de Complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños.

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

#### **VARIABLE IMPLICADA**

Nivel de Satisfacción del usuario.

#### **VARIABLE NO IMPLICADAS**

- Edad de encuestado
- Sexo
- Nivel de estudio
- Tipo de seguro
- Tipo de usuario



## 2.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE IMPLICADAS

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN PARCIAL	EXPRESIÓN FINAL
Nivel Satisfacción	Es la sensación o percepción de los pacientes sobre los cuidados y servicios recibidos en usuarios que acuden al servicio de emergencia.	<b>FIABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención inmediata a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.</li> <li>- Pacientes atendidos considerando la gravedad de su salud.</li> <li>- Atención en emergencia a cargo del médico.</li> <li>- Comunicación adecuada entre médico pacientes y familiares.</li> <li>- Farmacia de emergencia abastecida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente de acuerdo (5)</li> <li>- De acuerdo (4)</li> <li>- Indiferente (3)</li> <li>- En desacuerdo (2)</li> </ul>	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totalmente satisfecho 21 – 25 pts</li> <li>➤ Satisfecho 16 – 20 pts</li> <li>➤ Indiferente 11 – 15 pts</li> <li>➤ Insatisfecho 6 – 10 pts</li> <li>➤ Totalmente Insatisfecho 5 pts a menos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfecho 75 –110pts</li> <li>➤ Indiferente 38 - 74 pts.</li> <li>➤ Insatisfecho 37 pts a menos</li> </ul>
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida en admisión y caja.</li> <li>- Atención en el laboratorio de emergencia fue rápida.</li> <li>- Atención rápida en exámenes radiológicos.</li> <li>- Atención rápida en farmacia de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente en desacuerdo (1)</li> </ul>	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totalmente satisfecho 17 – 20 pts</li> <li>➤ Satisfecho 13 – 16 pts</li> <li>➤ Indiferente 9 – 12 pts</li> <li>➤ Insatisfecho 5 – 8 pts</li> <li>➤ Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos</li> </ul>	



		<b>SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo necesario que brindo el medico ante el problema de salud.</li> <li>- Respetó a la privacidad en la atención.</li> <li>- Examen físico completo en la atención por el médico.</li> <li>- Solución de problema de salud.</li> </ul>		Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totalmente satisfecho 17 – 20 pts</li> <li>➤ Satisfecho 13 – 16 pts</li> <li>➤ Indiferente 9 – 12 pts</li> <li>➤ Insatisfecho 5 – 8 pts</li> <li>➤ Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos</li> </ul>	
		<b>EMPATÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato respetuoso y amable en el servicio de emergencia.</li> <li>- Interés para solucionar su problema de salud en la atención</li> <li>- Compresión de la información brindada por el médico.</li> <li>- Explicación adecuada sobre el procedimiento a realizar.</li> <li>- Comprensión sobre el tratamiento que le brindo el médico.</li> </ul>		Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totalmente satisfecho 21 – 25 pts</li> <li>➤ Satisfecho 16 – 20 pts</li> <li>➤ Indiferente 11 – 15 pts</li> <li>➤ Insatisfecho 6 – 10 pts</li> <li>➤ Totalmente Insatisfecho 5 pts a menos</li> </ul>	
		<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización adecuada sobre la atención.</li> <li>- Información y orientación adecuada a los pacientes.</li> <li>- Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.</li> <li>- Ambientes limpios y cómodos para la atención.</li> </ul>		Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Totalmente satisfecho 17 – 20 pts</li> <li>➤ Satisfecho 13 – 16 pts</li> <li>➤ Indiferente 9 – 12 pts</li> <li>➤ Insatisfecho 5 – 8 pts</li> <li>➤ Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos</li> </ul>	



### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE NO IMPLICADAS

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad del encuestado	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha actual del usuario.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 18 a 30 años</li><li>➤ 31 a 50 años</li><li>➤ 51 años a más</li></ul>	Cuantitativa	Intervalar
Sexo	Características biológicas que diferencian a un varón de una mujer, de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Masculino</li><li>➤ Femenino</li></ul>	Cualitativa	Nominal
Nivel de estudio	Nivel máximo de educación logrado por el usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sin estudios</li><li>➤ Primaria</li><li>➤ Secundaria</li><li>➤ Superior</li></ul>	Cualitativa	Ordinal
Tipo de seguro	Tipo de seguro del usuario con el cual es atendido.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ SIS</li><li>➤ SOAT</li><li>➤ Ninguno</li><li>➤ Otros</li></ul>	Cualitativa	Nominal
Tipo de usuario	Usuario atendido por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Continuator</li><li>➤ nuevo</li></ul>	cualitativa	Nominal



## CAPÍTULO III

### MÉTODO

#### 3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo.

- **Cuantitativo:** Permitió examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística.
- **Descriptivo:** Porque permitió determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena. Describiendo el comportamiento de la variable.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- El diseño de la investigación es **no experimental**, debido a que no se pretende manipular ni cambiar los variables de estudio, por el tiempo en que se aplicó el instrumento, **es de corte transversal** debido a que la recolección de información en la investigación se dio en un momento determinado.
- Corresponde a la línea de investigación “desempeño en el ejercicio profesional”

#### 3.3. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por usuarios que acuden el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, según la oficina de estadística, donde el registro de atención en promedio es de 1200 usuarios en un periodo de un mes.

#### 3.4. MUESTRA

La muestra estuvo determinada mediante un muestreo probabilístico aleatorio mediante la aplicación de la siguiente fórmula para poblaciones conocidas:

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

#### Dónde:

n= tamaño de la muestra.

N= Población o universo. (1200 usuario)

Z= nivel de confianza (1.96)

p= probabilidad a favor (0.5)

q= probabilidad en contra (0.5)

e= error muestral (0.05)



$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(1200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1200 * 3.8416 * 0.25}{0.0025(1199) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{1200 * 0.9694}{2.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1163.2}{3.9579}$$

$$n = 293$$

Seguidamente se utilizó una fórmula para reducción de muestra. La siguiente fórmula muestra el cálculo del tamaño de muestra para las Zonas, de acuerdo al margen de error del  $\pm 5\%$  establecido.

Tamaño de muestra definitivo

Donde:

$n$  = tamaño de la muestra

$n^1$  = número de la muestra anterior

$N$  = población

$$n = \frac{n^1}{1 + \left(\frac{n^1}{N}\right)}$$

$$n = \frac{293}{1 + \left(\frac{293}{1200}\right)}$$

$$n = \frac{293}{1 + 0.24416}$$

$$n = \frac{293}{1.24416}$$

$$n = 235$$



Se realizó el trabajo de investigación con una población total de 235 usuarios que acudieron al servicio de emergencias del Hospital Antonio Lorena. El tipo de muestreo fue probabilístico.

