

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RIMAC 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORAS:

JENY MARÍA ANAMPA NAVARRO
YUDITH MAGALY BASTIDAS MEZAHUAMAN

CALLAO – 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ PRESIDENTA
- DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA SECRETARIA
- MG. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO VOCAL

ASESOR: DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 68

Nº de Acta: 015

Fecha de Aprobación de tesis: 18/12/2018

Resolución de Decanato N° 1420-2018-D/FCS de fecha 18 de Octubre del 2018, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Unidad de Segunda Especialidad profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.

A Dr. Hernán Cortez Gutiérrez Asesor quien ha sido una guía importante para la culminación de nuestra tesis.

Al Director del Centro de Salud Militar Rímac, TTE CRL Jheuliano Albarracín Chávez quién nos dió la facilidad para la aplicación del Instrumento.

A los usuarios que asistieron al servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac, quienes participaron y colaboraron en la aplicación de la encuesta.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
TABLAS DE CONTENIDO	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del Problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos:	14
1.4 Limitantes:.....	14
1.4.1. Limitantes Teóricos.....	14
1.4.2. Limitante Temporal	14
1.4.3. Limitante Espacial.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1 Antecedentes	17
2.1.1 Internacionales	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	20
2.2 Marco	23
2.2.1 Teórico	23
2.2.1.1 Epistemológico	23
2.2.2 Conceptual	26
2.3 Definición de Términos	32
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1 Hipótesis.....	34
3.1.1 Hipótesis general	34

3.1.2 Hipótesis específicas	34
3.2 Operacionalización de variable	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	36
4.1 Tipo y diseño de la investigación.....	36
4.2 Población y muestra.....	36
4.4 Técnica e instrumentos para la recolección de la información de campo.....	39
4.5 Análisis y Procesamiento de Datos	39
CAPÍTULO V: RESULTADOS	41
5.1 Resultados Descriptivos	42
5.2 Resultados Inferenciales	52
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
6.1. Contrastación de la hipótesis	54
6.2.-Contrastación de la hipótesis con estudios similares.....	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS.....	68
Cuestionario SERVQUAL de 22 ítems	69
Parasuraman, Zeithaml & Berry 1996.	69
Base De Datos PERCEPCIÓN.....	73
Bases de datos EXPECTATIVA	77
Matriz de Consistencia.....	81
Consentimiento Informado	83

TABLAS DE CONTENIDO

TABLAS

Tabla 4. 1: Puntuación de Servqual	36
Tabla 5. 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018.....	39
Tabla 5. 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018	41
Tabla 5. 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018.....	43
Tabla 5. 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018.....	45
Tabla 5. 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE	

EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018.....	47
Tabla 5. 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA DEL PERSONAL DE SALUD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 5. 1: SATISFACCIÓN SEGÚN FIABILIDAD	40
Figura 5. 2: SATISFACCIÓN SEGÚN CAPACIDAD DE RESPUESTA ...	42
Figura 5. 3: SATISFACCIÓN SEGÚN SEGURIDAD	44
Figura 5. 4: SATISFACCIÓN SEGÚN EMPATÍA.....	46
Figura 5. 5: SATISFACCIÓN SEGÚN ASPECTOS TANGIBLES	48
Figura 5. 6: SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	50

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo por Objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018. El método que se aplicó fue descriptivo prospectivo de corte transversal, en una muestra constituida por 80 usuarios que reunieron los criterios de inclusión, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista y como instrumento el cuestionario SERVQUAL que evaluó la satisfacción mediante las expectativas y percepciones de los usuarios, en base a 5 dimensiones; fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, distribuidas en 22 preguntas. Cuenta con una validez káiser-Meyer-Olkin de 0,957 y una prueba de esfericidad de Barlett con un valor significativo ($p < 0,001$). Resultados: se ha determinado que el 83.72% de insatisfechos y 16.28% según su expectativa y percepción; en las dimensiones de fiabilidad: insatisfechos 79.43% y satisfechos 20.57%, en la dimensión capacidad de respuesta: insatisfechos 82% y satisfechos 18%, en la dimensión seguridad: insatisfechos 88.71% y satisfechos 11.29%, en la dimensión empatía insatisfechos 87.71% y satisfechos 12.29% y en la dimensión aspectos tangibles; insatisfechos 80% y satisfechos 20%. Conclusión: que el índice total de satisfacción de calidad de servicio (ICS), fue insatisfactorio donde las expectativas son mayores que la percepción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, Calidad, Usuario, Enfermería

ABSTRACT

The objective of the research study was to determine the level of user satisfaction regarding the care provided by the nursing staff in the emergency service of the Rímac 2018 Military Health Center. The method applied was a descriptive, prospective, cross-sectional study in a sample constituted by 80 users who met the inclusion criteria, the technique used for data collection was the interview and as an instrument the SERVQUAL questionnaire that assessed satisfaction through the expectations and perceptions of users, based on 5 dimensions; reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements, distributed in 22 questions. It has a Kaiser-Meyer-Olkin validity of 0.957 and a Barlett sphericity test with a significant value ($p < 0.001$). Results: it has been determined that 83.72% of dissatisfied and 16.28% according to their expectation and perception; in the dimensions of reliability: dissatisfied 79.43% and satisfied 20.57%, in the response capacity dimension: unsatisfied 82% and satisfied 18%, in the security dimension: dissatisfied 88.71% and satisfied 11.29%, in the unsatisfied dimension empathy 87.71% and satisfied 12.29% and in the dimension tangible aspects; Unsatisfied 80% and satisfied 20%. Conclusion: that the total index of satisfaction of quality of service (ICS) was unsatisfactory where the expectations are greater than the perception of the users that were attended in the emergency service of the Rímac 2018 Military Health Center.

