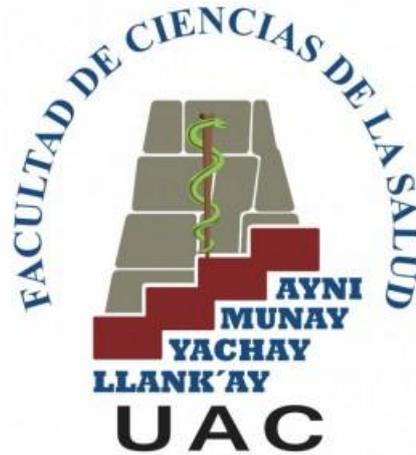
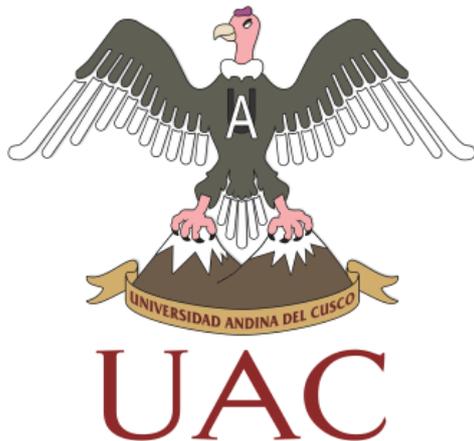




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019”

Presentada por la Bachiller

Taipe Salcedo Diana Carolina

Para optar al Título Profesional de

Licenciada en Enfermería

Asesora: Mg. Carmen Rosa Rojas
Pariona

CUSCO – PERÚ

2019



DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO Y LA VIRGEN MARIA

Por regalarme el milagro de la vida, por concederme una familia maravillosa, por concederme salud para alcanzar esta meta y ser mi guía en cada momento.

A MI FAMILIA

Mi padre Alfredo Taipe P. y mi madre Epifania Salcedo A. quienes han estado junto a mi brindándome su apoyo incondicional, quienes han creído en mí siempre, dándome el ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, fomentado en mí el deseo de superación y triunfo en la vida.

A mi hermano John por sus consejos y toda ayuda que me brindo.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco por contribuir con mi formación académica y por brindarme la oportunidad de alcanzar la meta que hoy se cristaliza con este trabajo de tesis.

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

Agradezco también a mi asesora de tesis Mg. Carmen Rosa Rojas Pariona por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Así mismo agradezco con gratitud y reconocimiento a mis dictaminantes, Dr. Luis Chihuantito Abal y Lic. Julio Cesar Valencia García, por su apoyo brindado, por la paciencia necesaria para la conclusión de mi trabajo de mi investigación.

Al Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco por haberme brindado las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación.



PRESENTACIÓN

Señor.

Dr. Juan Carlos Valencia Martínez

Decano de la Facultad Ciencias de la Salud, de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes.

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 intitulada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019**” con la finalidad de optar al Título profesional de Licenciada en Enfermería.

La Bachiller.



RESUMEN

El presente trabajo intitulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019. El diseño metodológico fue descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 115 usuarios que acuden al servicio de emergencia. La técnica utilizada fue la entrevista.

Las conclusiones respecto a las características generales de los usuarios: 68.9% tienen edades entre 31 y 50 años, 55.9% son del sexo femenino, 57% son casados, 40% tienen estudios secundarios, 65% tienen el seguro integral de salud, 93% son usuarios nuevos, 44% acuden más al servicio de medicina, al evaluar el nivel de satisfacción del usuario se tiene que 42% están 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% está medianamente satisfecho con los equipos disponibles, 30% está 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.

PALABRAS CLAVES: Nivel de satisfacción, Usuario, Emergencia.

**ABSTRACT**

This work entitled "THE USER'S SATISFACTION LEVEL OF THE PUBLIC HOSPITAL CUSCO 2019 EMERGENCY SERVICE" The objective was to determine the level of user satisfaction of the Emergency Service of the Regional Hospital of Cusco, 2019. The methodological design was transversal, the sample consisted of 115 users who go to the emergency service. The technique used was the interview.

The conclusions regarding the general users: 68.9% have i have between 31 and 50 years, 55.9% are female, 57% are married, 40% have secondary, 65% comprehensive health insurance, 93% are new users, 44% go to the medical service more , when assessing the level of user satisfaction it is realized that 42% with moderate satisfaction with the severity level, 39% is ready with the application service of the application that was Lab care, 42% satisfied with patient privacy, 40% are satisfied with the thorough evaluation of the doctor, 42% are satisfied with the personal treatment, 44% are satisfied with the explanation of procedure that was made, 39% is on the list of the explanation on treatment, 36% median this customer tidal of available equipment, 30% this median corresponds to the infrastructure of the emergency service; By assessing the overall satisfaction level 46.09% has a high level of satisfaction, 42.61% have an average satisfaction level and 11.30% have a low satisfaction level

KEYWORDS: Satisfaction Level, User, Emergency



INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un tema muy importante relacionado a la calidad de atención en salud. Muchos factores influyen en la satisfacción que tiene el cliente sobre la atención que recibe ya que los usuarios no solo acuden a mejorar o recibir atención de salud, sino que además esperan una atención que cubra sus expectativas.

Cuando una persona por diversas situaciones, busca ser atendido en el servicio de emergencias, ingresa con un alta expectativa que le solucionarán su problema de salud de una manera inmediata, le harán las recomendaciones necesarias y la atención será satisfactoria.

Pero muchas veces al acudir a un centro de salud, específicamente al área de emergencia, no reciben atención inmediata, existe un alto grado de indiferencia, el personal no brinda la confianza necesaria, generando un grado de insatisfacción al usuario o paciente.

Por lo que se plantea el presente estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019 el cual está estructurado en cuatro capítulos de acuerdo al detalle siguiente:

Capítulo I El problema: El cual comprende la Caracterización del problema, formulación del problema, objetivos, variable y su operacionalización correspondiente, justificación, limitación de estudio y consideraciones éticas

Capítulo II Marco teórico: comprende los antecedentes del estudio a nivel Internacional, Nacional y Local. En esta sección también se incluye las bases teóricas y la definición de términos

Capítulo III Diseño metodológico: donde se presenta el Tipo de investigación, línea de investigación, población y muestra con sus respectivos criterios de



inclusión y exclusión; técnicas e instrumentos, así como también los procedimientos de recolección de datos.

Capítulo IV. Análisis y resultados de la investigación: comprende los gráficos con su interpretación, comprensión y análisis.

Conclusiones

sugerencias

anexos.



ÍNDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
PRESENTACIÓN
RESUMEN
ABSTRACT
INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 CARACTERIZACION DEL PROBLEMA.....1
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....3
1.3 OBJETIVOS.....3
 1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....3
 1.3.2 OBJETITO ESPECIFICO.....4
1.4 VARIABLES.....4
1.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....6
1.6 JUSTIFICACION.....9
1.7 LIMITACIONES DE ESTUDIO.....9
1.8 CONSIDERACIONES ETICAS.....9

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....10
 2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL.....10
 2.1.2 A NIVEL NACIONAL.....12
 2.1.3 A NIVEL LOCAL.....15
2.2 BASES TEORICAS.....18
2.3 DEFINICION DE TERMINOS.....31

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION.....33
3.2 LINEA DE INVESTIGACION.....33
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....33



3.4 TECNICA E INSTRUMENTO.....	35
3.5 PROCEDIMEINTO Y RECOLECCION DE DATOS.....	36
3.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	36

CAPÍTULO IV

INTERPRETACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		PÁG
NRO 1	EDAD Y SEXO DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2019.....	38
NRO 2	ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.....	39
NRO 3	GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.....	40
NRO 4	INGRESO ECONOMICO FAMILIAR DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.....	41
NRO 5	TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.....	42
NRO 6	TIPO DE USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO....	43
NRO 7	FIABILIDAD: CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO EL USUARIOS QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.....	44
NRO 8	FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN INMEDIATA AL USUARIO O FAMILIAR SIN IMPORTAR SU CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA- HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	45
NRO 9	FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCION AL USUARIO O FAMILIAR CONSIDERANDO EL NIVEL DE GRAVEDAD - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	46
NRO 10	FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCION AL USUARIO O FAMILIAR POR PARTE DEL MEDICO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	47
NRO 11	FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN	



	QUE EL MEDICO MANTUVO CON EL USUARIO O FAMILIAR SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	48
NRO 12	FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE FARMACIA DE EMERGENCIA QUE CONTO CON LOS MEDICAMENTOS QUE RECETO EL MEDICO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	49
NRO 13	SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	50
NRO 14	SEGURIDAD: SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO NECESARIO QUE EL MEDICO BRINDÓ AL USUARIO DURANTE LA ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	52
NRO 15	SEGURIDAD: RESPETO DE LA PRIVACIDAD DEL USUARIO DURANTE SU ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	53
NRO 16	SEGURIDAD: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL EXAMEN FÍSICO COMPLETO Y MINUCIOSO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	54
NRO 17	SEGURIDAD: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROBLEMA DE SALUD QUE SE HA RESUELTO O MEJORADO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	55
NRO 18	EMPATIA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL BUEN TRATO DURANTE LA ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	56
NRO 19	EMPATIA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PERSONAL DE EMERGENCIA QUE PRESTO INTERES POR SOLUCIONAR PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON DURANTE LA ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	57
NRO 20	EMPATIA: SATISFACCIÓN CON LA EXPLICACIÓN QUE SE BRINDÓ SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y TRATAMIENTO -	



	HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019	58
NRO 21	ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA SEÑALIZACION ADECUADA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	59
NRO 22	ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA INFORMAR Y ORIENTAR AL USUARIO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	60
NRO 23	ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS EQUIPOS Y MATERIALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	61
NRO 24	ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA LIMPIA Y COMODA - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019.....	62
NRO 25	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2019.....	63



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud ¹

Según la Organización Mundial de la Salud, más de 400 millones de personas en el mundo carecen de acceso a servicios esenciales de atención sanitaria, 77,5% de usuarios que tienen acceso a los servicios de salud no satisfacen las expectativas del paciente, 17,5% percibe la calidad de atención del personal de salud, la satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud.²

El crecimiento desmesurado en la población, genera el colapso de un plan en aspectos políticos, económicos y sociales. En tan solo los próximos cinco años la población aumentará en más de 1,7 millones de habitantes. Por tanto, el reto del crecimiento poblacional aún no ha concluido. Se necesitarán más viviendas, más servicios de salud de mayor complejidad, más y mejor transporte colectivo, y sobre todo, más y mejores empleos, así como expandir los servicios de protección para los adultos mayores³.

Los servicios de emergencia de muchos países son parecidos a los que se tiene en nuestra región, este excesivo crecimiento poblacional, genera la sobredemanda del servicio de emergencia, donde la calidad de atención genera una alta insatisfacción por parte de los usuarios. Tanto los equipos, la infraestructura, los planes de contingencia, no reúnen las condiciones

¹ Seclen J, Darras Ch. Satisfacción del usuario de los servicios de salud;Peru,2013. [Internet],[consultado el12/04/18]: disponible en:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>

²Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona Informe de la Secretaria.18 de diciembre del 2015. Disponible en:

<http://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/17-030717/es/>

³ Paredes C, Aramburu E, Mendoza W. el futuro de la población peruana: problemas y oportunidades [Internet]. 2nd ed. Aramburu (AM);: 2015 [actualizado 15/09/15; citado 16/06/18]. Disponible en:

<http://www.unfpa.org.pe/Articulos/Articulos/ARAMBURU-MENDOZA-Debates-Sociologia.pdf>



necesarias para atender emergencias que se suscitan constantemente, generando pérdidas de vidas y un alto grado de insatisfacción en los pacientes.

Según la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), solo en el tercer trimestre de 2013 ESSALUD, recibió más de 40 mil quejas de los asegurados. El 28.4% de reclamos fue por la demora en las citas, mientras que el 20.3% se dio por la falta de información. En tanto, el 8.4% se debió al retraso en la prestación de salud a causa de algún problema administrativo⁴.

Los hospitales de nuestro país son de las instituciones en las que se puede observar que el exceso poblacional afecta la planificación y capacidad de su servicio y es por eso que el sector salud por ser una empresa y organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes y den como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario; por ende que superen las expectativas del usuario⁵.

Según la encuesta de satisfacción del usuario efectuada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por encargo de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). manifestó que el grado de satisfacción de las instituciones prestadoras de los servicios de salud o IPRESS entre las que se considera al MINSA, gobiernos regionales, ESSALUD, sanidad de las Fuerzas Armadas, Policiales y clínicas privadas, la calidad de atención mejoró de 70.1% a 73.7%, entre 2014 y 2017.⁶

El Hospital Regional del Cusco, cuenta con diversos servicios, en distintas áreas, las cuales son insuficientes ante la cantidad desmesurada de personal que buscan ser atendidos. Dicho hospital fue diseñado con una capacidad promedio de atención, el Ministerio de Salud, mediante el “Fondo Nacional de

⁴ Peru21.pe [Internet]. Perú: Vargas; 2013 [actualizado 10 Feb 2015; citado 04/07/18]. Disponible en: <https://peru21.pe/opinion/crisis-hospitales-essalud-afecta-millones-peruanos-146128>

⁵ Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas Perú – 2015.

⁶ Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de SALUD 2014-2017. [En línea] junio 2014 [fecha de acceso del 04 julio del 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>



Salud y Bienestar Social” ejecutó el proyecto “Hospital Regional del Cusco”, a través del consorcio alemán, con una capacidad de 366 camas en 1964. En la actualidad, este histórico nosocomio tiene 312 camas hospitalarias, hoy en día su estructura, su servicio y su personal es muy reducido a comparación de la gran demanda de la población en lo que se refiere a salud. El área de emergencias tiene 42 camas para atender a los pacientes, pero la cantidad de personas que llegan a internarse diariamente supera esa cifra largamente. Las personas que hacen uso del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco pueden o no estar satisfechas por el servicio que se les ofrece, a pesar de la gran problemática que se presenta en el sector salud, Pero las diversas situaciones y emergencias pueden llevar a que la solución del problema de salud que enfrentan los usuarios no tenga la atención debida, pueda generarse complicaciones, e incluso la muerte.

La satisfacción es una percepción propia de quien recibe el servicio, pero esta se acondiciona a factores como es la atención, la infraestructura, la capacidad de respuesta.⁷

Por todo lo referido es importante conocer el nivel de satisfacción del usuario como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios para de esa forma mejorar la calidad de atención del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Emergencias del Hospital Regional del Cusco, 2019?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Emergencias del Hospital Regional del Cusco, 2019.