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios que participaron de forma voluntaria con la firma de su respectivo consentimiento informado en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena
- Usuarios mayores de edad y en pleno uso de sus facultades mentales.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no desearon ser partícipes y delicados.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- **La técnica:** Se utilizó como técnica la encuesta, la misma que se aplicó de forma individual a los usuarios que acuden al servicio de Emergencias del Hospital Antonio Lorena.
- **Instrumento:** Se utilizó un cuestionario estructurado en base a los objetivos planteados en la presente investigación por el cual se determinó el nivel de satisfacción del usuario en tales dimensiones, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles y Datos Generales.

El cuestionario consta de dos partes:

#### **Primera parte:**

Se obtuvo información sobre las características generales, que consta de 5 ítems: Edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de usuario.

#### **Segunda parte.**

Se recabó información sobre el nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencias del Hospital Antonio Lorena. El instrumento constó de 22 ítems, dentro de ello está dividida en 5 dimensiones, la primera dimensión “**fiabilidad**” consta de 5 ítems, la segunda dimensión “**capacidad de respuesta**” consta de 4 ítems, la tercera dimensión “**seguridad**” consta de 5 ítems, la cuarta dimensión “**empatía**” 4 ítems y finalmente la dimensión “**aspectos tangibles**” que consta 5 ítems, cada ítem con respuestas de alternativa múltiple.



Para la calificación de instrumento, se asignó con los puntajes a cada ítem de la siguiente manera.

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Indiferente (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

Donde el puntaje total de las dimensiones se alterna según el número de ítems correspondiente para cada uno de las dimensiones consideradas.

### **Dimensión Fiabilidad**

- Totalmente satisfecho 21 – 25 pts
- Satisfecho 16 – 20 pts
- Indiferente 11 – 15 pts
- Insatisfecho 6 – 10 pts
- Totalmente Insatisfecho 5 pts a menos

### **Dimensión Capacidad de Respuesta**

- Totalmente satisfecho 17 - 20 pts
- Satisfecho 13 - 16 pts
- Indiferente 9 - 12 pts
- Insatisfecho 5 - 8 pts
- Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos

### **Dimensión Seguridad**

- Totalmente satisfecho 17 - 20 pts
- Satisfecho 13 - 16 pts
- Indiferente 9 - 12 pts
- Insatisfecho 5 - 8 pts
- Totalmente Insatisfecho 4 pts a menos

### **Dimensión Empatía**

- Totalmente satisfecho 21 – 25 pts
- Satisfecho 16 – 20 pts



- Indiferente 11 – 15 ptos
- Insatisfecho 6 – 10 ptos
- Totalmente Insatisfecho 5 ptos a menos

### **Dimensión Aspectos Tangibles**

- Totalmente satisfecho 17 - 20 ptos
- Satisfecho 13 - 16 ptos
- Indiferente 9 - 12 ptos
- Insatisfecho 5 - 8 ptos
- Totalmente Insatisfecho 4 ptos a menos

### **Expresión Final**

Donde la final de la expresión se definirá de esta manera:

- Satisfecho 75 - 110ptos
- Indiferente 38 - 74 ptos.
- Insatisfecho 37 ptos a menos

### **3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

El instrumento a aplicar fue el modelo SERVQUAL y cada respuesta tiene una escala de Likert el cual tiene validez y confiabilidad necesaria, porque ya han sido validados y utilizados con anterioridad, el cual fue adaptada y validada por el Ministerio de Salud del Perú, mediante la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” con RM N° 527-2011/MINSA.

### **3.7. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS**

La información obtenida fue procesado y tabulado en el paquete estadístico SPSS. Los resultados se presentan a través de gráficos. Para el análisis se aplicó la base teórica descrita en la presente investigación.