KEY WORDS: Satisfaction, Quality, User, Nursing

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene por título: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018” la cual tiene a su vez como objetivo principal “Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018”.

La atención en los servicios de salud ha sido siempre el foco de interés tanto de autoridades, de prestadores y de receptores de servicios, debido a que se trata con el bienestar humano. De las diversas formas que se brinda una atención adecuada desde el ámbito de la enfermería, encontramos las relacionadas con las del aspecto de satisfacción.

La satisfacción en la atención de enfermería se refiere a tratar a los pacientes como ellos necesitan y esperan ser tratados, poner todos los conocimientos, experiencias y técnicas que se tengan a su servicio a fin de satisfacer las necesidades o expectativas de los usuarios.

Para elaborar la presente tesis se realizó en seis capítulos los cuales se encuentran divididos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, es donde se ve la realidad problemática de la tesis, así como la formulación de problemas, objetivos y los limitantes del estudio.

Capítulo II: Marco teórico: En donde se colocan todos los conceptos relevantes al presente estudio.

Capítulo III: Hipótesis y variables, en donde se colocan los supuestos que se han de aceptar o rechazar según se avance la tesis y las variables en las cuales se divide el estudio.

Capítulo IV: Metodología de la investigación: En donde yacen, el tipo, método, diseño, población y muestra del estudio, así como las técnicas e instrumentos que se utilizaron para obtener información del estudio.

Capítulo V: Resultados: En donde se realizaron las tablas y gráficas referentes al estudio en cuestión.

Capítulo VI: Discusión de resultados: En donde se coloca la contratación de los resultados con las hipótesis y estudios similares a la tesis.

Presentamos las conclusiones, las recomendaciones y los anexos donde se han colocado los instrumentos del estudio, la base de los datos y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción del paciente es una variable mixta y compleja que se ha estudiado desde hace más de una década, en el campo de la salud y ciencias sociales resultando importante y trascendente pues constituye un elemento importante dentro de los indicadores de la calidad de atención en salud, dicha satisfacción es considerada estratégica por el cliente ya que induce una mayor fidelidad que si se tratara de una necesidad operativa común. Aunque las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades y donde el cliente no las hace explícita, su satisfacción sin duda alguna determina en gran medida la percepción de la atención brindada por el personal de salud y en especial por el de enfermería quien se encuentra al cuidado del paciente, familia y comunidad triada que forma parte del paradigma eje que guía su ejercicio profesional (1).

Siendo la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien la define como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la Salud así mismo el Departamento de Salud y Servicios Sociales (HSS), refiere que los pacientes deben ser tratados y cuidados con empatía, sin embargo, en ocasiones no se cumple tal es el caso como algunos países desarrollados, que pese a contar con la tecnología de punta y ambientes amplios y modernos la insatisfacción del usuario está presente siendo este reflejado en un estudio realizado en los Estados Unidos por los doctores Peter Pronovost y Jan Hill donde elaboraron una lista que muestra cuáles son las quejas más frecuentes que se tienen en los nosocomios de Estados Unidos, la

mayoría de los participantes fueron dadas por ciudadanos o turistas extranjeros donde lo más resaltante fue la falta de profesionalismo del personal, mal trato durante la atención, poca seguridad en el ambiente hospitalario, falta de privacidad, falta de comunicación, falta de orden e higiene situación que genera mucha preocupación ya que si esto se da en países desarrollados imagínense lo que sucederá en países en vía de desarrollo con Latinoamérica (2).

Es así que México enfrenta carencias importantes de recursos, y esto afecta de manera muy directa a la calidad de los servicios de salud, esta falta de calidad de los servicios donde, las condiciones de higiene y de procedimientos que se aplican en la mayoría de los centros públicos hospitalarios están en el mínimo nivel requerido. Según la OMS la mala calidad de los servicios de salud en el país, posicionó a México en el lugar 55 de 64 países, según una comparación de la calidad de los servicios de salud. Esta posición se debió no solo a la mala infraestructura y a la falta de insumos que representan un serio problema, sino a problemas con el personal de salud y los sistemas administrativos generando gran insatisfacción (3).

Situación similar se da en Chile, en un estudio realizado por la Superintendencia de Salud, respecto a la valoración de la satisfacción de los usuarios que habitualmente acuden a los consultorios y hospitales públicos se evidencia una gran insatisfacción, siendo esta comparativamente más baja que cuando se atienden en los hospitales/clínicas privadas y consultas particulares. Los consultorios son los que aparecen con la evaluación más baja con un 29% de notas 6 y 7, le siguen los hospitales con un 47%, situación que cambia diametralmente cuando estas personas acuden a establecimientos privados de salud donde el nivel de satisfacción supera el 76% (4).

En el Perú, las denuncias de las personas por el mal servicio que reciben en salud es una constante de cada día. En las emergencias de los hospitales ya no sorprende encontrar personas internadas en sillas de ruedas, gente hacinada esperando atención en las salas de espera, pasillos cerrados como si fueran salas de atención, baños y laboratorios convertidos en salas de recuperación. Los pacientes acuden graves y a punto de morir en la puerta de un hospital, pero no son atendidos por la burocracia. Mario Ríos Barrientos, coordinador de Derecho y Justicia en Salud, de la Red Peruana de Pacientes y Usuarios, refirió que este es un drama cotidiano al que están sometidos miles de pacientes que se atienden en los diversos servicios del seguro social, el Ministerio de Salud, establecimientos de la Sanidad de la Fuerzas Armadas y clínicas privadas. Pues “La situación del sistema de salud es caótica, todos los días se vulneran derechos, no hay camas, no hay medicamentos, no hay infraestructura y no hay equipamientos suficientes. La ley señala que en emergencias la atención debería ser sin condicionamientos, pero en la práctica se exige a los pacientes el DNI o la firma de un pagaré para garantizar la cobertura.