⁷ Quispe Y. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud.2015.



1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.
- ✓ Determinar la satisfacción del usuario del servicio de Emergencias del Hospital Regional del Cusco, en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

1.4. VARIABLES

1.4.1. VARIABLE IMPLICADA

- ✓ Nivel de satisfacción del usuario

1.4.2. VARIABLES NO IMPLICADAS

- ✓ Sexo
- ✓ Edad
- ✓ Estado civil
- ✓ Grado de instrucción
- ✓ Ingreso económico mensual
- ✓ Tipo de seguro
- ✓ Tipo de usuario
- ✓ Consultorio



1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

1.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE IMPLICADA

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL
Nivel de satisfacción	Es el grado de expresión relacionado al bienestar que experimenta una persona en la atención que brinda el personal en el servicio de emergencia el cual es determinado utilizando la herramienta SERVQUAL	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica. 2. Atención considerando el nivel de gravedad. 3. Atención por el personal de salud. 4. Comunicación con paciente y familiares sobre el problema de salud. 5. Farmacia implementada 6. Atención inmediata en admisión y caja. 7. Atención inmediata en laboratorio. 8. Atención inmediata de exámenes radiológicos. 9. Atención inmediata en farmacia. 10. Tiempo necesario en la atención brindada. 11. Respeto de la privacidad del paciente. 12. Examen físico completo y evaluación minuciosa del problema de salud. 13. Problema de salud resuelto o mejorado 14. Buen trato durante la atención. 15. Interés por solucionar problemas que se presentan durante la atención. 16. Comprensión de la explicación medica sobre el problema de salud 17. Comprensión de la explicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfactorio (3) • Medianamente satisfactoria (2) • Insatisfactorio (1) • Indiferente (no opina) (0) 	Cualitativa	Ordinal	<p>Nivel de satisfacción alta (45-66 puntos)</p> <p>Nivel de satisfacción medio (regular) (23- 44 puntos)</p> <p>Nivel de satisfacción baja (Insatisfecho) (00-22 puntos)</p>



			medica sobre los procedimientos o análisis realizados				
		Aspectos tangibles	18. Comprensión de la explicación medica sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos				
			19. Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente. 20. Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes 21. Equipos y materiales necesarios y disponibles para la atención. 22. Infraestructura adecuada, limpia y cómoda.				



1.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES NO IMPLICADAS

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA
SEXO	Característica biológica que diferencia a un varón de una mujer, de los usuarios de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Cualitativa	Nominal
EDAD	Número de años de vida cumplidos desde el nacimiento hasta la fecha actual, de los usuarios de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 30 años. • 31 a 50 años. • 51 a más 	Cuantitativa	Intervalar
ESTADO CIVIL	Es la situación de las personas físicas determinado por sus relaciones de familia, de los usuarios de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Divorciado • Viudo 	Cualitativa	Nominal
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Es el grado más alto completado, dentro del nivel más avanzado que ha cursado el usuario de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • Sin estudios. • Primaria • Secundaria. • Superior técnico. • Superior universitario 	Cualitativa	Ordinal
INGRESO ECONÓMICO FAMILIAR MENSUAL	Cantidad de dinero que se obtiene mediante un trabajo dado en la familia, de los usuarios de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 750. • De 751 a 1499. • De 1500 a mas 	Cuantitativa	Intervalar
TIPO DE SEGURO	Modalidad de cobertura del servicio de salud por la cual se realiza la atención , los usuarios de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • SIS • SOAT • Fospoli • Otros 	Cualitativa	Nominal
TIPO DE USUARIO	Persona que recibe atención de salud es nuevo en el servicio o es un paciente continuador del mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo • Continuador 	Cualitativa	Nominal
CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO	Ambiente y/o espacio del establecimiento donde fue realizada la atención al usuario de Emergencia del Hospital Regional del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina • Cirugía • Pediatría • Obstetricia • Traumatología 	Cualitativa	Nominal



1.6 JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda cuidado, como al personal de salud que brinda el cuidado.

El presente trabajo de investigación justifica su realización a nivel social porque brindará información descriptiva y estadística sobre el nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cusco.

Asimismo, esta investigación ayuda a conocer cuál es el nivel de satisfacción del usuario, que se tiene que superar o mejorar en cuanto a la atención para elevar su satisfacción, así mismo se considera la investigación como un importante aporte para los otros estudios sobre el tema, ya que sus resultados contribuye a incrementar el conocimiento científico sobre la actuación del profesional de salud dentro del campo asistencial en la prestación de cuidados de calidad en base a las necesidades y expectativas del usuario

1.7. LIMITACIONES DE ESTUDIO

Las limitaciones que hubo para la realización de la investigación fueron las siguientes:

- La resistencia de algunos usuarios a ser parte del estudio lo cual se superó explicándole la importancia del trabajo y de cuán importante es su respuesta sincera para la mejora de la atención.

1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para realizar el estudio se solicitó la autorización al Director del Hospital Regional del Cusco, asimismo al jefe del servicio de emergencia, por ultimo las encuestas que se aplicaron, previamente fueron autorizados por un consentimiento informado y la información fue tratada bajo criterios de confidencialidad, sin exponer datos personales, se aplicaron principios bioéticos autonomía, beneficencia, no maleficencia.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

GONZÁLES E. en su estudio:” **CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL ÁREA DE SALUD HEREDIA CUBUJUQUÍ DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE. INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACION PÚBLICA; SAN JOSE COSTA RICA 2013.**

Objetivo: Analizar la calidad de atención en el Servicio de emergencias del Área de Salud de Heredia-Cubujuquí, desde la perspectiva del cliente.

Metodología: El estudio fue descriptiva, transversal.

Resultados: El 65% son mujeres, la edad promedio de los usuarios es de 33.1 años para las mujeres y 24.6 años para los varones, según el lugar de residencia, el 92.2% de los usuarios provienen del área de adscripción de este Centro de Salud. Los problemas agudos, son la principal causa de consulta, dentro de los que destacan las infecciones de vías respiratorias, trastornos gastrointestinales y problemas osteomusculares. El tiempo promedio de espera para la atención médica fue de 51 minutos, aunque se encontró diferencia estadísticamente significativa asociada a la hora de llegada al servicio, siendo menor el tiempo cuando se consulta en las primeras horas de mañana, con un aumento progresivo hacia el mediodía.

Un 96% de los usuarios residen en el Área de adscripción de este Centro de Salud, en primer lugar, del distrito primero, seguido de Mercedes y San Francisco, este se caracteriza por contar con el único EBAS desconcentrado del Área de Salud.⁸

⁸ Gonzales E. Calidad de la atención en el servicio de urgencias del área de salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente. costa rica, 2013; [Internet]; citado 04/07/18]. Disponible en: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabeth_TS_SA.pdf



CASTILLO G. en su trabajo de tesis intitulado: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA QUE SE DESARROLLA EN EL CENTRO MÉDICO ESMIL (ESCUELA SUPERIOR MILITAR ELOY ALFARO). ECUADOR 2013.**

Objetivo: Determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa del Centro Médico ESMIL por los usuarios externos.

Metodología: Fue tipo descriptivo, por cuanto se caracteriza porque describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico su propósito estimar parámetros. La estadística consiste en estimar frecuencias y/o promedios; y otras medidas univariadas.

Resultados: La atención en las dependencias del policlínico de manera general se determina que tiene un alto porcentaje de aceptación y alcanza un 86 % de satisfacción y un 14% de calificación negativa. Cabe recalcar que, a pesar de tener una aceptación favorable en la calidad de atención en las diferentes dependencias del centro médico de la escuela superior militar Eloy Alfaro, podemos ver que existe una asimetría en la atención den el Rayos X con un 45% donde los usuarios externos califican como negativa (40% Mala y 5 % Muy mala), por lo que en esta área se debe de tratar de mejorar la calidad de atención. Llego a las siguientes conclusiones que las oportunidades de mejora están centradas en la actitud de directivos y personal frente a las necesidades sanitarias.⁹

VARGAS D. en su estudio; **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO EN LOS SERVICIO DE SALUD DEL PATRONATO PROVINCIAL DE PICHINCHA” UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO, 2013.**

⁹ Castillo G. grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro médico esmil. Ecuador 2013; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf



Objetivo: Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del patronato provincial de pichincha

Metodología: El tipo de investigación que se desarrolló a cabo fue de tipo analítico descriptivo y transversal, se utilizó como instrumento una encuesta estructurada elaborada específicamente para la investigación.

Resultados: Se realizó un estudio donde se encuestó a 101 usuarios internos (todo el personal de los servicios de salud) y 499 usuarios externos (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a la demanda de cada centro) que acudieron los días que estuvo previsto entrevistar en los 12 centros de salud de patronato. Entre los resultados obtenidos se encontró lo siguiente: usuario interno; el nivel de satisfacción en general es de 90%, la edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71.3% con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34.65%. el usuario externo el nivel de satisfacción fue de 98% no presentaron insatisfacción las variables: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en como resolvieron el problema y la satisfacción por atención recibida, la edad promedio es de 39 años con predominancia del sexo femenino 68.34%, nivel de instrucción secundaria completa 45.89% los servicios más utilizados son medicina 54.51% con un tiempo promedio para ser atendidos 15.75 minutos.

La conclusión a la que llegaron fue que el nivel de satisfacción percibido en las 12 unidades de salud de los usuarios externos e internos se encuentra en niveles altos lo cual refleja la calidad de atención que brinda el patronato a la población de la provincia de pichincha.¹⁰

2.1.2 A NIVEL NACIONAL

CÓRDOVA V. En su estudio “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.**”

¹⁰ Vargas D. Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de pichincha, quito, 2013; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>



Objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de Emergencia del Hospital Grau, en relación a la motivación del personal de Salud; Metodología: Para el estudio de la satisfacción del usuario externo se obtuvieron los datos a partir de una encuesta basada en el SERVQUAL modificado por Elías y Álvarez realizada a los asegurados que acuden al servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Grau. Las encuestas se hicieron en forma global a 120 pacientes divididos en 07 grupos, relacionados al personal de salud de guardia que acudían en los días de la semana.

Resultados:

- a) El personal de Salud que trabaja en las diferentes áreas de la emergencia en Medicina, Cirugía, y Traumatología del Hospital de Emergencias Grau presentan un predominio de los factores motivacionales intrínsecos (desviación estándar 2,5%), especialmente con la oportunidad del logro por el aprendizaje, responsabilidad en el trabajo y obtención de éxito en el trabajo, que con los factores extrínsecos o de Higiene o de insatisfacción. De acuerdo a la teoría de Herzberg, podemos decir que se hallan motivados.
- b) El nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo a las encuestas de Servqual modificado por Elías y Álvarez, fluctúa entre un máximo de 64.2% de aseguramiento o cortesía, y un mínimo de 54.9% en empatía o atención individualizada del usuario, con cifras intermedias en otros ítems como fiabilidad nivel de efectividad (en 63.3%), tangibilidad o aspecto de las personas e instalaciones físicas (56.7%), sensibilidad o tiempo de espera (55%).
- c) El 33% de los usuarios externos se halla satisfecho, poco satisfecho en un 43%, y no satisfechos en un 24 %.
- d) No existe una correlación significativa estadística entre satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud.
- e) Si existe una correlación estadísticamente significativa entre satisfacción del usuario externo con la motivación del personal de salud si sumamos los

resultados de satisfacción (33%) y poca satisfacción (43%) en el servicio de emergencia.¹¹

TUESTA Z. en su trabajo de tesis intitulado: “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**”, 2015.

Objetivo: Determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, se realizó un trabajo de tipo no experimental y el diseño fue descriptivo correlacional.

Resultados: El presente estudio se obtuvo que el 68,2% están insatisfechos de acuerdo a la calidad de atención brindada y 32,8% están insatisfechos asimismo el 48,4% tienen la edad de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61,1 %, son casadas, el 41,3% un grado de instrucción primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%. Se concluye que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud.

Para conocer la relación entre las variables calidad y satisfacción se utilizó la prueba de hipótesis, la cual brinda la suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción del cliente, lo que implica que, a menor calidad del servicio, se presenta menor satisfacción de quien recibe este servicio de salud. Moyobamba tienen una percepción de la calidad como REGULAR, para el 9.9% de pacientes es BUENO y para el 3.9% de pacientes es MALA, según las dimensiones de humana, técnico científico y del entorno. El 71,5 % de los usuarios, responden que se encuentran SATISFECHOS con la atención del servicio de emergencia del Hospital II-1 Moyobamba, el 19.3 % insatisfechos y sólo el 9.1% muy satisfecho.¹²

¹¹ Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Lima, 2015. ; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹² Tuesta Z. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba, 2015. ; [Internet]; Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/153817>



DÍAZ M., en su estudio: **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA- BAMBAMARCA- 2014”**, DESARROLLADA EN LA CIUDAD DE BAMBAMARCA EL AÑO 2014”.

Se desarrollaron los siguientes objetivos: Caracterizar socialmente a los usuarios externos que son atendidos en el consultorio externo del Hospital "Tito Villar Cabeza"- Bambamarca, por otro lado, se buscó determinar la satisfacción del usuario externo en el Hospital "Tito Villar Cabeza" – Bambamarca y se identificó la satisfacción del usuario externo según las características sociales en el Hospital "Tito Villar Cabeza" - Bambamarca.

El presente estudio de investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo y de corte transversal. Las conclusiones obtenidas fueron: El 68,2% de los usuarios externos están insatisfechos de acuerdo a la calidad atención brindada en el hospital. El 48,4% se encuentran en la edad de 30 a 59 años de edad la gran mayoría son mujeres 61,1%, tienen un estado civil casado 41,3% un grado de instrucción primaria 36,4% y ocupación ama de casa 49,2%. El 53,0% de los usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a la edad de 30 a 59 años, y el 46,6% insatisfechos que son de la misma edad seguido de un 31,6% están satisfechos y el 36,3% refieren estar insatisfechos y pertenecen a la edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho y el 17,5% están insatisfechos y tienen la edad de 60 a más años.¹³

2.1.3 A NIVEL LOCAL

RICALDE M., en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA MAYO-AGOSTO” CUSCO, 2013.**

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena del cusco.

¹³ Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza , Bambamarca, 2014; . ; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Metodología: Fue de tipo descriptivo explicativo y transversal se incluyeron 385 usuarios de los servicios de hospitalización (medicina, pediatría, cirugía, traumatología, ginecología y maternidad) del Hospital Antonio Lorena.

Población: Todos los usuarios de los servicios de hospitalización en los servicios de Medicina, Pediatría, Cirugía, Traumatología, Ginecología y Maternidad, en el momento del alta.