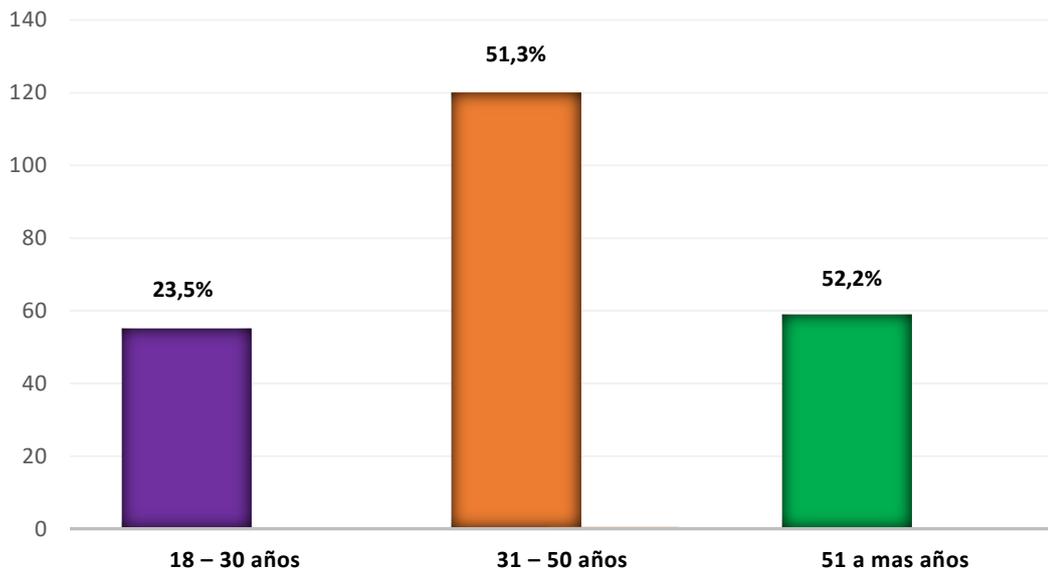


## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### GRÁFICO N°1

##### EDAD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

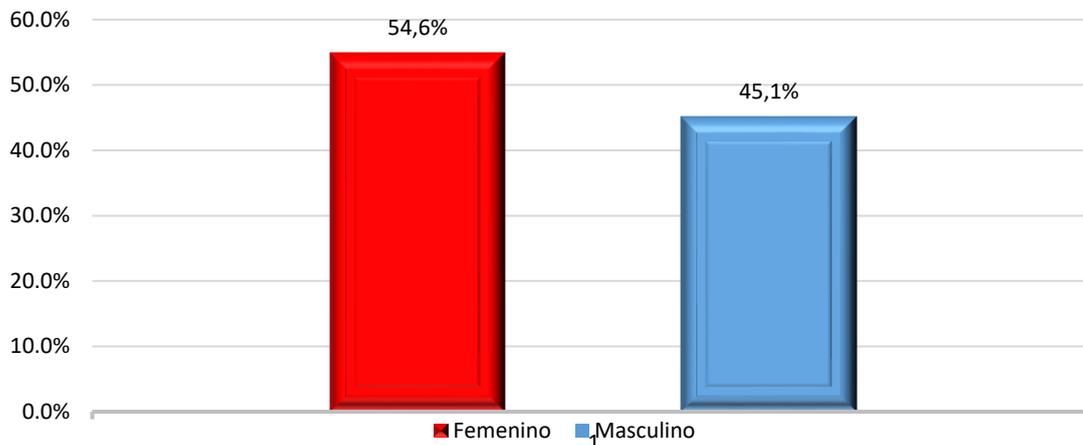
En el gráfico se observa que 51,3% de los usuarios tiene entre 31 a 50 años y 23,5% tiene entre 18 a 30 años.

Los resultados obtenidos se pueden inferir que los usuarios se encuentran en la edad adulta posiblemente en esta etapa padecen de diferentes enfermedades, esto se debe que a partir de esa edad de 31 a 50 años las personas ya tienen problemas de salud con más frecuencia por tanto están alertas y/o pendientes frente a cualquier dolencia simple o compleja, de la misma manera quizás acuden por una urgencia.



## GRÁFICO N°2

### SEXO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### Interpretación y Análisis

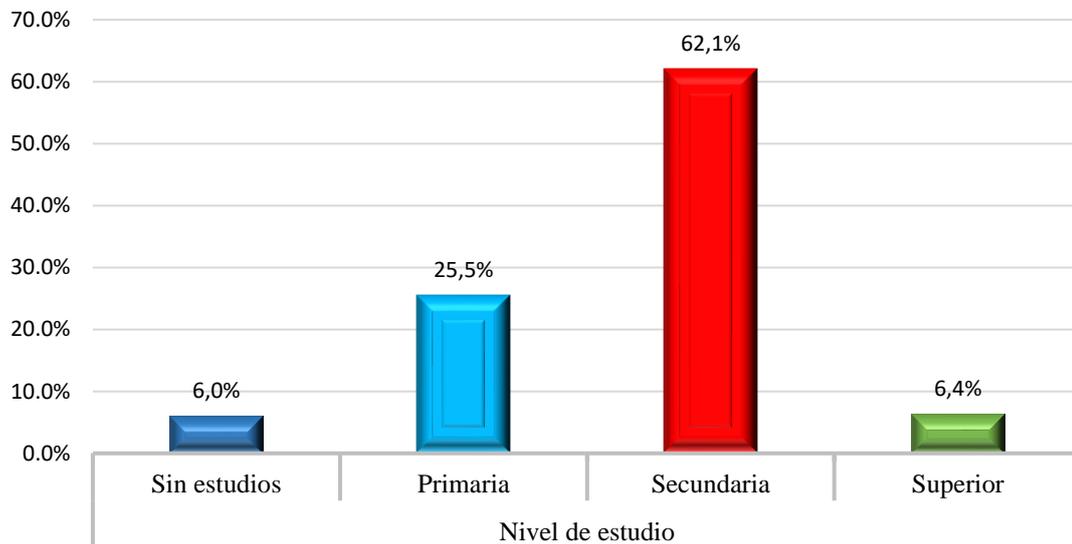
En el gráfico se observa que 54,6% de los usuarios son de sexo femenino y 45,1% son masculino.

De los resultados obtenidos existe una ligera predominancia del sexo femenino, tal situación se debe a que las mujeres desean tener mayor información sobre el cuidado de su salud y la prevención de algunas enfermedades que se puede presentar a futuro, como también tienen más acceso a los servicios de salud en las etapas de vida, mientras que la población masculina tiene menos información por que no demandan los servicios de salud ya sea por motivos laborales.



### GRÁFICO N° 3

#### NIVEL DE ESTUDIO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

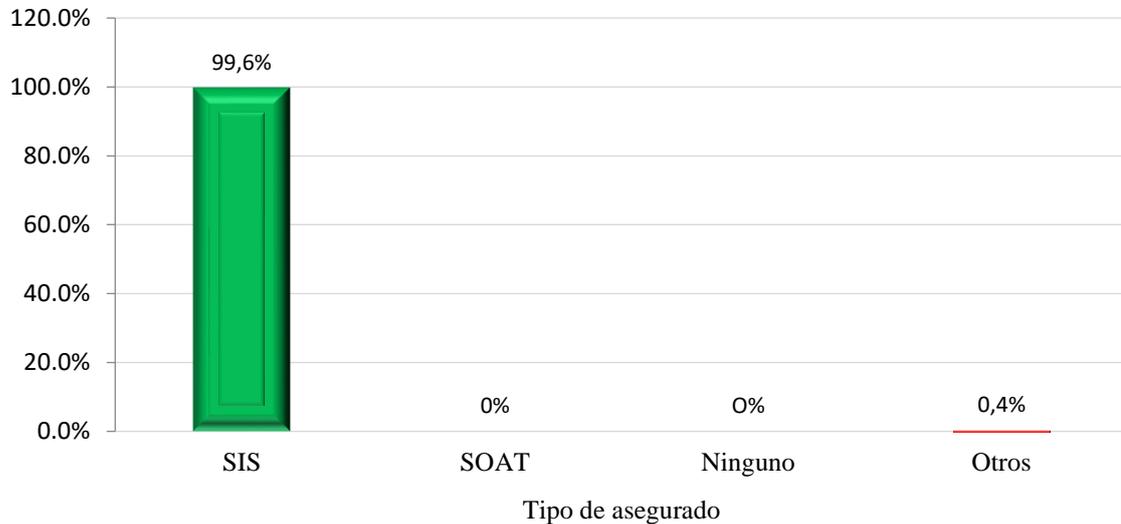
En el grafico se observa en relación a nivel de estudio 62,1% tienen el nivel secundario y el 6,0% son usuarios sin estudios.

Se infiere que los usuarios que acuden al servicio de emergencia, cuentan con estudios secundarios, esto se debe a que buena parte de los usuarios tienen acceso a recibir una educación o tuvieron la oportunidad de estudiar por los accesos a las instituciones educativas, por otro lado alguno refieren tener primaria y otros no cuentan con estudios ya sea por factores económicos.