Javier Llamaza (2017), coordinador de Acción Internacional para la Salud, señaló que además los hospitales presentan limitaciones en el acceso a medicamentos y materiales por una falta de gestión. “En el interior del país la disponibilidad de medicamentos solo llega al 30%, pero pese a la necesidad, muchos hospitales están desabastecidos y el perjudicado es el paciente”, Eugenia Fernán Zegarra, adjunta de la Defensoría del Pueblo para la Administración Estatal, señaló que atender a personas en condiciones deficientes es muy difícil para los profesionales de la salud y apuntó que precisamente por esa situación hay una abultada cifra de quejas y reclamos, la mayoría por la falta de información y accesibilidad a los servicios. Walter Curioso Vílchez, superintendente de Regulación y Fiscalización de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), precisó

que Siendo el principal motivo de las quejas una inadecuada atención médica o quirúrgica (44%), seguida por la falta de información (28%) y la disconformidad con la atención recibida (9%) (5).

En el servicio de Emergencia del Centro de Salud Militar Rímac, se observó y escucho cierto malestar en los pacientes y familiares respecto al tiempo de espera para ser atendidos, manifestando “a qué hora me van atender”, “estoy esperando hace mucho tiempo”, “Nadie nos informa nada”, “Los ambientes son pequeños”, “las camas e inmuebles están obsoletos”, “tengo mucho dolor, nadie me atiende”. Situación que nos llevó a plantear la siguiente interrogante de investigación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según su percepción, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018?

¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según su expectativa, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018?

1.3 **Objetivos**

1.3.1 **Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.

1.3.2 **Objetivos Específicos:**

Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según su percepción, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según su expectativa, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.

1.4 **Limitantes:**

1.4.1. **Limitantes Teóricos**

La presente tesis presentó dificultades teóricas por cuanto fue difícil reunir el marco teórico al existir insuficiente cantidad de alternativas para obtener la información conceptual de la variable, asimismo, se complicó el poder obtener todos los antecedentes de estudio por la misma razón.

1.4.2. **Limitante Temporal**

Lamentablemente el factor tiempo es uno de los inconvenientes para la toma de las encuestas porque muchas veces los usuarios que son de procedencia militar tienen que incorporarse a sus actividades con prontitud, para ello se tuvo que plantear algunas estrategias, por ejemplo:

antes de entregarles la papeleta de alta; se les brindó el instrumento y mientras ellos contestaban se les apoyó en el recojo de sus medicamentos, así en los turnos diurnos y nocturnos.

1.4.3. Limitante Espacial

Para la realización de la investigación al inicio fue complicado sin la autorización y apoyo del personal castrense, los mismos que fueron superados siguiendo todos los requisitos que exigía la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

MENA LÓPEZ, Vanessa; SOLIZ AGUAYO, Nancy; CANDO LOACHAMIN, Luis. (2017) Ecuador. Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas. estudio que tuvo por objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas - Sangolquí (SIS) aplicando el modelo Calidad de Servicio (SERVQUAL) adaptado para medir las expectativas y la percepción del servicio, realizaron un estudio de tipo experimental, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, la encuesta estuvo dirigida a 73 pacientes que recibieron los servicios ofertados en el SIS: medicina general, fisioterapia, odontología y laboratorio de acuerdo con la muestra calculada, Los resultados revelaron que las expectativas obtuvieron una valoración promedio de 4,39 puntos sobre 5, mientras que las percepciones fueron de 3,87, las percepciones no superaron las expectativas de los pacientes existiendo una brecha de 0,52 que no dista mayormente del punto de equilibrio que es cero. Conclusión: el nivel de satisfacción alcanzó el 63%, el servicio que presta el SIS no está cubriendo totalmente las expectativas que tienen los usuarios debido a falencias en ciertas dimensiones y sub dimensiones (6).

VIZCAINO ANTONIO de Jesús, VIZCAÍNO MARÍN Vanessa del Pilar, FREGOSO JASSO Gabriel Salvador (2017) México. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Estudio que tuvo por objetivo determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes

que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco. Realizaron un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVICE PERFORMANCE; aplicación de encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes abarcando las urgencias atendidas en el turno matutino, vespertino y nocturno durante una semana en abril 2017, utilizando un cuestionario con escala Likert para obtener la satisfacción del servicio desde las dimensiones tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Resultados: Los hallazgos indican que las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico y de enfermería, a diferencia del sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; la facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias fue totalmente satisfactoria en el turno matutino y la mayoría de los pacientes concuerdan en que los trámites de egreso son fáciles independientemente del turno de atención. Conclusiones: La percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento (7).

DE LOS ÁNGELES ÁLVAREZ Reyna. (2017)- Nicaragua Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua. Estudio que tuvo por objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Estudio descriptivo de corte transversal; realizado en 36 usuarios hospitalizados, cuyos Resultados fueron de las 36 encuestas, el 33% de los encuestados

correspondieron a las edades de 51-60 años, el 67% fueron del sexo femenino, Universitarios 52,8% y 64% del área Urbana. La expectativa de los usuarios se encontró entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Concluyendo que según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados (8).