Resultados: la mayor parte de los usuarios 53.7% de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena esta medianamente satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3% y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. El nivel de satisfacción según la Escala Likert de 1 al 5 es de 3.35; El porcentaje de pacientes satisfechos en los diferentes servicios es: Ginecología 71.8%, Traumatología 59.5, Cirugía 43.5%, Medicina 36.4%, Maternidad 23.7% y Pediatría 17.2%. La mayor parte de la población usuaria de los servicios de hospitalización es de sexo femenino 74.8%, correspondiendo la mayor parte de ellos al intervalo de edad de 26 a 45 años 51.2%. Un 34.9% de los usuarios de los servicios de hospitalización califica la calidad de atención como buena, 60.1% la califica como regular y 5.1% como mala. Llego a las siguientes conclusiones: el grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores que no solo involucran el proceso de atención misma sino también factores como sociodemográficos y grado de instrucción.¹⁴

BARRIO J., en su estudio “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NO USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO” 2013

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de atención del paciente usuario y no usuario en Consultorio Externo del Hospital Regional Cusco.

Metodología: Realizo un estudio descriptivo simple observacional porque se realizó la recolección y tratamiento de datos materiales y métodos; el instrumento de la encuesta fue el SERVQUAL modificada la cual se aplicó a

¹⁴ Ricalde M. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena mayo-agosto” cusco, 2013; ; [Internet]; consultado 10/07/18]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2013_n23/enPDF/a09.pdf



380 encuestadores: 190 usuarios del SIS y 190 no usuarios SIS utilizando el muestreo aleatorio sistemático

Resultados: Revelan la satisfacción en todas las dimensiones del 43.37% de satisfacción por parte del usuario SIS. 40% califica que el servicio tiene que mejorar; un porcentaje entre 40-60% implica que hay un proceso de mejora, en tanto que un porcentaje mayor al 60% implica una satisfacción aceptable.

Las conclusiones: la mayoría de los pacientes tanto SIS como no SIS están insatisfechos con el servicio brindado por consultorios externos del hospital regional del cusco. No existe relación significativa entre el tipo de usuarios (SIS y no SIS) y la satisfacción de las diferentes di menciones evaluadas¹⁵

ROQUE J., en el estudio “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014.

Objetivo: Identificar la proporción de usuarios satisfechos atendidos en el servicio de consulta externa del primer nivel de atención en la red asistencial ESSALUD Cusco; la metodología de estudio fue de tipo descriptivo transversal, utilizando la metodología SERVQUAL para determinar la satisfacción de 605 usuarios externos.

Resultados: se consideraron 575 encuestas el 70% (402) de los encuestados fueron usuarios directos de la prestación asistencial, el 75% (436) son personas con educación superior, la población femenina abarca el 75% del total de encuestados y el asegurado titular hizo un mayor uso de los servicios de salud 54.8% (315).

Llego a las siguientes conclusiones la satisfacción global presento en el 35% (201) de usuarios, siendo las dimensiones con mayor porcentaje de satisfechos: seguridad 38% empatía e información de su problema de salud 36% y aspectos tangibles 37 % y las dimensiones con menor satisfacción fiabilidad 33% y capacidad de respuesta 30%; en conclusión la proporción de

¹⁵ Barrio J. Nivel de satisfacción del Usuario y no usuario en consultorios externos del Hospital Regional del Cusco 2013, tesis de enfermería,2013.



usuarios satisfechos en el primer nivel de atención red asistencial ESSALUD cusco es baja (35%).¹⁶

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN

Se entienden que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar. Se definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente. Son ellos: La accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de la salud y el entorno terapéutico. Se consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente: Cognitiva: Cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera(o). Afectiva: Interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud y la competencia profesional: Habilidades y competencia clínica profesional del médico y de la/el enfermera/o¹⁷.

Cuando se desee medir la satisfacción deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: Identificación de las dimensiones de la satisfacción que se quieran evaluar. Selección de las preguntas (ítems) adecuadas. Métodos que se seguirán para la cuantificación de las dimensiones seleccionadas. Criterios de confiabilidad y validez de las medidas¹⁸. Por otro lado, cuando se elaboren encuestas de satisfacción del paciente, deberán considerarse detenidamente los siguientes aspectos: Los objetivos del estudio; las dimensiones y/o áreas a explorar; los instrumentos validados para el contexto; el número máximo de preguntas que se considere prudente realizar a los pacientes; el medio para su diligenciamiento (correo, teléfono, entrevistador, etc.); El momento para su

¹⁶ Roque J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención – Red asistencial Es salud, Cusco, 2014, tesis de maestría, 2014.

¹⁷ Lauro R., Castillo F. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. 2014. Colombia [Internet]; consultado ; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

¹⁸ Ríos J, Ávila T. en su trabajo de investigación titulado “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Medellín 2015.



diligenciamiento; el tamaño de la muestra seleccionada. Adicionalmente debe tenerse en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforman el hospital, el centro de salud, la consulta externa, etc. Pues debe considerarse como un indicador necesario y deseable en la atención a la salud, y su contribución es esencial para la retroalimentación del sector salud de nuestro país, al aportar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que brinde. La satisfacción está determinada por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo que la definición varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado¹⁹.

La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentran disponibles, se considera que la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. Uno de los autores más representativos que habla sobre satisfacción del paciente es Avedis Donabedian “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. La dimensión técnica refiere que la enfermera debe aplicar la ciencia y tecnología para rendir el máximo beneficio para la salud del usuario, resolviendo problemas tanto potenciales como reales, de manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. Según el

¹⁹Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2015. [Internet]; Ecuador; Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>



Ministerio de Salud, la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y a los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud²⁰.

2.2.2. 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, 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 emergencia²¹.

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 ¹¹.

El concepto de calidad total como producto del nuevo modelo económico social de alta relación costo-beneficio, en un mundo de acciones globales e interdependientes, ha pasado a jugar un rol decisivo, no solamente en el

²⁰ Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016.

²¹ Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2014.



ámbito de la productividad primaria sino también en la de servicios. Hoy se impone, en el ámbito asistencial modelizar y acondicionar propuestas y acciones para alcanzar este objetivo²².

En la tarea de proponer un modelo "ideal" de servicio asistencial concurren un sinnúmero de determinantes, muchos de ellos previstos en las normas ISO, aunque inespecíficos, otros, en cambio, se relacionan con la eficiencia, relación costo beneficio, actitud y aptitud específica tendientes a lograr la satisfacción del usuario. La calidad total es en sí mismo un proceso retroalimentado cuyo out-put tiende hacia el modelo ideal. No existe una definición homogénea del término "satisfacción" si nos referimos a productos o servicios. Todas las definiciones apuntan a la asociación entre lo que se desea ver cumplido (expectativas) y la percepción de lo cumplido. Desde el marco referencial EFQM, y en sintonía con la literatura científica, se encuentra también una asociación entre satisfacción y expectativa en relación con la utilización de servicios. Tal y como se operativiza el término en este documento se considera la satisfacción como una forma de medir los resultados de la calidad de un producto o servicio desde la óptica de la persona o entidad que los utiliza. Desde esta definición, consideramos 4 factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público desde el marco conceptual EFQM²³.

2.2.3. 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, es mejorar siempre, preocuparnos por la

²² Ramírez J. Estudio comparativo del grado de satisfacción entre los usuarios y no usuarios del Seguro Integral de Salud hospitalizados en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé – 2013

²³ Ramírez J. Satisfacción del Usuario Externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2013



innovación, es 25 usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga 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.

2.2.4. 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.

1. 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

2. 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

3. CALIDAD DEL SERVICIO: Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es la mejor posible en cada momento.

4. 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 externos²⁴. 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.

²⁴ Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud.2014



El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad. Sin embargo, la aproximación que estimamos más adecuada considera una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad. Volviendo al debate anterior, algunos investigadores han concentrado sus fuerzas en determinar si la satisfacción de los usuarios es un buen índice para determinar la calidad de los servicios, sin embargo, se observa que la satisfacción con el servicio está influenciada por la calidad global, pero también con el servicio esencial, es decir, con el servicio médico por lo que la conclusión básica que se desprende, es que la calidad percibida del servicio es un antecedente de la satisfacción, no observándose ninguna relación en sentido inverso”

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.

A) ELEMENTOS TANGIBLES: Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. Los elementos tangibles: a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad²⁵.

B) FIABILIDAD: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: En consecuencia, la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre²⁶.

C) CAPACIDAD DE RESPUESTA: Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus

²⁵Alteco H., Zeithman r: Bitner S; en el modelo SERVQUAL 2015.

²⁶ Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015



competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

D) SEGURIDAD: El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. (El ingeniero González, 2015), precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

E) EMPATÍA: Empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.

La empatía es una habilidad propia que nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo.

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está



dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

2.2.3 ASPECTOS GENERALES:

PRINCIPALES 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

EMERGENCIA²⁷: 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.

²⁷ Gómez JPM. Causas y Efectos de la Saturación del Servicio de. Tesis de maestría. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública, San José; 2013.



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.

CALIDAD:

- La calidad se define sencillamente como “Productos o servicio que satisfacen las expectativas del cliente o las exceden”.
- Desde una perspectiva de la salud pública, la calidad significa ofrecer los mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles.
- Para el cliente la calidad depende principalmente de su interacción con el profesional de salud, de los atributos tales como el tiempo de espera y la privacidad, la accesibilidad de la atención y que obtenga el servicio que procura.

- La Organización Mundial de la Salud define la calidad como la atención consistente en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición²⁸.
- Padilla Vinuesa MC, define la calidad desde el punto de vista de los servicios de salud como “la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD: la calidad de atención en salud se ha convertido hoy en día en un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios minimizando los riesgos en la prestación de servicios. Se encuentra la satisfacción del usuario como un resultado importante del proceso de atención en salud dado que la calidad percibida por el usuario es un precursor de su satisfacción, siendo generalmente aceptado y comprobando que el grado que cumple las expectativas que el usuario tiene de la atención en salud influye en su satisfacción²⁹.

Es importante tomar en cuenta al personal, el compromiso que ella mantenga con la institución se verá reflejado en el servicio que brindaran los usuarios por ende del éxito de la calidad en la atención , en ese sentido la calidad interna de la organización es parte importante en el proceso de producción ya que el resultado de la atención al cliente es la suma de todas las etapas que intervienen en el servicio brindado por el cual una organización con un recurso humano competente, y consiente de su compromiso con la calidad, puede destacarse como poseedora de una significativa e importante ventaja competitiva.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

- En las organizaciones la satisfacción del cliente es uno de los componentes más importantes cuando se quiere medir la calidad del servicio. Esto debido a

²⁸ Pompei. Gestión de la calidad de salud.2012.

²⁹ Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. 2015.

que el nivel de satisfacción de los clientes proviene directamente de la calidad con la que se brinda un servicio. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará la medición de la satisfacción de los clientes como un indicador de la calidad percibida en un centro de salud³⁰.

• La satisfacción del cliente en los servicios de salud se puede definir como la medida en que las atenciones en salud cumplen las expectativas de este. Además, el cliente va a estar satisfecho cuando sienta que ha utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas un servicio de calidad. Lo que induce a un cliente a utilizar un servicio es la satisfacción de una necesidad. En el caso de los servicios públicos, estos han sido creados para llevar a cabo la satisfacción de las necesidades sociales. La satisfacción de los clientes con los servicios recibidos se da entonces cuando en la relación satisfacción – necesidad, se resuelva la necesidad. Por ejemplo, una persona se acerca en muchas ocasiones a un centro de salud para recibir atención médica, la cual en ese momento es su necesidad, pero a la vez esta necesidad viene acompañada de ciertas expectativas, las cuales también deben ser cumplidas por el personal³¹.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

EMERGENCIA

Se entiende por emergencia a toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en pacientes³².

SATISFACCIÓN

Es la evaluación que realiza el paciente acerca de la calidad y lo determina por la percepción que él mismo haga de la medida sus expectativas sean satisfecha de una atención de buena calidad.

³⁰ Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. 2010.

³¹ Gómez JPM. Causas y Efectos de la Saturación del Servicio de. Tesis de maestría. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública, San José; 2012. Report No.: ISBN.

³² Minsa. Norma técnica de los servicios de emergencia Lima Perú [Internet]; consultado 10/07/18]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf> /



USUARIO

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta³³.

³³ Extraído del portal Definición.com. <http://conceptodefinicion.de/usuario/>

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 DESCRIPTIVO:

El presente trabajo de investigación es de alcance descriptivo, porque solo se observó el fenómeno, se recogieron los datos necesarios y en base a los resultados se obtuvo las conclusiones.

3.1.2 TRANSVERSAL:

Porque se efectuó el recojo de la información en una sola ocasión con cada una de las unidades muestrales. No se efectuó mediciones en varios momentos, solo se realizó una sola recopilación, para posteriormente procesar los datos.

3.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Corresponde al área de desarrollo profesional, en la línea de investigación “desempeño en el ejercicio profesional”

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN:

La población de estudio estuvo conformada por todos los usuarios que acudieron a ser atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, que cumplieron con los criterios de inclusión, de acuerdo a la unidad de estadística de dicho Hospital es en promedio de 3121 pacientes al mes.

3.3.2. MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO.

MUESTRA:

La muestra fue obtenida mediante la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% (1.95) y un margen de error del 8%(0.08) fue un total de 142 usuarios al mes calculado de la siguiente manera.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= población 3121

Z= Nivel de confianza (1.95)

p= Probabilidad de éxito representada por el 50% es decir 0.5.

q= Probabilidad de fracaso representada por el 50% es decir 0.5.

E= Margen de error (+/- 8% = 0.08)

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{(3121) * (1.95)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.08) * (3121 - 1) + (1.95)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{3121 * 3.8025 * 0.25}{0.0064 * 3120 + 3.8025 * 0.25}$$

$$n = \frac{2966.900625}{20.918625}$$

$$n = 141.8$$

$$n = 142$$

TIPO DE MUESTREO

Fue no probabilístico, en el que se aplicó el instrumento en usuarios hasta saturar la muestra.

3.3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios del servicio de emergencia
- Usuarios que aceptaron voluntariamente participar del estudio de investigación.
- Familiares de los usuarios menores de 18 años.



3.3.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios con deterioro cognitivo.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. TÉCNICA

En la presente investigación se empleó la técnica de la Entrevista.