#### GRÁFICO N°4

#### TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

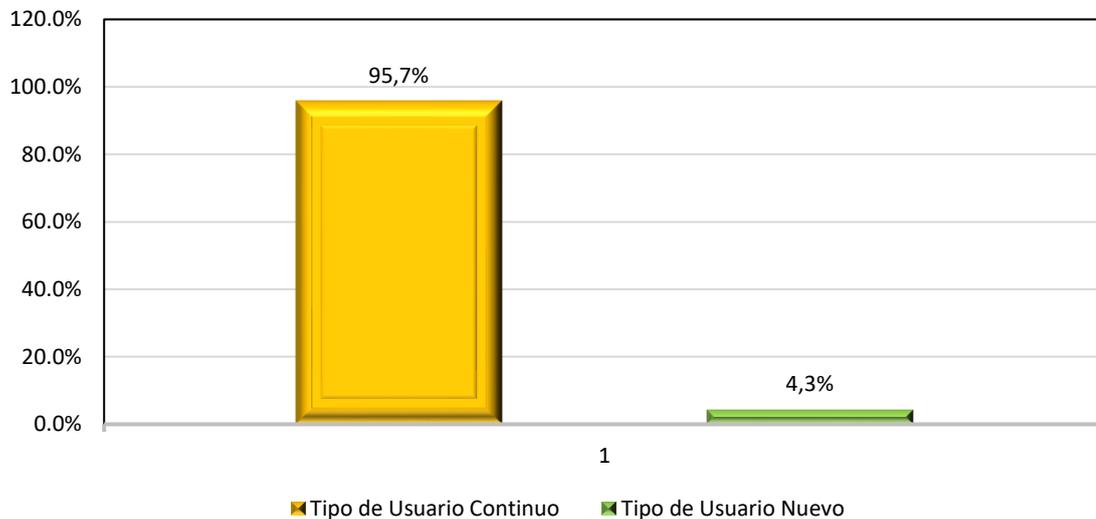
En el gráfico se observa que el 99,6% de los usuarios tienen SIS y el 0,4% cuenta con otro seguro.

De los resultados obtenidos se concluye que casi todos los usuarios cuentan con seguro integral de salud (SIS), ya que mediante el seguro universal buscan cubrir la atención de más personas especialmente de escasos recursos económicos priorizando aún más a poblaciones vulnerables y en situaciones de pobreza y extrema pobreza.



### GRÁFICO N°5

#### TIPO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

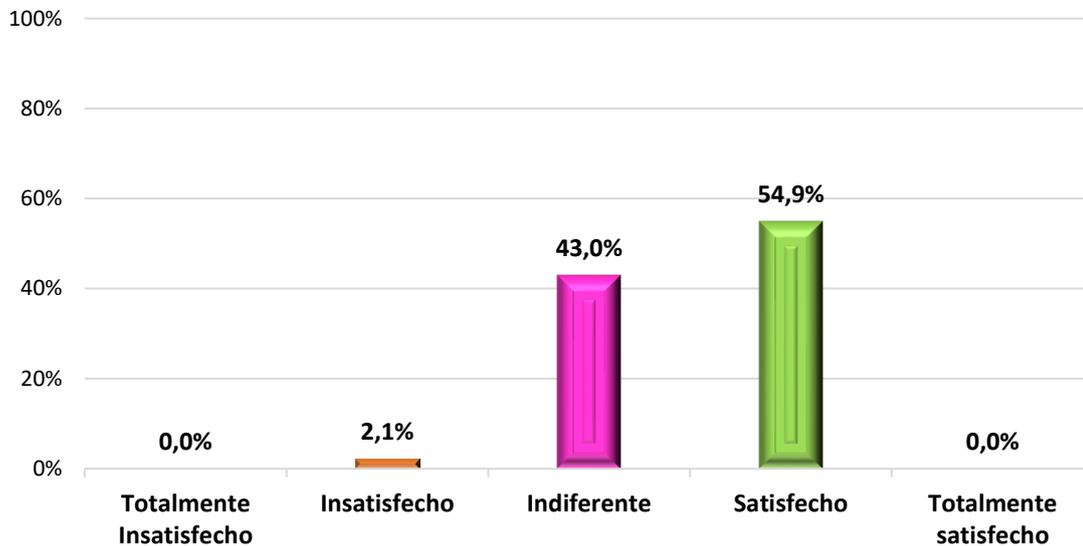
En el gráfico se observa que el 95,7% de los usuarios son continuadores y el 4,3% son usuarios nuevos.

Los resultados muestran que casi la totalidad de los pacientes son continuadores quienes asisten al servicio de emergencias. Son usuarios que exigen recibir siempre información adecuada sobre su situación, la gravedad de su estado de salud o accidentes o sucesos inesperados que se pueden presentar en algún momento de la vida, como también asisten a dicho servicio para prevenir algunas enfermedades; una parte de los usuarios son nuevos esto se debe porque aún no tienen experiencia y no pueden indicar cual es su nivel de satisfacción de la atención que recibieron en el servicio de emergencias.



### GRÁFICO N°6

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

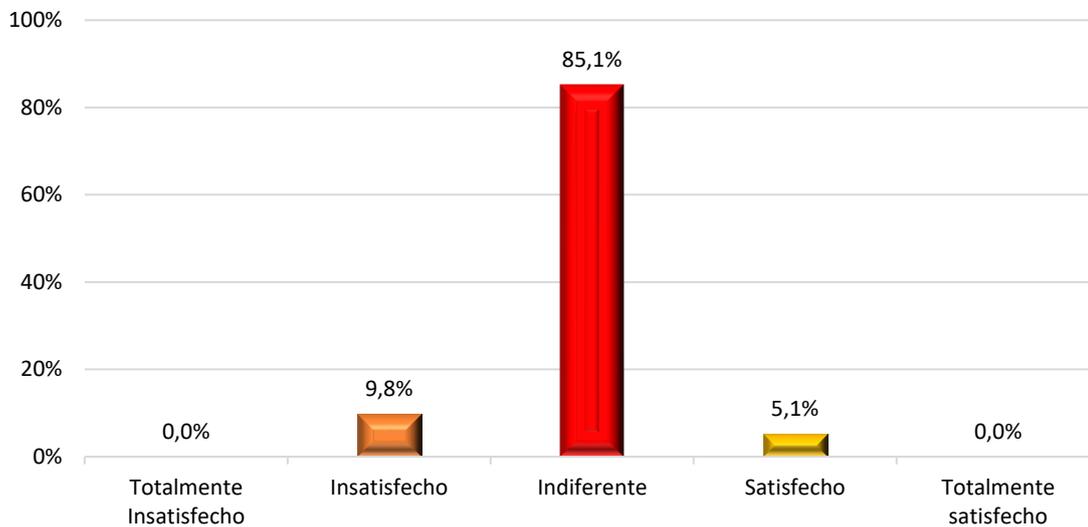
En el gráfico se observa que en la dimensión fiabilidad el 54,9% de los usuarios están satisfechos en la dimensión fiabilidad y 2,1% están insatisfechos.