SANTANA DE FREITAS Juliana, BAUER DE CAMARGO SILVA Ana Elisa, MINAMISAVA Ruth QUEIROZ BEZERRA Ana Lúcia, GOMES DE SOUSA Maiana. (Brasil - 2014), en su estudio titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, tuvieron por objetivos evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Dando por Resultados entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Concluyendo que a pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un

sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes (9).

IBARRA-MORALES Luis Enrique, ESPINOZA-GALINDO Belén, CASAS MEDINA Vanessa (México- 2014) En su estudio Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los Hospitales Públicos de Hermosillo, Sonora. Tuvo por objetivo identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias ofrecido por los hospitales públicos de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, mediante el método de Servqual. Se empleó una muestra representativa de 384 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un error permisible del 5%. Para lograr el objetivo, se diseñó una investigación con un enfoque del tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación. Los resultados mostraron que Servqual posee características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los pacientes. Se observó un porcentaje de satisfacción global en el servicio del 72.96% y en la escala de Likert del 0 al 100, significó un servicio moderadamente satisfecho, con ICS de -0.870 (10).

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

MURRIETA ARÉVALO Mónica Vanessa, NOGUEIRA GUZMÁN Yessenia Cristina, PALACIOS CÁRDENAS Josy Priscila (2017) Perú. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de Essalud. Estudio que tuvo por objetivo analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud-2017, el método empleado fue cuantitativo, diseño descriptivo transversal prospectivo, en una muestra de 52 pacientes adultos de medicina, Cirugía 74 y Emergencia 93. El

instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. Obtuvieron como resultados que el 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos mayores. El sexo 53.9% femenino y 46.1% masculino. Procedencia 63.9% urbana, 35.2% rural. El nivel de instrucción la mayoría tienen educación secundaria y superior. En cuanto a las dimensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; cirugía 82.4% de pacientes satisfechos, 17.6% insatisfechos; emergencia 59.1% pacientes satisfechos y 40.9% insatisfecho; capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos, cirugía 82.4% satisfechos, 17.6 insatisfechos, emergencia 60.2% pacientes satisfechos, 39.8% insatisfechos; Seguridad: medicina 80.8% pacientes satisfechos, 19.2% insatisfechos, cirugía 81.1% pacientes satisfecho, 18.9% insatisfechos, emergencia 63.4% pacientes satisfechos, 36.6% insatisfechos; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos, cirugía 85.1% pacientes satisfechos, 14.9% insatisfechos, emergencia, 64.5% pacientes satisfechos, 35.5% insatisfechos; aspecto tangible: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25% insatisfechos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, 16.2% insatisfechos, emergencia 52.7% pacientes satisfechos 47.3% insatisfechos concluyeron que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía según el estadístico $Z_c = 5.553$ $p = 0,0000$ ($p < 0,05$) y $Z_c = 6.022$ $p = 0,0000$ ($p < 0,05$) respectivamente aceptan la hipótesis que los pacientes adultos se encuentran satisfechos a diferencia del servicio de emergencia de $Z_c = 0.302$ $p = 0,464$ ($p < 0,05$), donde se rechaza la hipótesis nula, en la atención de enfermería en el servicio de Emergencia no es satisfactoria (11).

SIFUENTES LEÓN Olga Gissella (2016) Perú. Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo estudio que tuvo por objetivo determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del

cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral estuvo conformada por 194 usuarios hospitalizados; la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian. Los resultados fueron procesados y organizados en tablas simples y de doble entrada, para el análisis aplicó la prueba estadística X². Las conclusiones a las que llegaron fueron: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Concluyendo que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería (12).

RAMOS TORRES Luz (2015) Perú. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi. Cuyo objetivo fue determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015 En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción.

Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Concluyendo que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio (13).

2.2 Marco

2.2.1 Teórico

2.2.1.1 Epistemológico

Actualmente se puede definir " Grado de cumplimiento por parte del profesional de enfermería, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión. Siendo este reflejado en la satisfacción este último proviene del Latín **Satisfactio**, que quiere decir cumpliendo con las expectativas y exigencias. 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 (14).

Así mismo según **Cantú H.** (2011) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1954) pesa a su antigüedad resulta más fácil y satisfactoria cubrirla. Ya que sus condiciones profesionales les dan las herramientas necesarias para ello pues, en función de las necesidades que llegan a cubrir con eficacia, producirán una satisfacción en quien la brinda y quien la recibe. Esto es lo lógico pero en algunas ocasiones en la práctica no sucede así, pues ninguna necesidad humana llega a estar permanentemente satisfecha como resultado de un acto singular o de una secuencia de acciones. Una característica fundamental de las necesidades es que deben ser satisfechas en repetidas ocasiones para que sea posible la supervivencia del organismo (15).

Algunos autores como Thompson y Sunol (1995) consideran que la satisfacción del usuario está en función no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El paciente se encuentra satisfecho cuando los servicios sobrepasan sus expectativas. Si las esperanzas del paciente son disminuciones o tienen dirección limitado a diferentes servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios limitadamente deficientes (16). Por último, la satisfacción de los pacientes, que enuncia un juicio de valor individual y subjetivo, es el componente clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios

de salud y su medida se pronuncia en los niveles de satisfacción del paciente (17).

2.2.1.2 Bases teóricas de enfermería

Es necesario comprender la naturaleza y las características del servicio, y sobre todo de quien los brinda a partir de las diferentes teorías de enfermería.