3.4.2. INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó fue la Encuesta Quality Service (SERVQUAL) que permitió recoger información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. Que consistió de 22 preguntas cerradas cada una de ellas calificables por el usuario del 0 al 3 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas estuvieron distribuidas en las cinco dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22

Dónde se le asignó el siguiente puntaje a cada ítem:

- Satisfactorio (3)
- Medianamente satisfactoria (2)
- Insatisfactorio (1)
- Indiferente (no opina) (0)

La expresión final para determinar el nivel de satisfacción fue:

- Nivel de satisfacción alta: (45-66 puntos)
- Nivel de satisfacción medio (regular): (23- 44 puntos)
- Nivel de satisfacción baja (Insatisfecho): (00-22 puntos)



3.4.3 VALIDACIÓN

SERVQUAL fue validado por el Instituto latinoamericano de Calidad en los servicios y por cornejo Aguilar M. (2013) siendo de frecuente aplicación en diversos trabajos de investigación dentro del área. La validez del instrumento se determinó mediante la prueba binomial de Juicio de Expertos, la cual consistió en someter a consideración de 5 profesionales en el campo de Salud, según la prueba binomial con un valor de $p=0.0461$ y según la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.74 que es considerado satisfactorio, no requiere validación motivo por el cual ya no fue necesario volver a validar este trabajo

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- ✓ Se solicitó en forma escrita autorización al Director del Hospital Regional de la ciudad del Cusco, para que permita el acceso y facilidades para la aplicación del instrumento.
- ✓ Una vez obtenida la autorización correspondiente se visitó el Hospital Regional para desarrollar y aplicar la encuesta.
- ✓ Se agradeció anticipadamente por la información brindada.
- ✓ Se procedió al llenado del instrumento.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

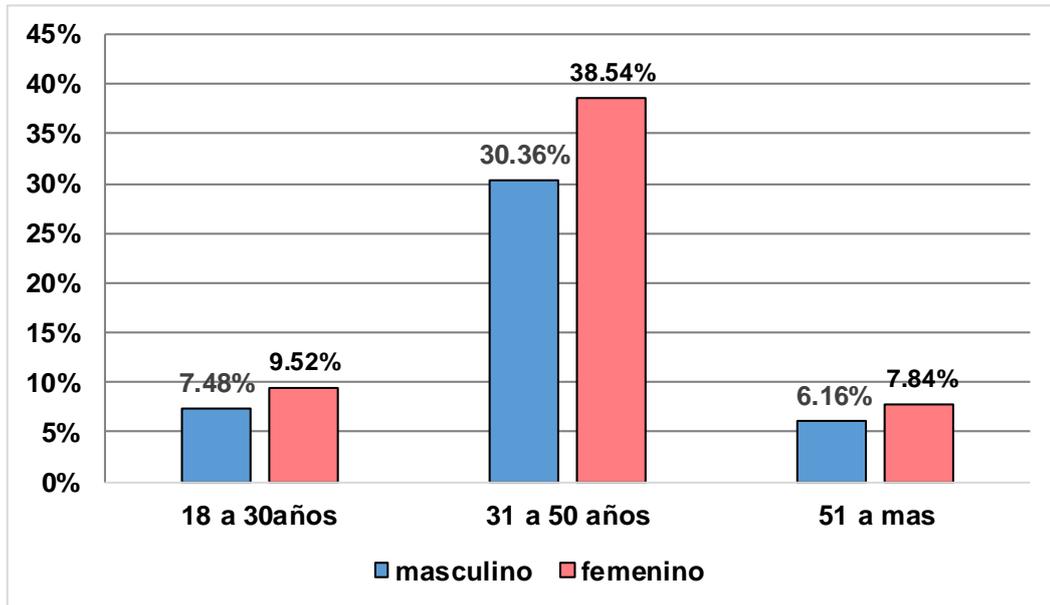
Los datos obtenidos se vaciaron y procesaron en el programa SPSS versión 24, los resultados gráficos fueron exportados al programa Excel para tener una mejor presentación visual de los mismos, posteriormente se efectuó un nuevo traslado al Word para su contrastación y su interpretación.



CAPÍTULO IV
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

GRÁFICO NRO 1

EDAD Y SEXO DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2019



FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el gráfico se aprecia que el 68.9% de los usuarios tienen edades en el rango de 31 a 50 años. El 55.9% son del sexo femenino.

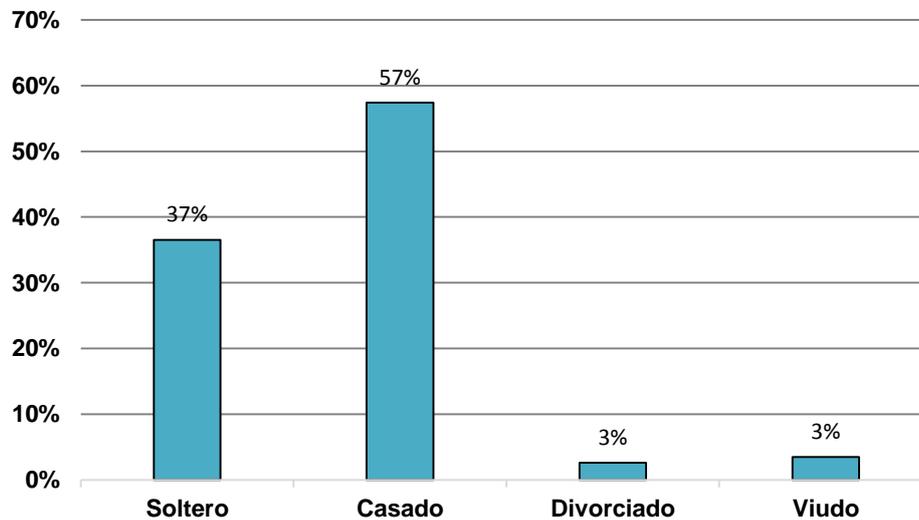
En relación al sexo, los resultados hallados coinciden con **VARGAS D.** en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL PATRONATO PROVINCIAL DE PICHINCHA” QUITO, 2013.** En el que se aprecia que 71.3% son de sexo femenino.

En relación a la edad, los resultados hallados no coinciden con **DÍAZ M.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA - BAMBAMARCA - 2014”, DESARROLLADA EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EL AÑO 2014**”. Que halló 48,4% se encuentran en un rango de 30 a 59 años de edad.

Los usuarios que acuden al Hospital Regional del Cusco al servicio de Emergencia la mayoría son de sexo femenino y mayores de 30 años lo que podría deberse a que a partir de esa edad las personas problemas de salud con más frecuencia.

GRÁFICO NRO 2

ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO



FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

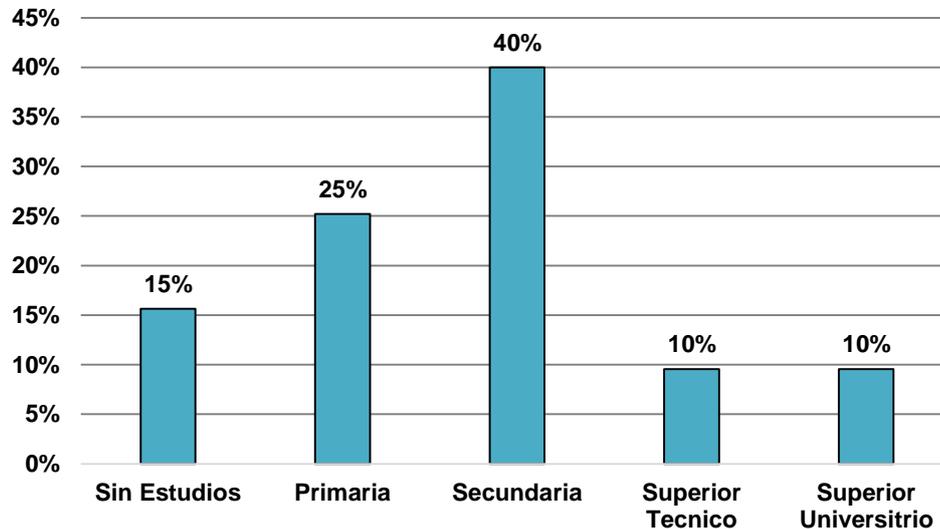
Respecto al estado civil en el gráfico se aprecia que el 57% son casados y el 3% son divorciados y viudos respectivamente.

Los resultados hallados se asemejan con **DÍAZ M.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD. HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA-BAMBAMARCA- 2014”, DESARROLLADA EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EL AÑO 2014**”. Que halló 41.3% de usuarios son casados.

Según el último censo realizado en 2017, el 38.5% de peruanos está casado, mientras que el 25.7% se encuentra solteros.

Esto se debe a que los muchos de los usuarios llegan a un grado de madurez y empiezan a formalizar sus relaciones con el matrimonio voluntariamente ante la ley y Dios con el fin de hacer vida común.

GRÁFICO NRO 3

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

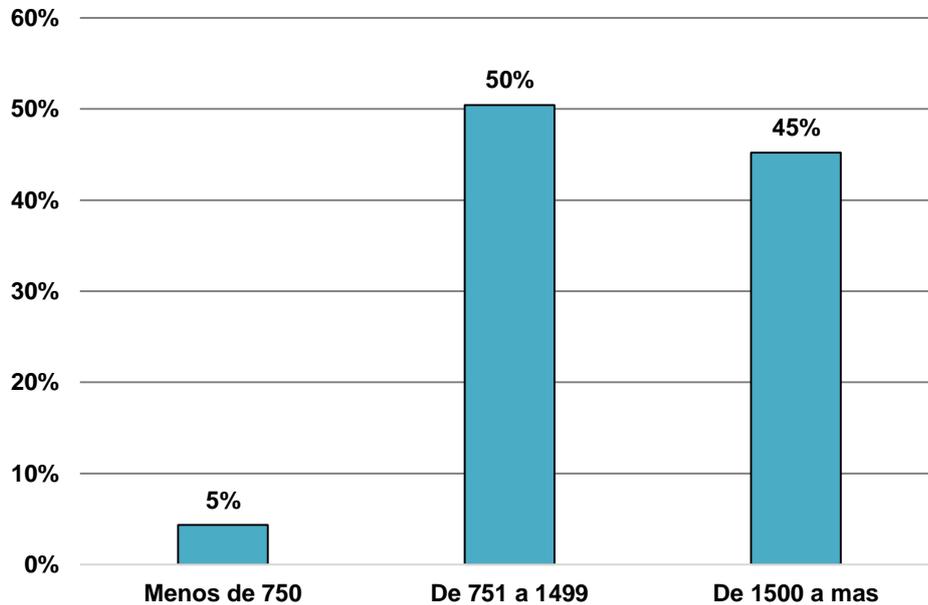
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 40% de los usuarios tienen estudios secundarios, el 10% tienen estudios superior técnicos y 10% superior universitario.

Los resultados hallados se asemejan con **DÍAZ M.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA - BAMBAMARCA - 2014”, DESARROLLADA EN LA CIUDAD DE BAMBAMARCA EL AÑO 2014**”. Que halló el 36.4% tienen estudios primarios.

Un 15 % de los usuarios no cuentan con estudios a pesar de que existe los estudios no escolarizados, políticas de educación gratuita por parte del estado esto podría deberse a que algunos usuarios viven en lugares alejados y no cuentan con un acceso a los centros educativos y algunos terminan dedicándose al trabajo de campo y no llegan a tener estudios.

GRÁFICO NRO 4

INGRESO ECONOMICO FAMILIAR DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 50% cuenta con un ingreso mensual de 751 a 1499 soles y un 5% cuenta con un ingreso menos de 750 soles.

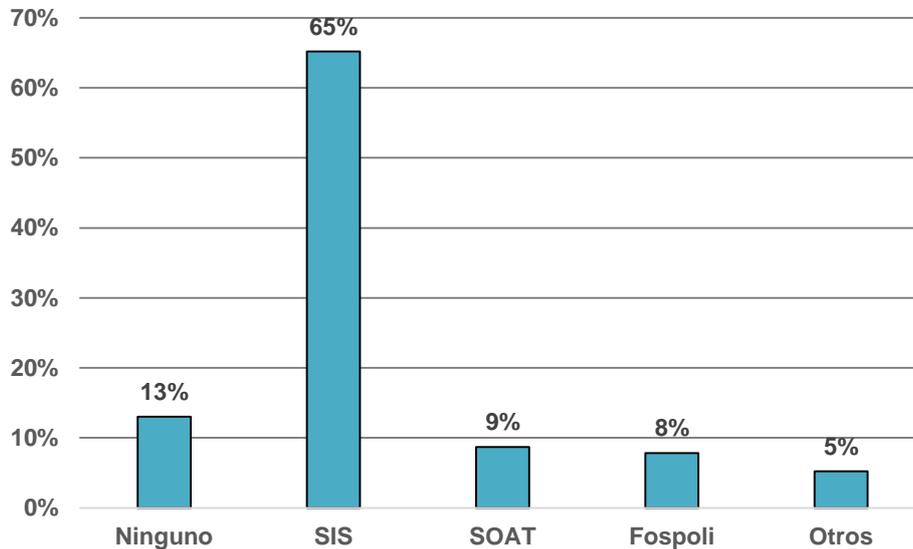
El ingreso económico se debe al grado de instrucción de los usuarios al ser una institución pública todos los usuarios tienen acceso

En una crisis económica las familias se enfrentan a grandes problemas como pérdida de la vivienda, desempleo e ingresos insuficientes y esto puede conllevar a una mala nutrición y un mal cuidado de la salud.

El acceso a la atención de salud es un derecho fundamental y una responsabilidad de los gobiernos del mundo entero, los ingresos económicos con los que cuenta una familia es determinante para el mejor cuidado de la salud

GRÁFICO NRO 5

TIPO DE SEGURO DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO



FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

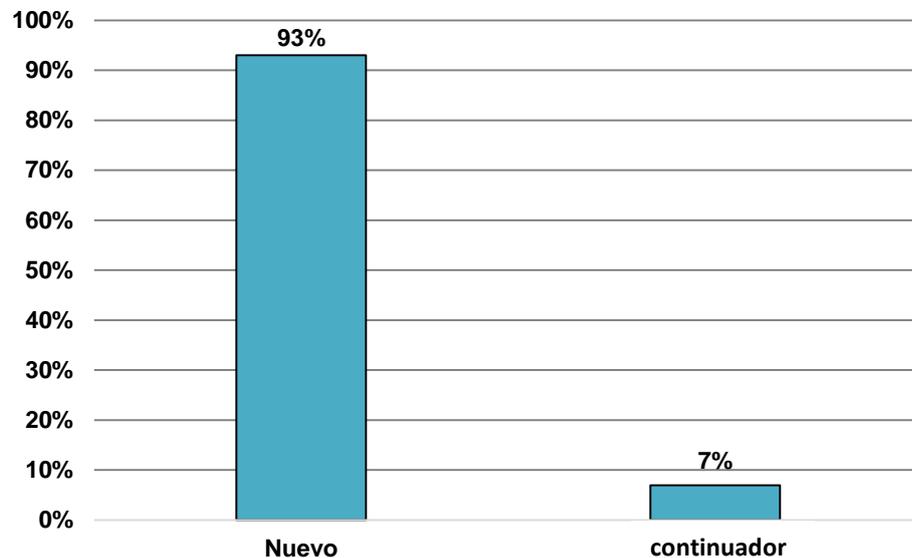
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 65% de usuarios cuentan con el seguro integral de salud (SIS) y el 5% cuenta con otros seguros.