De los resultados podemos concluir que los usuarios que acuden al servicio de emergencia mas de la mitad estan satisfechos , el cual probablemente se debe a que fueron atendidos inmediatamente, donde quisas hubo una buena comunicación con los familiares explicando la situación de salud del paciente y que el personal de dicho servicio de salud brinda un atención con trato humanizado, de la misma manera hay una cantidad considerable que está indiferente por el servicio que reciben el cual quizá se debe a que aún hay profesionales que no tratan con empatía a los usuarios o tambien no hay una comunicación fluida con el paciente.



### GRÁFICO N°7

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

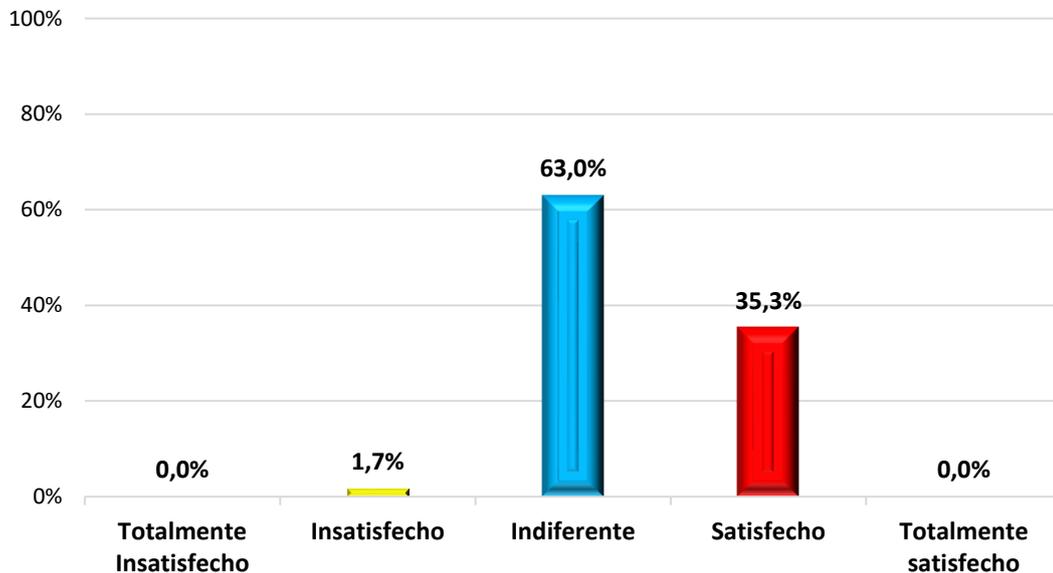
En el gráfico se observa 85,1% son indiferentes en la dimensión capacidad de respuesta y el 5,1% están satisfechos.

De acuerdo a los resultados se concluye que los usuarios que acuden al servicio de emergencia son indiferentes, posiblemente esto se debe a que la atención que reciben en admisión, atención en farmacia, laboratorio y exámenes radiológicos no son buenos, y por la falta de atención inmediata en las cajas de admisión, como también por la falta o en mal estado de los equipos, el cual retrasa la atención inmediata.



### GRÁFICO N°8

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

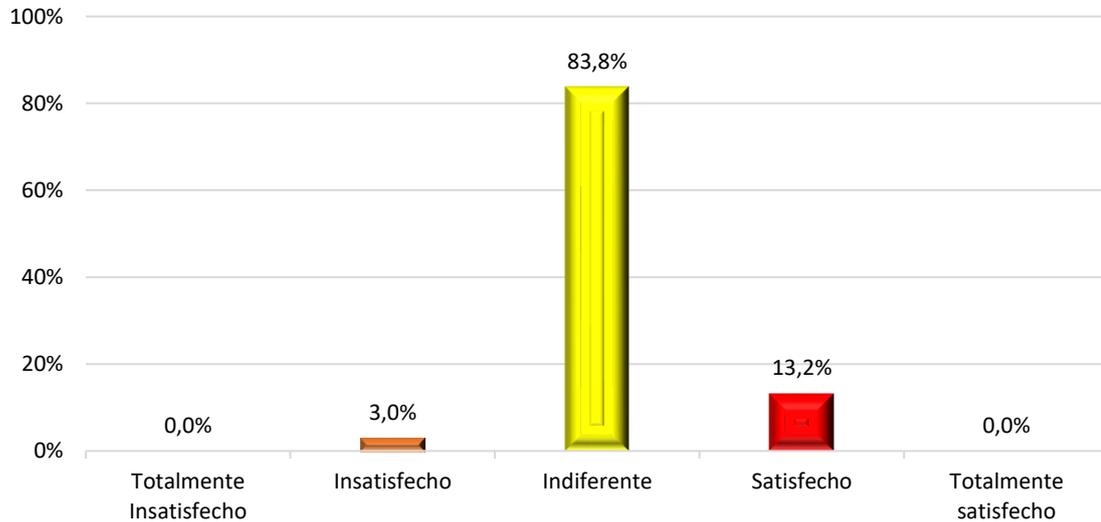
En el gráfico se observa que el 63% de los usuarios son indiferentes en la dimensión seguridad y 1,7% satisfechos.

Se infiere que los usuarios son indiferentes, el cual posiblemente se da porque no hay una respuesta rápida por parte del personal de emergencia, como también esto se da a que no hay respeto a la privacidad del paciente, y no brinda una información adecuada sobre el problema de salud y en algunas ocasiones los exámenes que le realizan al momento de la atención no son rápidas por ende la atención por parte del médico se retrasará y el paciente no recibirá una respuesta rápida sobre su enfermedad y su tratamiento.