Según la teoría de Enfermería de **Betty Newman** (1970). En su Modelo de Sistemas aborda a enfermería en el cuidado de la persona en su totalidad y de manera implícita, concibiendo a " la persona como un sistema dinámico de relaciones establecidas entre los factores fisiológicos, psicológicos, socioculturales, de desarrollo y espirituales Por lo que se consideró esta teoría ya que el profesional de enfermera brinda los cuidados dese un enfoque holístico, donde hace uso del análisis de la información que el usuario le brinda elaborando un plan de acción de acorde a su necesidad viendo al individuo como un ser único para luego intervenir y lograr satisfacer sus necesidades, los mismos que no solo son enfocados en su accionar del momento sino en un sistema de prevención primario, secundario y terciario para reducir los agentes estresantes del paciente/usuario.

La esta teoría de **Virginia Henderson** (1922) quien señala que la persona es un ser biopsicosocial cuya mente y cuerpo son inseparables, y este requiere de asistencia para alcanzar la satisfacción de sus necesidades básicas y la independencia o la muerte específica. Es en esta teoría donde se caracteriza a las 14 necesidades básicas que comprenden los componentes de los cuidados de enfermería. Estas necesidades están interrelacionadas entre sí, son comunes a todas las personas y en todas las edades, cabe mencionar que las teorías antes

mencionadas deben ser dotadas de la parte de interrelación enfermera paciente o usuario para logara lo planificado.

La teoría de enfermería de **Hildegard Peplau** (1952) considera que las relaciones interpersonales de las personas se deben establecer a medida que pasan a través de las diferentes etapas de desarrollo. Donde el profesional de enfermería debe desarrollar capacidades de comunicación verbal y no verbal que sean efectivas. Para ella, ser enfermera requiere una gran madurez, lucidez y capacidad de análisis: por consiguiente, los cuidados son procesos educativos que tienden el desarrollo y al crecimiento. Donde el propósito de la enfermería no solo son dar medicamentos sino también es educar al paciente y a su familia y ayudarlos a alcanzar un desarrollo maduro de la personalidad” razón por la que se consideró dicha teoría. (18).

2.2.2 Conceptual

Satisfacción: Definida como la percepción sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos; aclarando un aspecto muy importante sobre las quejas, su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción. Teniendo en cuenta que para lograr el grado de medición de satisfacción del paciente este no es útil si no sirve para determinar acciones de mejora que permitan ofrecer mayor valor al paciente. Las transcendencias de medir consiguen tener un enfoque a nivel operativo para motivos de mejoramiento y control (19).

Indicadores de Satisfacción

Estos son:

Valor agregado al cliente, compara el nivel de satisfacción de sus clientes con el nivel de satisfacción de la clientela de sus competidores.

Valor agregado al personal, mide el nivel de satisfacción de sus empleados.

Valor agregado económico, mide la rentabilidad financiera de su operación. Así mismo, los indicadores sirven para reorientar el negocio si existe un claro incumpliendo con la misión de la empresa.

Esta medición de las percepciones y expectativas, a través de instrumentos como el SERVQUAL, permiten colocar en evidencia cuatro aspectos que impiden alcanzar una posición competitiva como son:

- ✓ Lo que el paciente quiere realmente no conocemos.
- ✓ Los parámetros de calidad que no son importantes para el paciente se están monitoreando.
- ✓ Estándares de desempeño de calidad en el servicio no son competitivos.
- ✓ Lo que se promete no se está cumpliendo en el mercado.

Este discernimiento cuantificado de percepciones y expectativas de valor del cliente, así como medición de su grado de satisfacción una vez que ha recibido el servicio, son la primordial fuente de investigación para que las empresas perpetren una planeación estratégica de mejoramiento que aumente su capacidad (16).

Medidas de satisfacción e insatisfacción

Los indicadores adversos como: quejas, reclamos, retrasos, etcétera, nos permite evaluar en forma financiera el efecto de un servicio sin calidad. Los problemas de calidad en el servicio tienen un efecto más fuerte en la mente del consumidor que los de un producto porque intuyen en su propia cultura, que contribuye a la formación de una imagen respecto al servidor, que se traduce en reputación. Las ventajas asociadas con una reputación de calidad son muchas y con efectos favorables a largo plazo.

La satisfacción y sus dimensiones

a) Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05): Es la disposición de otorgar un servicio con calidad y calidez de manera protegida y concreta. Así mismo, es hablar de un establecimiento que logra cumplir lo que promete; determinando satisfacer al paciente mediante el servicio, enfatizando en solucionar los problemas. Los usuarios prefieren a los profesionales que los atienden bien, y que son escuchados con atención.

b) Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09): Es otorgar una atención mediante un servicio rápido y de ayuda a los que utilizan un servicio. En esta medida se determina la atención y la prontitud en responder a las peticiones, problemas del paciente, preguntas y quejas. La dimensión logra comunicar a los pacientes mediante la calidad de tiempo que el paciente espera, por la atención a sus problemas, asistencia, las respuestas a sus preguntas e importante que los Hospitales tengan que ver el proceso de entrega del servicio y manejo de peticiones desde la percepción del paciente y no desde la perspectiva del Hospital

c) Seguridad (Preguntas del 10 al 13): Mide la cordialidad, el proceder del personal que otorga la prestación de salud, brindando cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, privacidad y conocimiento. Esta dimensión es atención y conocimientos mostrados por los trabajadores de una empresa gracias al servicio que brinda el personal, enfatiza la habilidad del personal para generar credibilidad y confianza. Así mismo, los servicios que mide la seguridad instaura un sentimiento de que el paciente tiene la percepción de estar protegido en sus actividades o en las transacciones que hace mediante su proceder en el Hospital y en cada el servicio.

d) Empatía (Preguntas del 14 al 18): Se define a la cualidad amable que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, atendiendo las necesidades de la otra persona

e) Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22): Son perspectivas físicas que la persona percibe del Hospital. Se describe la apariencia física de las instalaciones, condiciones, equipos, limpieza, comodidad, personal y material de comunicación.