Los resultados hallados no coinciden con **BARRIO J.**, en su estudio “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NO USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO**” 2013, en su estudio señalan que de un total 190 usuarios el 43.37% afirman que son atendidos con el seguro integral de salud (SIS).

De resultados se concluye que los usuarios con SIS reciben una atención gratuita ya que tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

GRÁFICO 6

TIPO DE USUARIO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

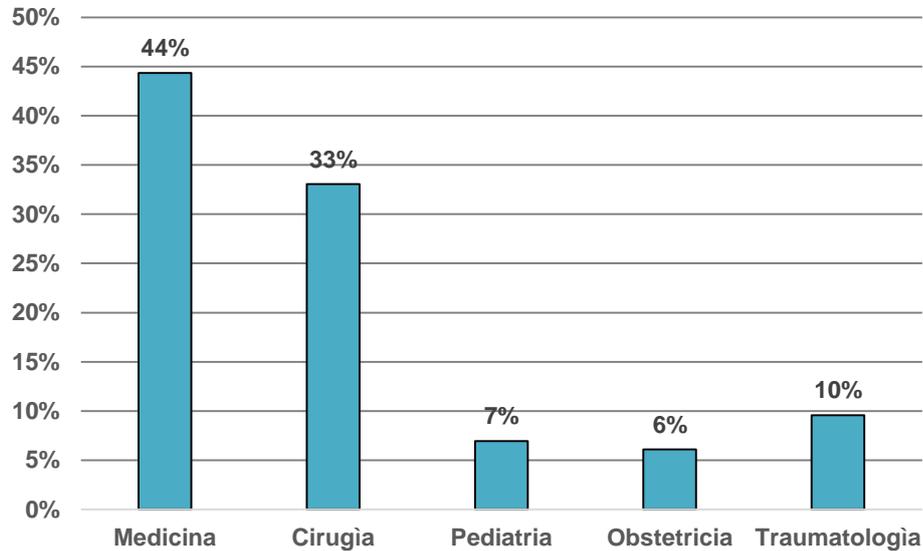
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

Se aprecia que el 93% de los usuarios de emergencia son nuevos y el 7% son continuadores.

Los resultados hallados coinciden con **ROQUE J.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014**. Que halló el 70% de los encuestados fueron usuarios directos de la prestación asistencial.

De resultados podemos concluir que al servicio de emergencia llegan pacientes durante las 24 horas en una situación crítica que requiere una actuación inmediata y en su mayoría son totalmente imprevistas, ya sea por causa de accidente o suceso inesperado.

GRÁFICO NRO 7

CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO EL USUARIOS QUE ACUDE AL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

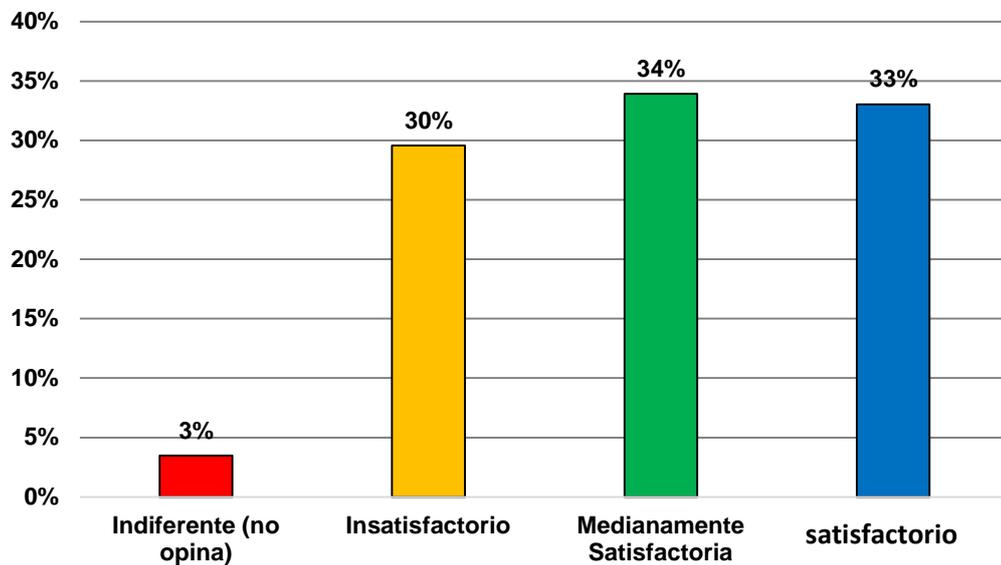
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 44% de los usuarios acuden al servicio de medicina y el 6% al servicio de obstetricia.

Los resultados hallados coinciden con **VARGAS D.** en su estudio; **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO EN LOS SEVICIOS DE SALUD DEL PATRONATO PROVINCIAL DE PICHINCHA” QUITO, 2013.** En su estudio señala que el servicio más frecuentado fue el de medicina con un 54.51%.

De los resultados obtenidos podemos concluir que acuden más al consultorio de medicina ya que existe una alta demanda de usuarios, esto podría deberse a que la especialidad abarca más cantidad de patologías, al igual que al consultorio de cirugía esto se debe a la alta incidencia de accidentes de tránsito, laborales, quemaduras, accidente con arma de fuego, arma blanca entre otros que requieren atención inmediata.

GRÁFICO NRO 8

**FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN INMEDIATA AL
USUARIO O FAMILIAR SIN IMPORTAR SU CONDICIÓN
SOCIOECONÓMICA- HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019**

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

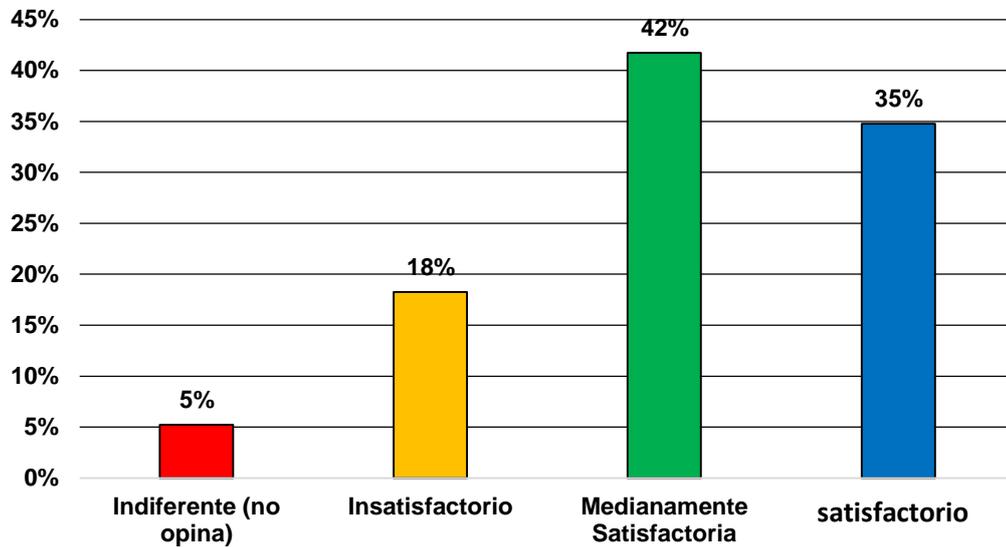
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 34% de los usuarios están medianamente satisfechos, y el 3% de los usuarios se muestran indiferentes con atención inmediata al usuario y su familiar sin importar su condición socioeconómica.

Los resultados hallados coinciden con **CÓRDOVA V.** En su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.** Que halló un 63.3% de nivel de efectividad

De los resultados se concluye que en la actualidad existe una alta demanda de usuarios en el área de emergencia del Hospital Regional del Cusco y el personal no cumple exigencias y necesidades de los usuarios, al ser un área donde la vida del paciente está en riesgo, se prioriza la atención a los usuarios sin importar su condición socioeconómica.

GRÁFICO NRO 9

FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO O FAMILIAR CONSIDERANDO EL NIVEL DE GRAVEDAD - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

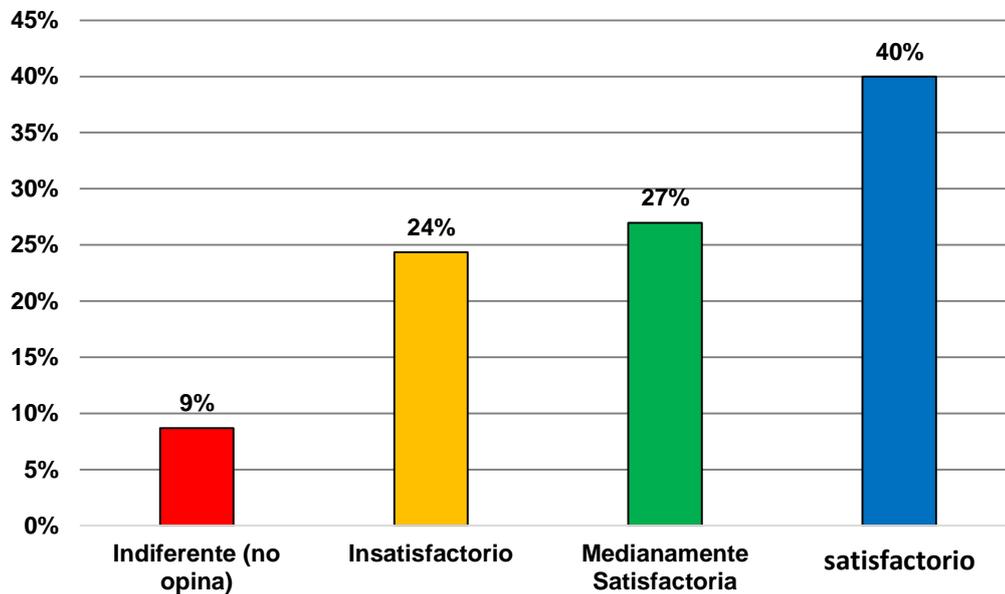
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 42% de usuarios se encuentra medianamente satisfecho, el 5% se encuentra indiferentes.

De los resultados se concluye que muchos usuarios desconocen cuáles son los niveles de gravedad para la atención a los que se rige el servicio de emergencia y cuando la demanda es masiva el personal no se abastece y se genera una insatisfacción por parte del usuario

Existe una confusión de los usuarios respecto a la clasificación de la gravedad o prioridad de atención que presenta un paciente cuando llega al servicio de emergencia. Esta clasificación se realiza a través de la valoración del médico o enfermero profesional, quienes identifican qué enfermedades requieren atención inmediata para priorizarlas sobre aquellas que pueden esperar.

GRÁFICO NRO 10

FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCION AL USUARIO O
FAMILIAR POR PARTE DEL MEDICO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

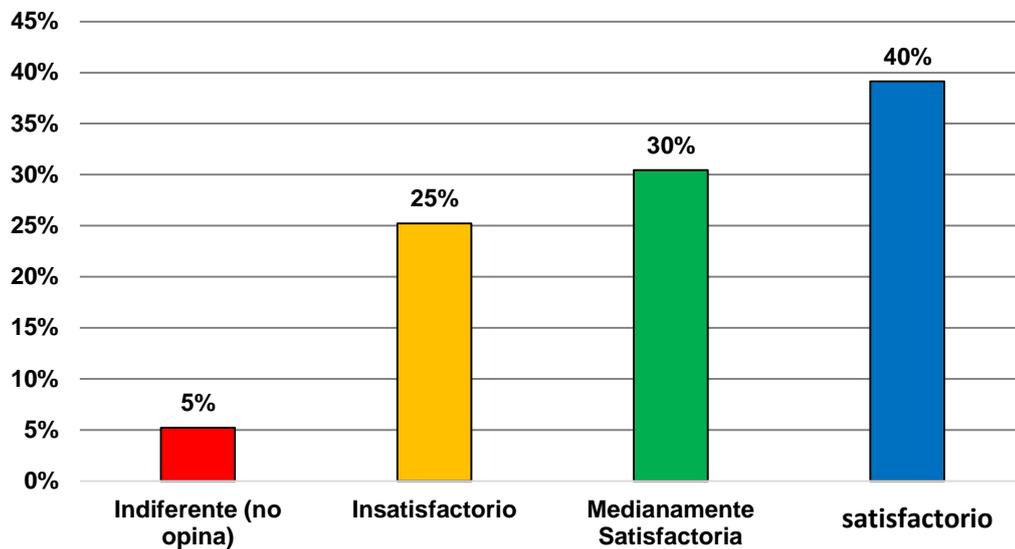
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 40% se encuentra satisfecho con la atención a cargo del médico y un 9% se encuentra indiferentes.

Los resultados hallados coinciden con **VARGAS D.** en su estudio; **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO EN LOS SEVICIOS DE SALUD DEL PATRONATO PROVINCIAL DE PICHINCHA” QUITO, 2013.** Donde el 34.65% de atención está a cargo de médicos.

De los resultados se concluye que cada consultorio del servicio de emergencia cuenta con un médico especialista las 24 horas del día, pero en ocasiones se observa que la atención en emergencia la realizan los residentes e internos de medicina generando insatisfacción en algunos usuarios.