### GRÁFICO N°9

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

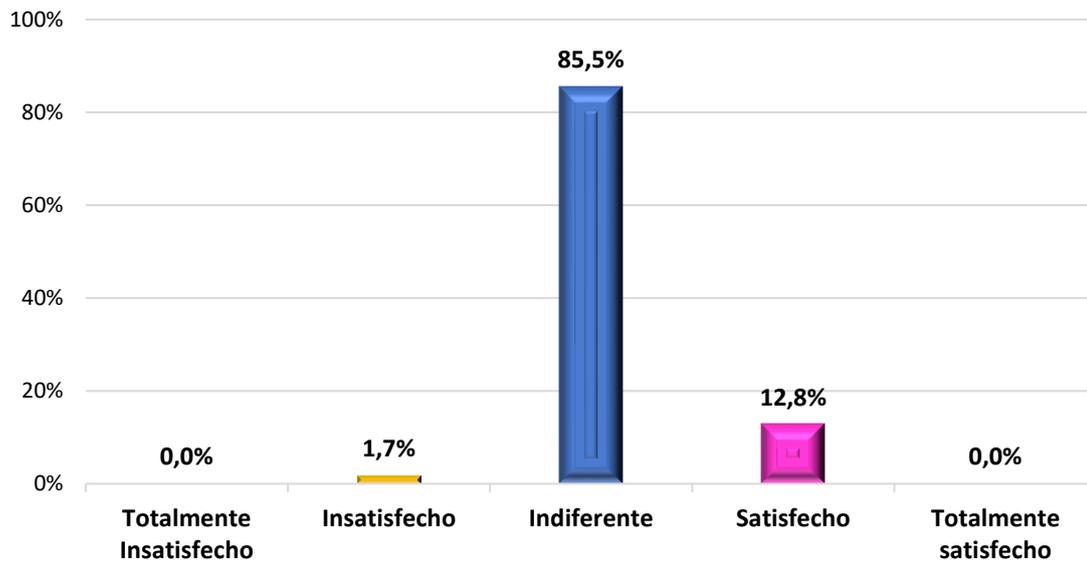
En el gráfico se observa 83,8% de los usuarios son indiferentes en la dimensión empatía y 3,0% están insatisfecho.

Los resultados concluyeron que los usuarios que acudieron a los servicios de emergencias del Hospital Antonio Lorena se mostraron indiferentes a la atención de los profesionales del servicio. Esto probablemente se deba a la falta de un trato compasivo, respetuoso y empático por parte del profesional, ya que el profesional de dicho servicio en algunas ocasiones no explica con lenguaje fluido y apropiado del estado de salud y del tratamiento que recibirá después de la atención médica.



### GRÁFICO N°10

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO, 2022.



Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

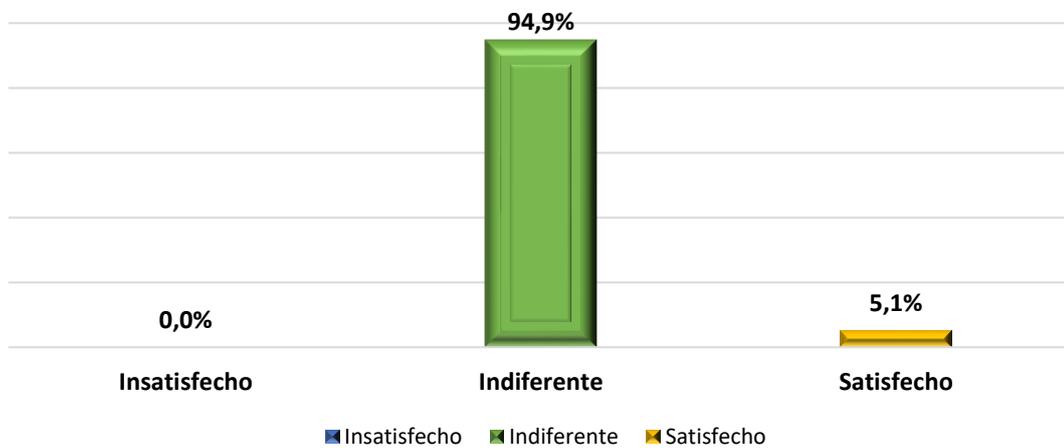
En el gráfico se observa que 85,5% de los usuarios son indiferentes en la dimensión aspectos tangibles y 1,7% están insatisfecho.

De los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Antonio Lorena son indiferentes posiblemente debido a que el servicio de emergencia no cuenta con suficientes carteles de orientación, en cuanto a la limpieza se encuentran insatisfechos en dicho nosocomio por la alta concurrencia de los usuarios que existe en la actualidad, además el personal de salud no orienta al usuario sobre la atención que recibe.



### GRÁFICO N°11

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO 2022.



Fuente: encuesta aplicada por la investigadora 2022.

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico se observa que 94,9% de los usuarios son indiferentes y 5,1% están satisfechos.

De los resultados se concluye que los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Antonio Lorena tienen un nivel indiferente en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, por lo que se debe capacitar a los trabajadores de salud para que participen. Este servicio se relaciona con las habilidades de comunicación, el ejercicio de la autonomía del paciente, el cuidado compasivo y la calidad de la atención brindada a los pacientes durante la hospitalización.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVOS

El nivel de satisfacción de los usuarios implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un servicio, los cuales son indicadores de la calidad de atención que recibieron los usuarios.

En el gráfico N°11, Se concluye que los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Antonio Lorena tienen un nivel indiferente en las diferentes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, por lo tanto es necesario capacitar al personal de salud que atiende en dicho servicio sobre las habilidades de comunicación, ejercicio de la autonomía de pacientes, el trato amable, sobre calidad de atención que se le tiene que brindar al paciente al momento de su ingreso.

Los resultados hallados no se asemejan y no coinciden con ningún antecedente que se tomó en cuenta en la investigación, ya que los estudios previos se realizaron en diferentes Hospitales y Centros de Salud.

### 5.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Las limitaciones encontradas en el desarrollo del estudio estuvieron dadas por la negación de algunos usuarios por mostrar la desconfianza en donde se desarrolló el trabajo de investigación, la falta de cooperación de los usuarios que acudieron a dicho nosocomio, para ello se les dio información del porque y el objetivo de la investigación, el cual se superó dicha limitación.

### 5.3. COMPARACIÓN CRÍTICA CON LA LITERATURA EXISTENTE

Según antecedentes que se tomó en cuenta para desarrollar la investigación sobre el nivel de satisfacción del usuario se hizo la siguiente comparación:

Según Salinas, D. En su estudio sobre el “nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de medicina general del hospital distrital Jerusalén durante el periodo diciembre 2019 – enero 2020”, encontró que el nivel de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad del 40,5%, Capacidad de respuesta de 45,2%, Seguridad de 59,3%, Empatía de 53,8% y aspecto tangible de 55,9%. Se obtuvo una satisfacción global de 50,6%.



Por lo tanto, este antecedente no tiene similitud ni coincidencia con los resultados hallados, ya que el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencias del Hospital Antonio Lorena casi la totalidad refiere estar indiferente porque la atención que reciben en este servicio no es adecuada y menos satisface las expectativas del usuario.