Niveles de Satisfacción

Los niveles de Satisfacción son tres:

Insatisfacción: Se da cuando el servicio percibido no logra satisfacer al paciente.

Satisfacción Mediana: Se da cuando el servicio percibido logra coincidir con la satisfacción del paciente.

Satisfacción Alta: Se da cuando el servicio percibido excede satisfacer al paciente.

Elementos de la satisfacción

Disponibilidad: Es el recurso de un servicio de salud que estará disponible cuando los usuarios lo necesiten.

Amabilidad: Es el trato que espera recibir el paciente cuando lo necesita.

Trato: Forma donde el provisor de servicio en salud expresa una cualidad tratable con el consumidor logrando reconocer y percibir sus inquietudes. La forma de tratar con respeto a una persona enfatiza un nivel de adhesión y empatía determinando impresiones de otras personas.

Prontitud: Nivel con que el veedor de servicios compensa con prontitud sugerencias y reclamos de los pacientes.

Cordialidad: Calidad de ser de un servicio mostrando tener habilidades para prestar el servicio oportunamente al paciente.

Competición: Es la capacidad del dotador en salud en demostrar destrezas y conocimiento para satisfacer al paciente.

Información: Nivel de educación donde el que distribuye el servicio en salud se manifiesta con las personas mediante una expresión, sencilla, y de oportuno alcance (20).

Metodología Servqual

Según Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), el modelo SERVQUAL es un instrumento de escala múltiple, con un nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. Se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para los clientes y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora. Este modelo propone la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, en dos partes: una sobre expectativas y otra sobre percepciones.

El instrumento original de SERVQUAL presenta 22 ítems evaluados en una escala Likert de 5 puntos. Los usuarios primero califican las expectativas del servicio en términos de las empresas excelentes luego las percepciones en relación con el servicio recibido por la empresa en cuestión. Si los resultados de la aplicación de los instrumentos muestran que la valoración de las percepciones estuvo por debajo de las expectativas, son señal de una mala calidad; lo contrario indica una buena calidad.

El modelo se presenta así: $\text{Calidad} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$, donde C es Calidad del servicio prestado; P representa las percepciones del cliente y E las expectativas del cliente. La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él

valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización.

Modelo de brechas sobre la calidad en el servicio se centra en la diferencia que existe entre las expectativas y percepciones del cliente, donde las expectativas reflejan la experiencia que el cliente ha obtenido y las percepciones muestran la forma en que recibe el servicio. La idea consiste en que las empresas con objeto de satisfacer a sus clientes, deseen cerrar la brecha entre lo que se espera y lo que se recibe (21).

Satisfacción del usuario externo

La satisfacción del usuario externo corresponde a un indicador importante de la calidad de atención, sin embargo, resulta compleja su valoración; las técnicas y los aspectos diseñados para la adquisición de datos revisten fiscalizar en las réplicas del usuario externo.

En global, concurren dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario externo; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta diatriba a la aparente insignificancia de los técnicas cuantitativos donde los dificultades y las causas primordiales diversas sucesiones no brotan o permanecen ocultos, en tal sentido originan el uso de métodos y metodologías cualitativas que asienten abordajes en hondonada de los dificultades de calidad observados por los usuario externos, así como de sus permisibles enmiendas. Las indagaciones, son el medio más usual utilizado para la comprensión de la complacencia de los usuarios externos con los servicios tomados, calculando el dictamen de los que han tomado ayuda; pero no personifica el acuerdo general de la comunidad sobre el sistema

sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción.

Cabe mencionar que el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia otorga atención en forma permanente e inmediata durante las 24 horas del día a todas las personas que soliciten la prestación de este servicio, el cuidado, es un factor predeterminante en la supervivencia y disminución de secuelas del paciente. Una emergencia se define como una situación de inicio o aparición brusca que presenta un riesgo vital o de función básica que necesita asistencia inmediata (minutos). Esta situación obliga a poner en marcha recursos y medios especiales para prevenir un desenlace fatal. Por tal motivo el paciente que acude al Servicio de Emergencia espera se le trate con dignidad, respeto y compasión, que el personal esté preparado para atenderlo de la manera adecuada y óptima, que sea tratado en el menor tiempo posible, que su dolor sea atendido y que su problema de salud sea resuelto (22).

2.3 Definición de Términos

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El usuario se encuentra insatisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar del Rímac 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

El nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según su percepción; es bajo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar del Rímac 2018.

El nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según su expectativa; es alta en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar del Rímac 2018.

3.2 Operacionalización de variable

Variable De Estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Instrumento	Valor Final
Satisfacción del usuario.	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiabilidad ➤ Capacidad de Respuesta ➤ Seguridad ➤ Empatía ➤ Aspectos Tangibles 	<p>Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.</p> <p>Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.</p> <p>Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.</p> <p>Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.</p> <p>Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>	<p>Items (1 – 5)</p> <p>Items (6-9)</p> <p>Items (10 -13)</p> <p>Items (14 – 18)</p> <p>Items (19 – 22)</p>	SERVQUAL	<p>Percepción – Expectativas = Brecha</p> <p>0= Existe satisfacción con calidad en el servicio</p> <p>>0= Existe un excelente o extraordinaria satisfacción de calidad de servicio</p> <p>< 0= Existe un déficit o falta de satisfacción de Calidad.</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio fue, descriptivo, prospectivo, de Corte transversal.

- **Descriptivo:** Porque describe los datos y características de la población sin manipular los datos de la Variable satisfacción.
- **Prospectiva:** Porque los datos fueron recolectados en el futuro
- **Corte Transversal:** Porque la variable de estudio fue medida en un solo momento.