GRÁFICO NRO 11

FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN QUE EL MEDICO MANTUVO CON EL USUARIO O FAMILIAR SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

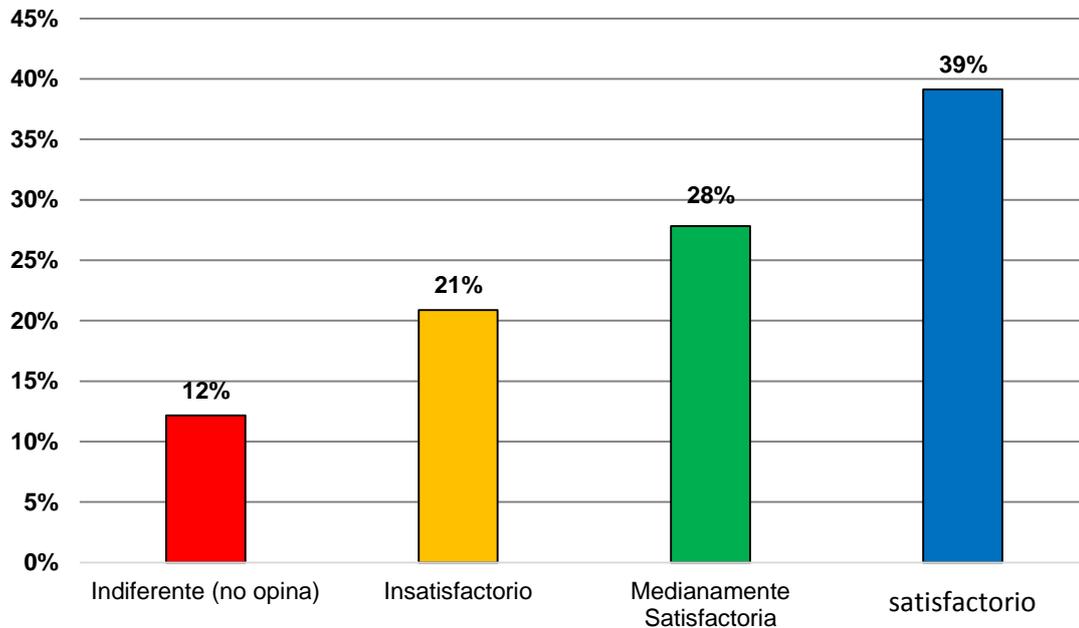
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 40% se encuentra satisfactorio con la comunicación que el medico mantuvo con los usuarios o familiares y el 5% indiferentes.

Los resultados hallados se asemejan con **CÓRDOVA V.** En su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.** Que hallo un 63.3% de fiabilidad.

De los resultados hallados se puede inferir que el servicio de emergencia es un área donde la vida del paciente está en riesgo y el personal de salud mantiene comunicación constante con el usuario o familiar para poder informales el estado en el que se encuentra el paciente o en ocasiones el personal de salud requiere la información necesaria para poder brindar una mejor atención y solucionar el problema.

GRÁFICO NRO 12

FIABILIDAD: SATISFACCIÓN CON LA ATENCION DE FARMACIA DE EMERGENCIA QUE CONTO CON LOS MEDICAMENTOS QUE RECETO EL MEDICO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

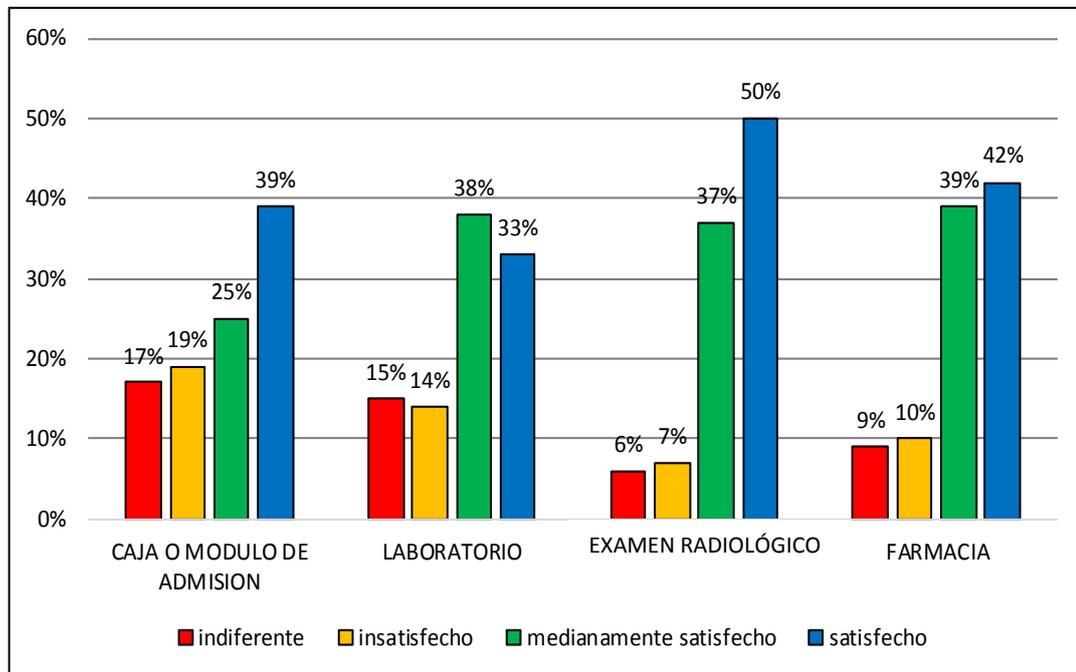
FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 39% se encuentra satisfecho, un 28% se encuentra medianamente satisfecho, un 12 % de usuarios no opinan.

De los resultados se puede inferir que la farmacia del área de emergencia se encuentra equipada para todo tipo de emergencia que puedan presentarse, pero en ciertas ocasiones por la sobredemanda de población no cubren las necesidades de los usuarios y algunos medicamentos se agotan y son obligados a acudir a otras farmacias.

GRÁFICO N 13

SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA - HOSPITAL
REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 50% está satisfecho con la atención rápida en examen radiológicos, el 42% está satisfecho con la atención rápida en farmacia, el 39% está satisfecho con la atención rápida en caja o módulo de admisión y el 38% esta medianamente satisfecho con la atención rápida en laboratorio.

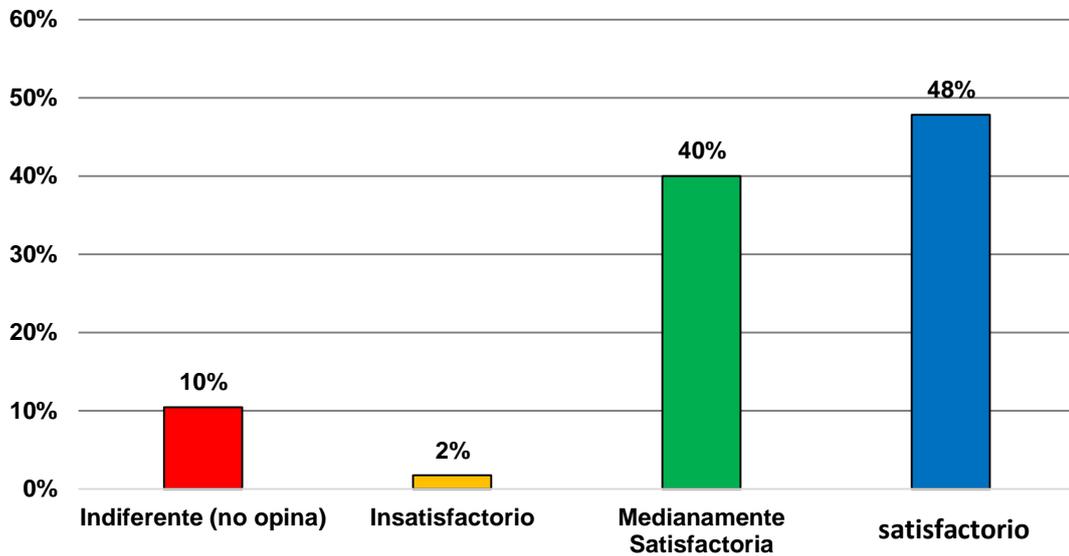
Los resultados hallados se asemejan con **ROQUE J.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014**. Que halló el 30% están satisfechos en cuanto a la capacidad de respuesta.

De acuerdo a los resultados se observa que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a la atención rápida en farmacia, exámenes radiológicos, caja o módulo de admisión, además, se observa que existe una cantidad de usuarios que están medianamente satisfechos esto se debe a que



en ocasiones en laboratorio existe un retraso con la entrega de resultados, también cuando los equipos radiológicos están en mantenimiento y no pueden realizar los exámenes que se requieren, o la falta de medicamentos y también se pueden dar largas colas en caja o módulo de admisión por la sobredemanda de población generando molestias.

GRÁFICO NRO 14

SEGURIDAD: SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO NECESARIO QUE EL
MEDICO BRINDÓ AL USUARIO DURANTE LA ATENCIÓN - HOSPITAL
REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

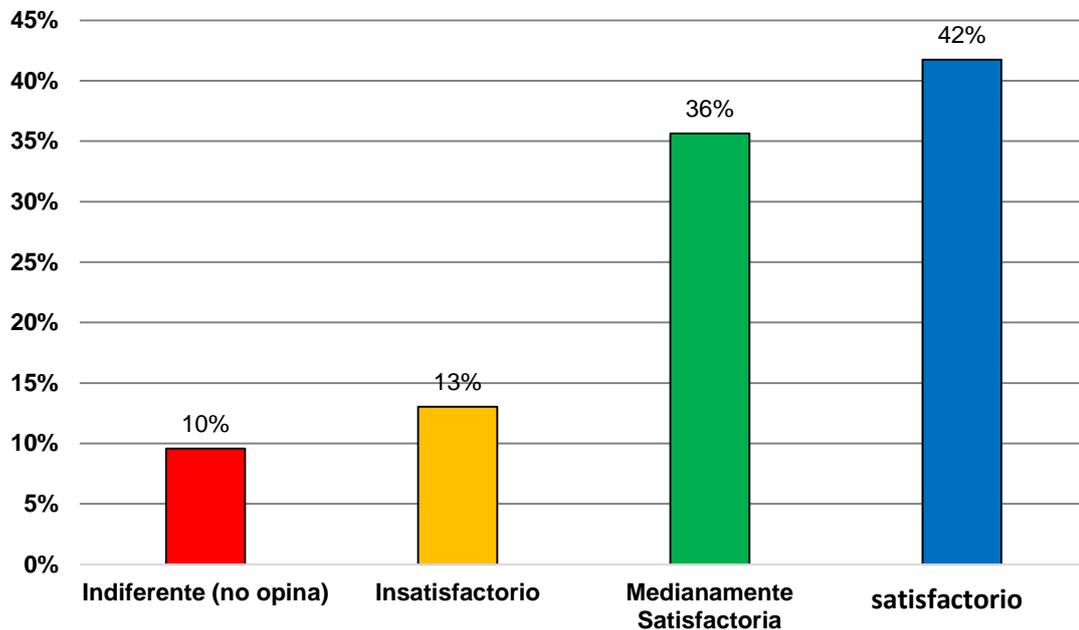
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 48% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo necesario que el médico brindó en la atención el 2% se encuentran insatisfechos.

Los resultados hallados se asemejan con **ROQUE J.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014.** En el que se observa que el 38% está satisfecho en cuanto a seguridad.

Se puede concluir que los usuarios se encuentran satisfechos ya que en el servicio de emergencia existe un horario determinado para poder brindar toda la información que el familiar requiera acerca del estado de salud del paciente.

GRÁFICO NRO 15

SEGURIDAD: RESPETO DE LA PRIVACIDAD DEL USUARIO DURANTE SU
ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

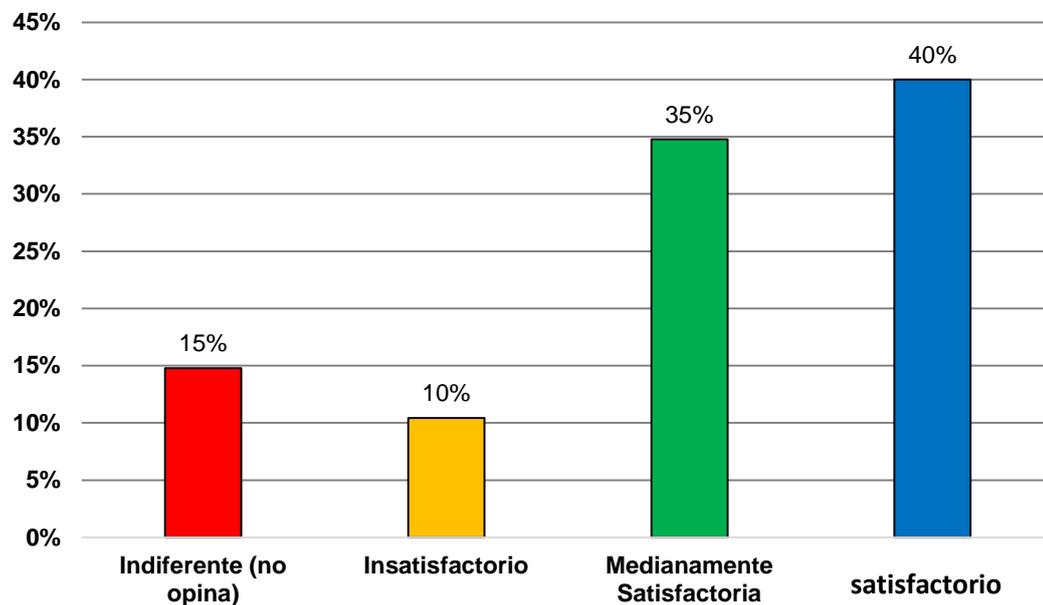
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 42 % de usuarios están satisfechos y un 10% esta indiferente con el respeto de su privacidad durante la atención.

Los resultados hallados se asemejan con **VARGAS D.** en su estudio; **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO EN LOS SEVICIOS DE SALUD DEL PATRONATO PROVINCIAL DE PICHINCHA” QUITO, 2013.** En el que se observa que el 98% no presentaron insatisfacción en cuanto a el respeto brindado a sus creencias y privacidad.

Se observa que existe un porcentaje mayor que se encuentra satisfecha en cuanto a la privacidad del paciente, ya que el personal de salud entiende que debe de respetar la privacidad e integridad del paciente porque está dentro de su formación académica.

GRÁFICO NRO 16

**SEGURIDAD: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL EXAMEN FÍSICO
COMPLETO Y MINUCIOSO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019**

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

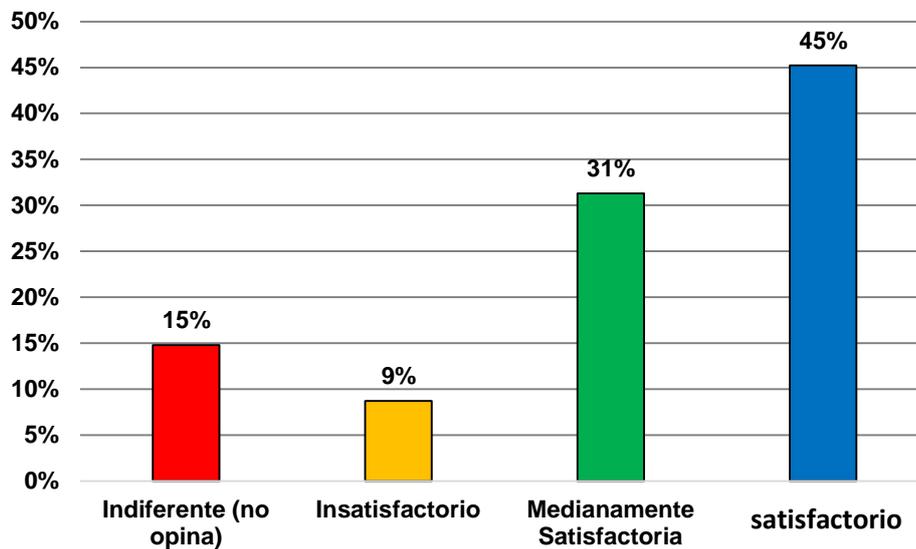
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 40 % está satisfecho con el examen físico minucioso que se le brindó y el 35% de los usuarios esta medianamente satisfechos.