El trabajo de investigación se realizó con dimensiones según el modelo SERVQUAL, que ayudaron a determinar el nivel de satisfacción del usuario:

- **Dimensión fiabilidad**, esta hace mención al trato que brinda el profesional y la comunicación que tienen con el usuario.

Segun Cajamarca, M. en su estudio “calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud - Cusco 2018, no coinciden con”, Quien hallo que el 59% están satisfechos en esta dimensión.

En esta dimensión se concluyo que los usuarios que acuden al servicio de emergencias se sienten indiferentes porque no reciben una atencion adecuada probablemente eso se deba a que hay mucha sobredemanda de usuarios y como tambien no coincide con ningun antecedenete previo que se tomo en la investigación.

- **Capacidad de respuesta**, esta dimensión hace referencia a las habilidades o estrategias que tiene el profesional al momento de atender al usuario.

Por lo tanto, no coinciden con Alcántara, M. En el estudio “satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia. hospital general de Celendín, Cajamarca – 2019”, quien hallo que el 40% de los usuarios están satisfechos en esta dimensión.

De acuerdo a los resultados se concluye que los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Antonio Lorena son indiferentes en cuanto a la atención que les brindan al momento de la admision, atencion en farmacia, laboratorio y exámenes radiologicos, ademas se observa que hay pacientes insatisfechos por la falta de atención inmediata en las cajas de admisión, como tambien por la falta o en mal estado de los equipos, el cual retrasa la atncion inmediata y no coinciden con ningun antecedente.



- **Seguridad** esta dimensión hace referencia comportamiento que tiene el profesional de enfermería y si inspira confianza o no al momento de brindar la atención a los usuarios.

Según Gómez, G. y otros, en su estudio “satisfacción del usuario en la emergencia del hospital Central de Maracay Universidad Nacional de Córdoba, facultad de ciencias médicas 2017. Córdoba - Argentina 2019”, quien halló que el 48% están satisfechos en esta dimensión.

Por los resultados obtenidos en el estudio se halló que el 63% de los usuarios están indiferentes, mientras que el 35,3% están satisfechos, 1,7% son usuarios insatisfechos, por lo tanto, no coinciden con los estudios previos.

- **Dimensión empatía** hacer mención a la atención que brinda el profesional de enfermería sin importar la condición del usuario, siempre demostrando o poniéndose en el lugar del paciente.

Para Cajamarca, M. En su estudio “calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud - cusco 2018”, halló que el 58,39% de usuarios están completamente satisfechos.

Por lo tanto, en esta investigación se concluyó que el 83,3% son usuarios indiferentes probablemente esto se debe a que el personal de salud no brinda atención respetando su condición, el 13,2% están satisfechos y mientras que el 3% son usuarios que refieren estar insatisfechos con la atención que reciben.

- **Aspectos tangibles**, el cual hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido o sentir con el tacto o que se puede ver con la vista, estos están referidos si el ambiente es adecuado.

Según Vázquez, E. y otros en su estudio “satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, México 2018”, donde halló que el 82% están indiferentes.

En la investigación se concluye que el 85,5% son usuarios que tienen indiferencia porque probablemente la infraestructura, los servicios higiénicos, los ambientes no son adecuados, la señalización y las ayudas visuales en algunas situaciones están deterioradas; sin embargo 12,8% se encuentran satisfechos y el 1,7% tienen insatisfacción, el cual repercute negativamente en la calidad de atención de enfermería.



#### **5.4. IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO**

El resultado de este trabajo de investigación contribuirá o aportará a tomar decisiones en la institución donde se realizó el estudio, para mejorar la satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de emergencias del Hospital Antonio Lorena.

Así mismo su importancia radica en la identificación del nivel de satisfacción de los usuarios, con el fin de hacer una comparación de similitud o diferenciación con otros estudios a nivel internacional, nacional y local. Como también los resultados obtenidos servirán como guía y antecedente para la realización de otras investigaciones a futuro.



## CONCLUSIONES

- En relación a las características generales de los usuarios: el 51,3% tienen entre los 31 a 50 años de edad, 54,9% son de sexo femenino, 62,1% tienen el nivel secundario concluido, 99,6% cuentan con SIS y el 95,7% son usuarios continuadores.
- Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena en la dimensión fiabilidad el 54,9% están satisfechos, 43% están indiferentes y el 2,1% están insatisfechos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena en la dimensión capacidad de respuesta el 85,1% son indiferentes, 9,8% insatisfechos y 5,1% están satisfechos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena en la dimensión seguridad el 63% son indiferentes, 35,3% se encuentran satisfechos y el 1,7% están insatisfechos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena en la dimensión empatía el 83,8% son indiferentes, 13,2% están satisfechos y el 3% se encuentran insatisfechos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena en la dimensión aspectos tangibles el 85,5% son indiferentes, 12,8% están satisfechos y el 1,7% se encuentran insatisfechos.



## SUGERENCIAS

### **A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA**

- 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.
- Efectuar el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad en los diferentes servicios asistenciales y administrativos para mejorar nivel de satisfacción del usuario.
- Implementar el Sistema de quejas y sugerencias, que canalicen la perspectiva del usuario.
- Poner en marcha 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 Antonio Lorena.
- Deben implementar 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.

### **AL PERSONAL QUE BRINDA ORIENTACIÓN EN LOS SERVICIOS DE CONSULTORIO EXTERNO.**

- Mejorar y aumentar los carteles ubicados en los locales, renovándolos periódicamente para conseguir un mejor impacto visual en los usuarios y así poder atender sus necesidades y dudas.
- Poner a la vista el libro de reclamaciones, así como mantener habilitado el buzón de sugerencia.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Online]. 2020 [citado 20 abr 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-healthservices>.
2. Organización Panamericana de la Salud. (OPS). Salud en las américas y perfiles de países. 2017. [internet]. 2018. [citado el 24 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>.
3. Ibarra A, Rúa E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Revista Nova [Internet] 2018. [Citado 30 de abril del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
4. Hernández, A. y otros. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú Med Exp Salud Publica. [internet] 2019. [citado 2 de mayo del 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
5. Alava, F. Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de salud del Cantón Quinsalona y la satisfacción del usuario. Guayaquil – Ecuador. 2021. [internet]. 2021. [citado 5 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
6. Mutre K, Gonzales M. Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de milagro. ECUADOR; 2020. [internet]. 2020.[citado el 15 de mayo]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/biblio-1284109>.
7. Gómez,G. y otros . satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay universidad nacional de Córdoba, facultad de ciencias médicas 2017. Córdoba - argentina [internet] 2019 [ citado el 18 de mayo del 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327048910\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_e\\_n\\_la\\_emergencia\\_del\\_hospital\\_central\\_de\\_maracay](https://www.researchgate.net/publication/327048910_satisfaccion_del_usuario_e_n_la_emergencia_del_hospital_central_de_maracay)
8. Vázquez E. y otros. Gutiérrez I. Romero. Loria. Campos, En su estudio Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, México 2018. [internet] 2018 [citado el 18 de mayo del 2022]. Disponible