El diseño de investigación fue **descriptivo**.

Cuyo esquema es:

M=X

En donde:

- ✓ M: Muestra
- ✓ X: Satisfacción del usuario.

4.2 Población y muestra

Población:

La población en estudio estuvo conformada por un promedio de 100 usuarios que acudieron al servicio de emergencia, del Centro de Salud Militar.

Muestra :

Fue de 80 usuarios, se aplicó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 p_e q_e}{E^2}$$

Donde:

p: Es el número de pacientes con el problema

q: Es el número de pacientes sin el problema

E: Dimensión de Error (0.05)

Z: Nivel de Confianza (1.96)

n: Tamaño de la muestra

N: Población total = 100

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.70 \times 0.30)}{(0.05)^2} = 322$$

Si se conoce N , continuar :

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

$$N_f = \frac{322}{1 + \frac{322}{100}} = \frac{322}{4} = 80 \text{ usuarios}$$

4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental.

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario SERVQUAL instrumento que evalúa la satisfacción mediante las

expectativas y percepciones de los usuarios, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y aspectos tangibles, distribuidas en 22 preguntas. Cuyas respuestas finales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 4. 1
Puntuación de Servqual

PUNTUACIÓN (P- E)	= 0	Existe satisfacción con calidad en el servicio
	> 0	Existe un excelente o extraordinaria satisfacción de calidad de servicio
	< 0	Existe un déficit o falta de satisfacción de Calidad.

Fuente: Parasuraman, Zeithaml & Berry 1996.

Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, ésta medición no ayuda a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente, por lo que se calculó lo que se denomina brechas relativas, éstas se calculan multiplicando los resultados de (P –E) de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo), de ésta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos prioritariamente.

Instrumento que fue validado por Cabello y Chirinos el 2012 a través de la validación mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) donde se mostró una medida de adecuación de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de especificidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$). Los 5 componentes o

dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como **para emergencia**. Concluyendo que el instrumento es válido y confiable (23).

4.4 Técnica e instrumentos para la recolección de la información de campo.

Para realizar la recolección de datos se planificaron los siguientes momentos estableciendo días y horarios en los que se aplicaron los instrumentos procurando en todo momento que no interfieran con el trabajo del personal de salud.

Se solicitó el permiso correspondiente, para realizar la investigación así mismo se les explico a los pacientes el objetivo de la investigación y se les proporciono la hoja de consentimiento informado (anexo N° 03).

- Se recogió la hoja de consentimiento informado cotejando las firmas de las participantes del estudio que aceptaron participar de la investigación.
- Se entregó el instrumento para su respectivo llenado, por única vez, considerando los criterios de inclusión y los principios éticos (Beneficencia, No maleficencia, Justicia y Autonomía).
- Se recolectaron los instrumentos corroborando su respectivo llenado en un tiempo aproximado de 25 minutos. Finalmente se tabularon y procesaron los datos según lo planificado.

4.5 Análisis y Procesamiento de Datos

Una vez recolectado los datos, estos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 19, donde se realizó el análisis de la estadística descriptiva iniciando con el reporte de frecuencias absolutas y relativas

así mismo la media y diferencia de las medias para determinar los satisfechos e insatisfechos para ello se multiplicaron los resultados (C= P- E) con su respectiva preponderancia que fue el porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo), de ésta forma, la brecha correspondiente se relativizaron en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos priorizadamente. Finalmente se presentaron los resultados en cuadro y gráficos estadísticos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 5. 1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN FIABILIDAD SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN,
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR
RÍMAC 2018**

ÍTEM POR DIMENSIÓN FIABILIDAD	PROMEDIO POR RESPUESTA EXPECTATIVAS	PROMEDIO POR RESPUESTA PERCEPCIÓN	BRECHA TOTAL X DIMENSIÓN P- E
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4.50	3.07	(3.53 – 4.97) -1.44 < 0 20.57% satisfechos 79,43% Insatisfechos
¿El médico le atendió en el horario programado?	5.02	3.07	
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	5.07	3.64	
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	5.19	4.50	
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	5.05	3.36	
TOTAL DE PROMEDIOS	4.97	3.53	

Fuente: Elaboración propia.

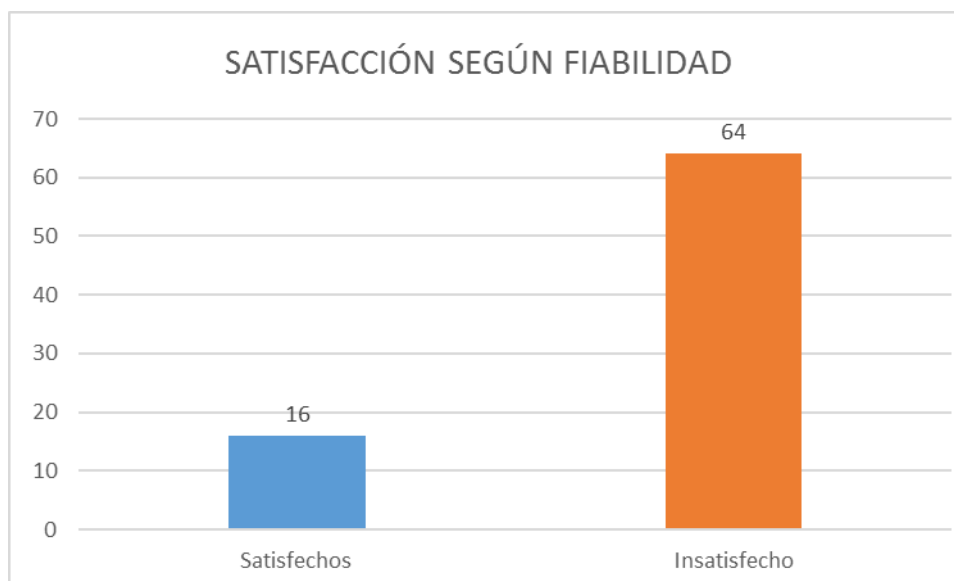
En la tabla 5.1 se puede apreciar en la dimensión de **Confiabilidad**, insatisfacción por parte del usuario respecto a la orientación que brinda del personal de informes encontrándose una expectativa de 4.50 siendo mayor a una percepción de 3.07, de igual manera se observa en el