Los resultados hallados se asemejan con **ROQUE J.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014**. Donde se observa que el 38% están satisfechos en la dimensión de seguridad.

De los resultados se concluye que al ser un área donde la vida del paciente está en riesgo se realizan exámenes minuciosos para poder descartar ciertos problemas y poder diagnosticar mejor y así solucionar el problema.

GRÁFICO NRO 17

SEGURIDAD: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROBLEMA DE
SALUD QUE SE HA RESUELTO O MEJORADO - HOSPITAL REGIONAL
CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

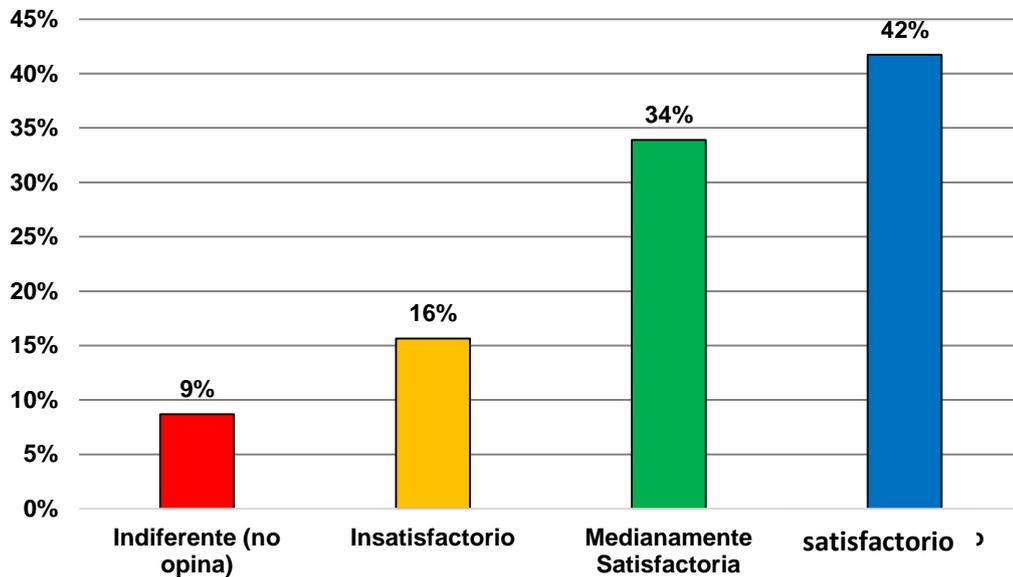
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 45% de los usuarios está satisfecho porque su problema de salud se ha resuelto o mejorado y el 9% se encuentra insatisfecho.

Los resultados hallados no coinciden con **VARGAS D.** en su estudio; **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO E INTERNO EN LOS SEVICIOS DE SALUD DEL PATRONATO PROVINCIAL DE PICHINCHA” QUITO, 2013.** Donde se observa que el 68.34% han mejorado su problema de salud.

Según los resultados se puede inferir que una parte de los usuarios están satisfechos y medianamente satisfechos ya que los servicios de emergencia al ser un área crítica llegan usuarios en diferentes estado o nivel de gravedad, que muchas veces se puede controlar o mejorar como también el paciente puede llegar a la muerte.

GRÁFICO NRO 18

EMPATIA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL BUEN TRATO
DURANTE LA ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

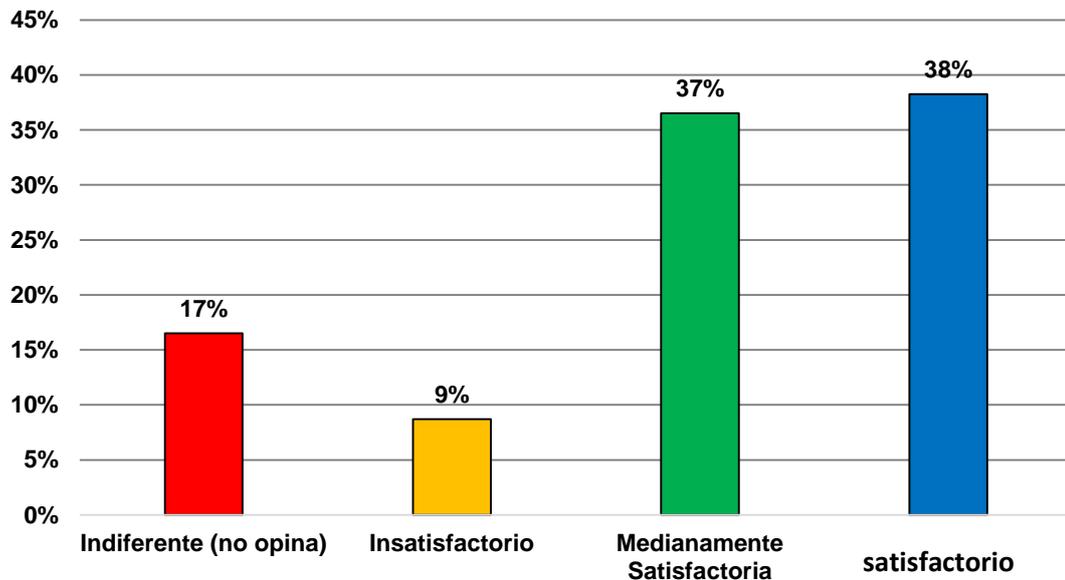
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 42% de los usuarios están satisfechos por el trato que recibieron y un 9% de los usuarios se encuentra indiferente.

Los resultados hallados no coinciden con **CÓRDOVA V.** En su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.** Se observa que un 64.2% está satisfecho con el aseguramiento y cortesía brindada.

Según los resultados se puede observar que una parte de la población se encuentra satisfecha ya que el personal lo trato con amabilidad y respeto durante su estadía en el hospital y también se observa que un 16% de la población se encuentra insatisfecha por el trato del personal se podría decir que esto se debe a la sobrecarga laboral que el personal de emergencia tiene y que en ocasiones pueden no brindar un buen trato hacia el usuario.

GRÁFICO NRO 19

EMPATIA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PERSONAL DE EMERGENCIA QUE PRESTO INTERES POR SOLUCIONAR PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON DURANTE LA ATENCIÓN - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

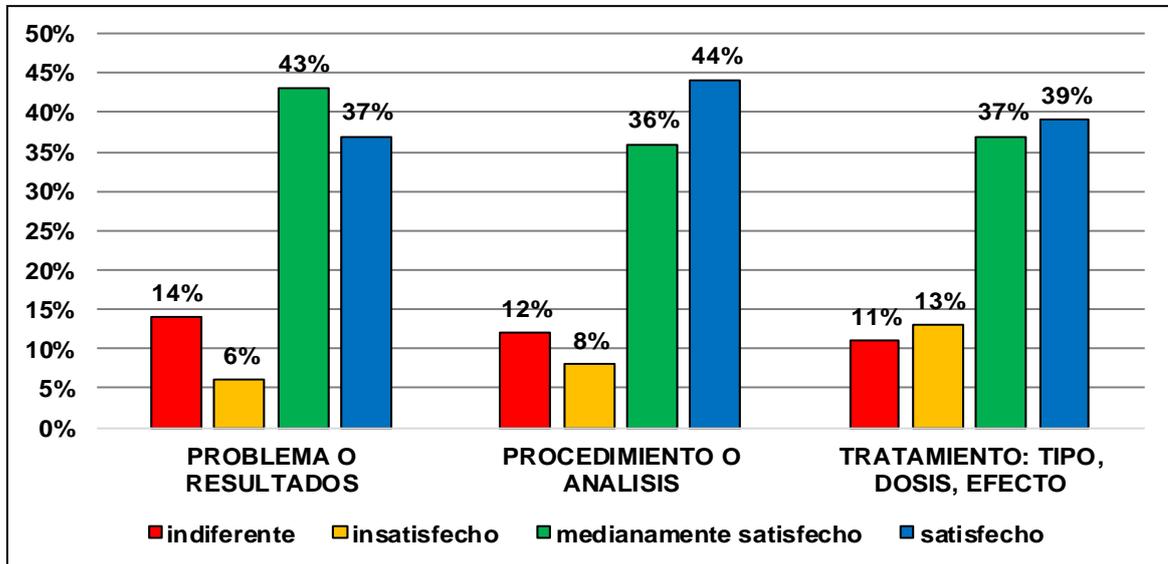
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 38% de usuarios está satisfecho y un 9% de usuarios está insatisfecho en cuanto al personal que mostro interés en solucionar su problema.

Los resultados hallados no coinciden con **CÓRDOVA V.** En su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.** Se observa que un 54.9% está satisfecho en cuanto a atención individualizada.

De acuerdo a los resultados se puede concluir que una parte de la población se encuentra satisfecha ya que el personal mostro interés en solucionar sus problemas esto se debe a que la empatía forma parte de la formación profesional.

GRÁFICO NRO 20

EMPATIA: SATISFACCIÓN CON LA EXPLICACIÓN QUE SE BRINDÓ
SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD, PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y
TRATAMIENTO - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

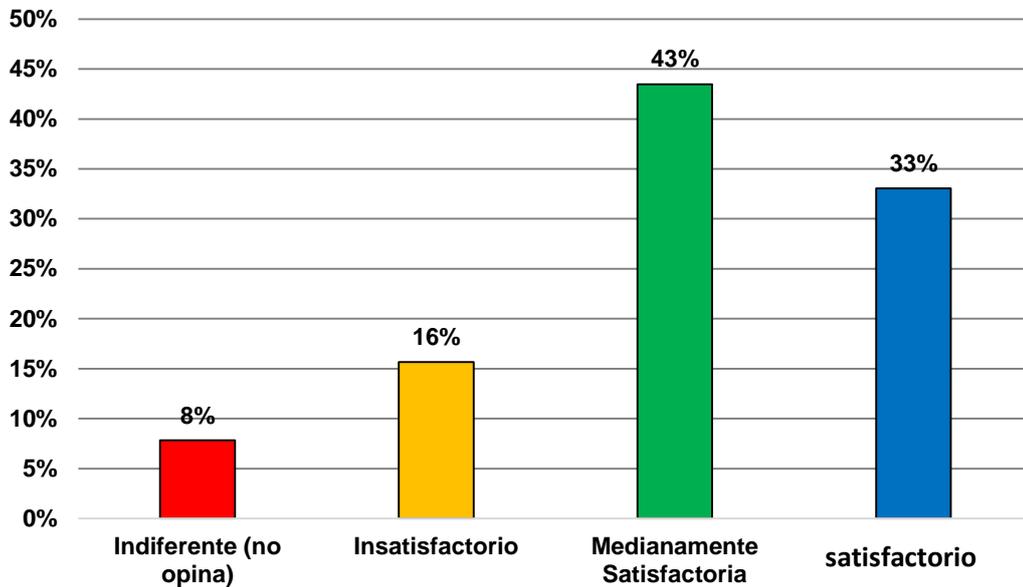
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 44% están satisfechos con la explicación sobre el procedimiento y análisis que le realizaron, el 43% esta medianamente insatisfecho con la explicación del problema o resultados, y el 39% está satisfecho con la explicación acerca del tratamiento (tipo, dosis y efectos).

Los resultados hallados coinciden con **ROQUE J.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014.** se observa que el 36% están satisfechos en cuanto a empatía e información acerca del problema de salud.

De los resultados se analiza que la mayoría de los encuestados en la dimensión empatía están medianamente satisfechos, debido a que en ocasiones la información que se brinda a los usuarios no es clara ya que el personal de salud en ocasiones no comprende otros idiomas como el quechua y la información brindada no es suficiente.

GRÁFICO NRO 21

ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA
SEÑALIZACIÓN ADECUADA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA -
HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

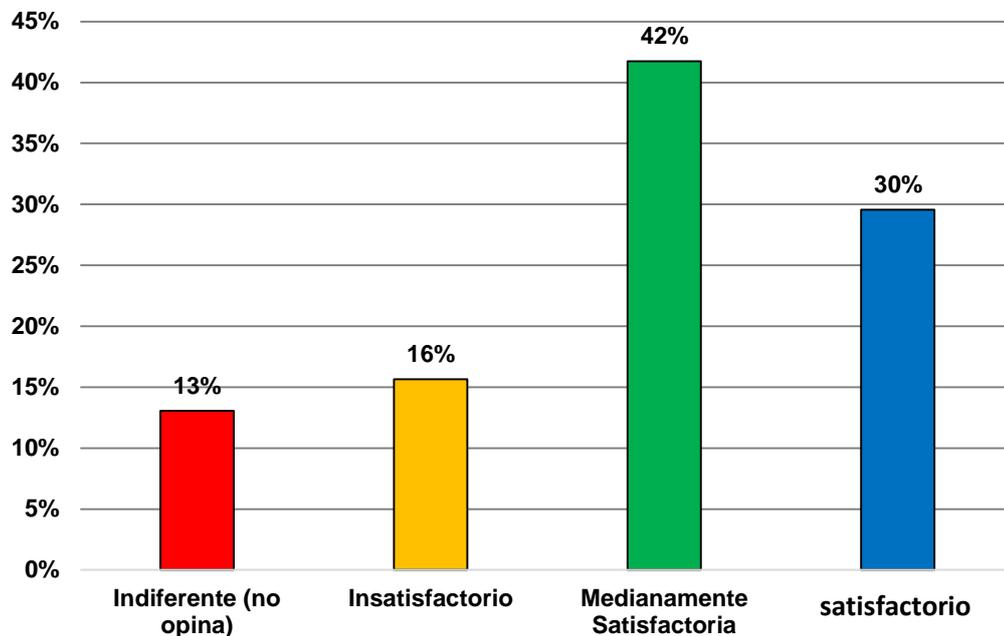
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 43% de los usuarios está medianamente satisfecho y 8% está indiferente con la orientación de los letreros, carteles en el servicio de emergencia.