- en:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642018000200254](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642018000200254).
9. Salinas D. Nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de medicina general del hospital distrital Jerusalén durante el periodo diciembre 2019 – enero 2020. [internet]. 2020 [citado 20 de mayo 2022]. Disponible en:[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17351/SalinasVargas\\_D.pdf](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17351/SalinasVargas_D.pdf)
  10. Carbajal D. en su estudio Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020[tesis de internet] 2020 [ citado 22 de mayo 2022] Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=subject&value=https://purl.org/pe-repo/ocde/ford>
  11. Alcántara, M satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia. hospital general de Celendín, Cajamarca – 2019 [tesis de internet] 2019[citado 23 de mayo2022]. disponible en:<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3964/MANUELA%20ALCANTARA%20TORRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
  12. Laguna, L. satisfacción laboral en profesionales de enfermería de los servicios de atención covid-19, del hospital regional del cusco – 2021” [tesis de internet]2021[citado 24 de mayo 2022]. Disponible en:[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4715/Lizbeth\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4715/Lizbeth_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  13. Taípe D, en su estudio Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional CUSCO 2019. [tesis de internet]. 2019 [citado 25 de mayo 2022]. Disponible en:<https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176>
  14. Cajamarca M, Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD - CUSCO 2018[ tesis de internet]. 2018.[citado 26 de mayo]. Disponible en:<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4356?show=full>.
  15. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. 2000; [internet]. 2020 [citado 27 de mayo 2022]. Disponible en:[http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf).



16. Izaguirre M, Reátegui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima.; 2014. [internet] 2014 [citado 28 de mayo 2022]. Disponible en: [http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-5583201700020000](http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-5583201700020000).
17. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. [internet] 2011 [citado 29 de mayo 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
18. Loayza B. Merino M. Antropología filosófica: un aspecto pendiente en la investigación de Enfermería en América Latina. 2017.[internet] 2017 [citado 30 de mayo2022] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962017000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962017000300002).
19. Taípe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019[ internet] 2019 [citado1 de junio 2022] Disponible en:<https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176>
20. Contreras M, Enrique C. La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 2011; 10(2): 146-162.[ citado 4 de junio2022] Disponible en : <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
21. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing. [internet] 2019 [ citado 6 de junio 2022] Disponible en [https://nadiamarketing.com.br/site/wpcontent/uploads/2019/01/d\\_nadia\\_parasuraman198874599.pdf](https://nadiamarketing.com.br/site/wpcontent/uploads/2019/01/d_nadia_parasuraman198874599.pdf)
22. Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, Huv, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia.2016[ internet] [citado 7 de junio 2022]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/zoraidaojeda58/nivel-de-satisfaccin-del-usuario-en-relacin-con-la-atencin-recibida-por-el-personal-de-enfermera>
23. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 8 de junio2022]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1).



24. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista ciencia y enfermería [Internet]. 2014 [citado 9 de junio 2022]. Volumen citado 14 abr 2022]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008)
25. Grupoice: Dirección de Comunicación Corporativa. [Internet]. Perú: ICE; 2015 [citado 10 junio 2022]. Colección N° 33. Desarrollo personal y laboral”: el Respeto. Disponible en: <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afeaea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=11Ew55E#:~:text=La%20palabra%20respeto%20proviene%20del,alguien%3B%20incluye%20atenci%C3%B3n%20y%20cortes%C3%ADa>.
26. Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ese. Universidad Nacional de Colombia [citado 12 de junio 2022]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/zoraidaojeda58/nivel-de-satisfaccin-del-usuario-en-relacin-con-la-atencin-recibida-por-el-personal-de-enfermera>
27. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 13 de junio 2022]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1).



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA, CUSCO 2022

**INTRODUCCION:** Sr (a) solicito tu colaboración para el desarrollo de la presente encuesta ya que la información que proporciona solo servirá para la investigación, que le aseguramos el anonimato.

A continuación, se le solicita marcar con una x según usted considere conveniente.

#### DATOS GENERALES

##### 1.-Edad del encuestado

- a) 18 – 30                       b) 31 – 50  
c) 51 a mas

##### 2.- sexo

- a) femenino                      b) masculino

##### 3.- Nivel de estudio

- a) sin estudios                       b) primaria  
c) secundaria                      d) superior

##### 4.- Tipo de asegurado

- a) SIS                                      b) SOAT  
c) Ninguno                              d) Otros

##### 5.-Tipo de Usuario

- a) continuo  
b) nuevo



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Instrumento para evaluar el nivel satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en el hospital Antonio Lorena cusco 2022.

Tenga en bien llenar con el siguiente cuestionario con total libertad y sinceridad los datos recolectados serán tratados anónimamente y servirán de referencia para lograr un diagnóstico del servicio que se brinda.

Marque según corresponda con una x en la escala del 1 al 5 considerando a 1 como menor calificación y 5 como mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	p	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?			X		
02	p	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?			X		
03	p	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?		X			
04	p	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?			X		
05	p	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que receta médica?		X			
06	p	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?			X		
07	p	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?				X	
08	p	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?			X		
09	p	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?			X		
10	p	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			X		
11	p	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?				X	
12	p	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			X		
13	p	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?			X		
14	p	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			X		
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			X		
16	p	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			X		
17	p	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?			X		
18	p	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efecto adversos?		X			
19	p	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		X			
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a pacientes?			X		
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X		
22	p	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios cómodos?		X			



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es nivel de satisfacción de usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción</li> </ul>	<p><b>METODO-TIPO</b></p> <p>cuantitativo. De tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal.</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Describir las características sociodemográficas de usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022.</li> <li>➤ Identificar el nivel de satisfacción de usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022. En las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INTERVINIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad de encuestado</li> <li>• Sexo</li> <li>• Nivel de estudio</li> <li>• Tipo de seguro</li> <li>• Tipo de usuario</li> </ul>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>No experimental transversal.</p> <p><b>LÍNEA DE INVESTIGACION.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Investigación sobre desempeño en el ejercicio profesional.</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN:</b> Es de 235 usuarios.</p>