Los resultados hallados no coinciden con **CÓRDOVA V.** En su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.** donde se observa que el 56.7% está satisfecho en cuanto a las instalaciones del servicio.

De los resultados se puede analizar que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos debido a que el servicio de emergencia no cuenta con suficientes carteles de orientación o muchos de ellos no son notorios.

GRÁFICO NRO 22

ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL
CAPACITADO PARA INFORMAR Y ORIENTAR AL USUARIO - HOSPITAL
REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

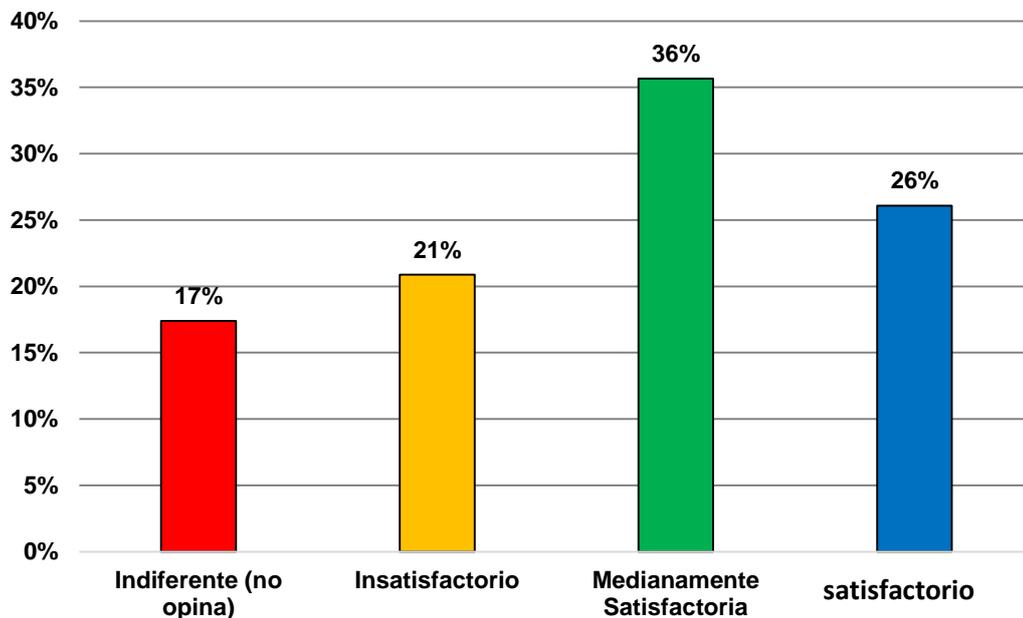
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 42% de los usuarios están medianamente satisfechos en relación al personal que brinda información y un 13% se encuentra indiferente.

Los resultados hallados no coinciden con **TUESTA Z.** en su estudio “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**”, 2015. dado que 86.2% de los usuarios tiene una percepción de calidad regular según las dimensiones técnico, humanas, científicas y del entorno.

De los resultados se concluye que por la sobredemanda que existe en el servicio de emergencia en la actualidad, el personal no puede anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del usuario y encontrar la forma de ofrecer un servicio y una atención que no solo cubra esas necesidades de forma efectiva, sino que, además, supere las expectativas.

GRÁFICO NRO 23

ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS
EQUIPOS Y MATERIALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN -
HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

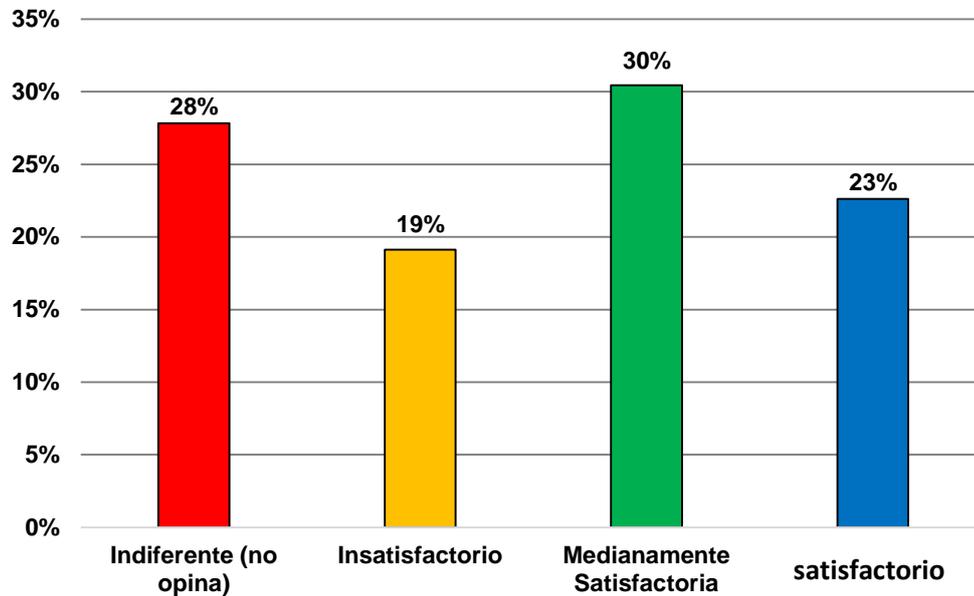
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 36% de los usuarios están medianamente satisfechos respecto a los equipos disponibles para la atención y un 17% de los usuarios se encuentran indiferentes.

Los resultados hallados coinciden con **ROQUE J.**, en su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN – RED ASISTENCIAL ESSALUD” CUSCO, 2014**. Dado que el 37% está satisfecho respecto a aspectos tangibles.

De los resultados hallados se concluye que por la sobredemanda que existe en el área de emergencia muchas veces los materiales se agotan o no se abastece para todos los usuarios además que cuentan con pocos equipos para la atención o en ocasiones muchos equipos están en mantenimiento generando retrasos en ciertos exámenes.

GRÁFICO NRO 24

ASPECTOS TANGIBLES: SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA QUE SE ENCONTRARON LIMPIOS Y
COMODOS - HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

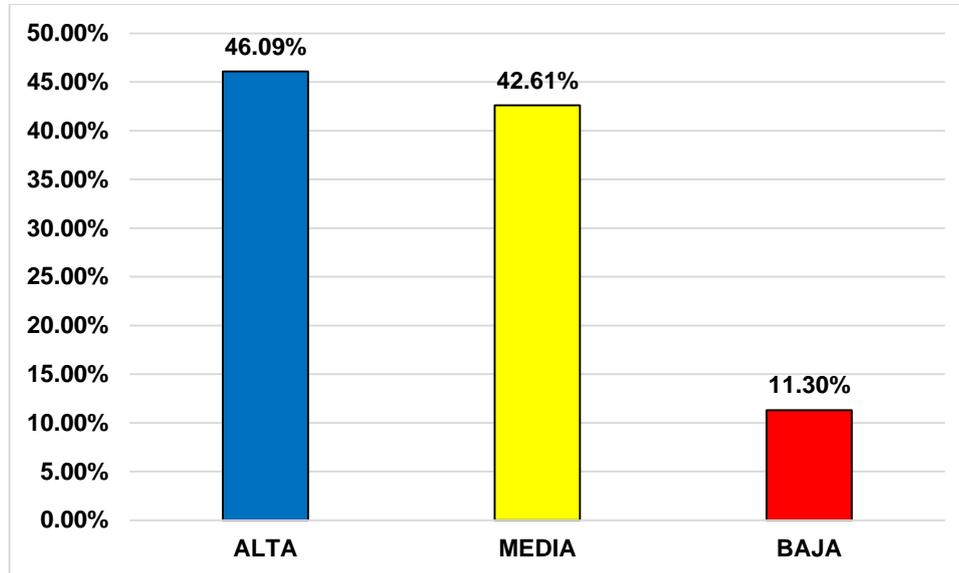
INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

En el presente gráfico se aprecia que el 30% de los usuarios se encuentra medianamente satisfechos, el 28 % no opina.

Los resultados hallados no coinciden con **CÓRDOVA V.** En su estudio **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, EN RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD. LIMA, 2015.** Se observa que el 56.7% de los usuarios están satisfechos en relación a las instalaciones físicas.

De los resultados hallados se observa que muchas de las instalaciones del área de emergencia no abastecen a la alta demanda que llegan al servicio, en ocasiones los usuarios se encuentran en los pasadizos o muchos no cuentan con camas además que ciertas zonas del servicio no se encuentran aseadas.

GRÁFICO N 25

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2019

FUENTE: Encuesta aplicada por la investigadora

INTERPRETACIÓN Y ANALISIS:

Respecto al nivel de satisfacción del usuario se observa que el 46.09% tienen un nivel de satisfacción alto, el 42.61% tienen un nivel de satisfacción media y un 11.30% tienen un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados hallados se asemejan a **TUESTA Z.** en su estudio “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**”, 2015 Que halló el 71.5% se encuentran satisfechos con la atención del servicio de Emergencia del hospital de Moyobamba.

De acuerdo a los resultados se observa que los usuarios tienen un nivel de satisfacción alta con la atención brindada en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco en las diferentes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Siendo necesario reforzar en el personal de salud: las habilidades de la comunicación, el ejercicio de la autonomía de los pacientes, la valoración de la perspectiva del paciente y los aspectos psicosociales.

CONCLUSIONES

- En cuanto a las características generales de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, el 68.9% tienen edades entre 31 y 50 años, el 55.9% son del sexo femenino, el 57% son casados, el 40% tienen estudios secundarios, el 50% tienen ingresos entre 751 soles y 1499 soles, el 65% tienen el seguro integral de salud (SIS), el 93% son usuarios nuevos, el 44% acuden más al servicio de medicina.
- Al evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, se observa que el 34% se encuentran medianamente satisfechos con la atención inmediata sin importar su condición socioeconómica, el 42% están medianamente satisfechos con la atención considerando el nivel de gravedad, el 40% está satisfecho con la atención por el personal de salud, el 40% está satisfecho con la comunicación que el personal mantuvo con los familiares, el 39% está satisfecho con la farmacia que estuvo implementada de acuerdo a la receta del médico, el 38% está medianamente satisfecho con la atención rápida en laboratorio el 50% está satisfecho con la atención rápida en exámenes radiológicos, el 42% está satisfecho con la atención rápida en farmacia, el 48% está satisfecho con el tiempo necesario en la atención brindada, el 42% está satisfecho respecto a la privacidad del paciente, el 45% está satisfecho porque recupero su problema de salud, el 42% está satisfecho con el trato del personal, el 38% está satisfecho con el interés que el personal le brindo para solucionar su problema de salud, el 43% está medianamente satisfecho con la explicación sobre el problema de salud, el 44% está satisfecho con la explicación de procedimiento y análisis, el 39% está satisfecho con la explicación sobre el tratamiento, el 43% está medianamente satisfecho con la señalización del servicio de emergencia, el 36% está medianamente satisfecho con los equipos disponibles para la atención, el 30% está medianamente satisfecho con la infraestructura del servicio de emergencia.

SUGERENCIAS

A LAS AUTORIDADES DEL MINISTERIO DE SALUD JUNTO CON LAS AUTORIDADES DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y GOBIERNOS LOCALES

- 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.

A LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- 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.
- Implementar planes de mejora continua a fin de mejorar la calidad de atención en emergencia disminuyendo las incidencias de insatisfacción e incrementando la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.

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

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

A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

- 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Seclen J, Darras Ch. Satisfacción del usuario de los servicios de salud; peru,2013. [Internet], [consultado el12/04/18]: disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>
- (2) Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado r, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño.med [Internet]. 2013 [consultado 12/04/18];78(1):1-4. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010
- (3) Paredes C, Aramburu E, Mendoza W. El futuro de la población peruana: problemas y oportunidades [Internet]. 2nd ed. Aramburu (AM): 2015 [actualizado 15/09/15; citado 16/06/18]. Disponible en: <http://www.unfpa.org.pe/Articulos/Articulos/ARAMBURU-MENDOZA-Debates-Sociologia.pdf>
- (4) Peru21.pe [Internet]. Perú: Vargas; 2013 [actualizado 10 Feb 2015; citado 04/07/18]. Disponible en: <https://peru21.pe/opinion/crisis-hospitales-essalud-afecta-millones-peruanos-146128>
- (5) Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas Perú – 2015.
- (6) INEI. Gob. [Internet]. Perú; 2016 [actualizado 13 jul 2016; citado 04/07/18]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/traffic-accidents/>
- (7) Quispe Y. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud.2015.
- (8) Gonzales E. Calidad de la atención en el Servicio de Urgencias del área de salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente. Costa Rica,2013; [Internet]; citado 04/07/18]. Disponible en: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabeth_TS_SA.pdf



- (9) Castillo G. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro médico esmil. Ecuador 2013; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Glady_s_360X1573.pdf
- (10) Vargas D. Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha, Quito, 2013; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>
- (11) Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Lima, 2015.; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (12) Tuesta Z. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del Servicio de Emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba, 2015.; [Internet]; Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/153817>
- (13) Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca, 2014; [Internet]; consultado 04/07/18]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (14) Ricalde M. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena mayo-agosto” cusco, 2013; [Internet]; consultado 10/07/18]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2013_n23/enPDF/a09.pdf
- (15) Barrio J. Nivel de satisfacción del usuario y no usuario en consultorios externos del Hospital Regional del Cusco 2013, tesis de enfermería,2013.
- (16) Roque J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención red asistencial Essalud, cusco, 2014, tesis de maestría,2014.
- (17) Lauro R., Castillo F. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. 2014.colombia [Internet]; consultado; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>



- (18) Ríos J, Ávila T. “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Medellín 2015.
- (19) Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2015. [Internet]; ecuador; Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- (20) Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016.
- (21) Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2014.
- (22) Ramírez J. Estudio comparativo del grado de satisfacción entre los usuarios y no usuarios del Seguro Integral de Salud hospitalizados en el servicio de obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé – 2013
- (23) Ramírez J. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2013
- (24) Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2014
- (25) Alteco H., Zeithman r: Bitner S; En el modelo SERVQUAL 2015.
- (26) Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015
- (27) Gómez JPM. Causas y Efectos de la Saturación del Servicio de. Tesis de maestría. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública, San José; 2013.
- (28) Pompei. Gestión de la calidad de salud. 2012.
- (29) Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. 2015.
- (30) Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. 2010.



- (31) Gómez JPM. Causas y Efectos de la Saturación del Servicio de. Tesis de maestría. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública, San José; 2012. Reporte No.: ISBN.
- (32) Definición extraída del portal. <https://definicion.de/emergencia/>



ANEXOS