horario de atención medica con una expectativa de 5.02 mayor que una percepción de 3.07 resultando insatisfactorio, sobre el respeto al orden de llegada el promedio de la expectativa fue de 5.07 mayor que una percepción de 4.64 resultando insatisfactorio, disponibilidad de la historia clínica se encontró una expectativa de 5.19 siendo mayor que la percepción con 4.50 por lo que fue insatisfecho y sobre la disponibilidad de citas se observa una expectativa de 5.05 siendo mayor a la percepción de 3.36 resultando insatisfecho. Siendo entonces 20,57% satisfechos y 79,43% insatisfechos.

SATISFACCIÓN SEGÚN FIABILIDAD		
	frecuencia	porcentaje
Satisfechos	17	21
Insatisfecho	63	79
total	80	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. 1: SATISFACCIÓN SEGÚN FIABILIDAD



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Predomina el 79 % de insatisfechos según dimensión fiabilidad

Tabla 5. 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018

ÍTEM POR DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	PROMEDIO POR RESPUESTA EXPECTATIVAS	PROMEDIO POR RESPUESTA PERCEPCIÓN	BRECHA TOTAL X DIMENSIÓN P- E
¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	5.27	4	(3.93-5.16) -1.23 < 0 18% satisfechos 82 % Insatisfechos
¿La atención al momento de tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	5.31	4.14	
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	5.01	3.28	
¿La atención en farmacia fue rápida?	5.04	4.28	
TOTAL DE PROMEDIOS	5.16	3.93	

Fuente: Elaboración propia

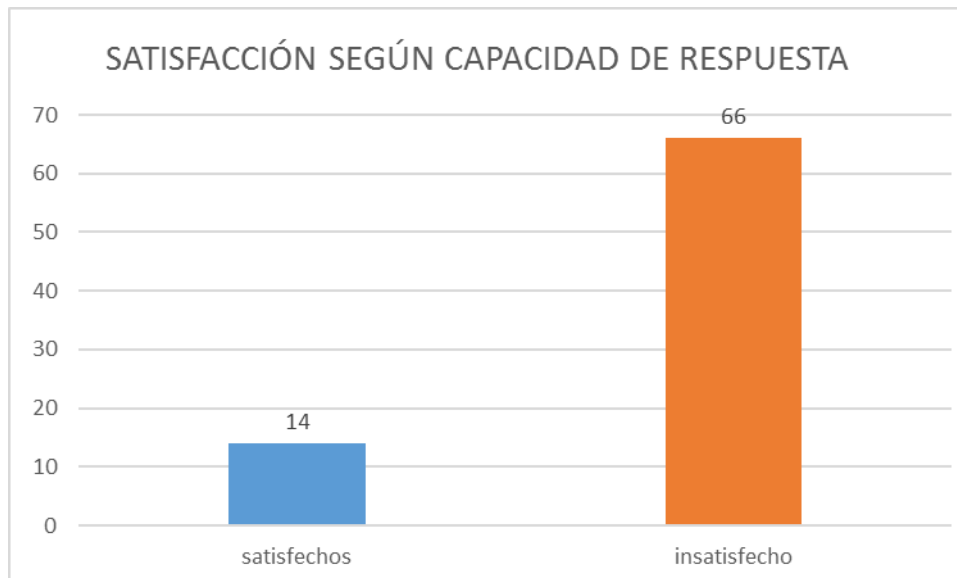
Al evaluar la dimensión **capacidad de respuesta** se puede apreciar que la expectativa sobre la atención en caja o admisión es de 5,27 siendo mayor a la percepción de 4 resultando insatisfactorio, respecto a la toma de muestras en laboratorio esta dio como resultado una expectativa de 5.31 mayor que 4.14 de percepción, así frente a una percepción de 3.28 resultando insatisfactorio, similar caso se da en la pronta atención en farmacia donde la expectativa es de 5.04 versus a una percepción de

3.93 por lo que resulta insatisfecho. Resultando 18% satisfechos y 82% insatisfechos.

SATISFACCIÓN SEGÚN CAPACIDAD RESPUESTA		
	frecuencia	porcentaje
satisfechos	14	18
insatisfecho	66	82
total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. 2: SATISFACCIÓN SEGÚN CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Predomina el 82 % de insatisfechos

Tabla 5. 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN,
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR
RÍMAC 2018**

ÍTEM POR DIMENSIÓN SEGURIDAD	PROMEDIO POR RESPUESTA EXPECTATIVA S	PROMEDIO POR RESPUESTA PERCEPCIÓN N	BRECHA TOTAL X DIMENSIÓN P- E
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	5.16	4.63	(4.37-5.16) -0.79<0
¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	5.09	4.03	11.29 % satisfechos 88.71 % Insatisfechos
¿Le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	5.06	4.64	
¿Durante le atendió le inspiró confianza?	5.31	4.17	
TOTAL DE PROMEDIOS	5.16	4.37	

Fuente: Elaboración propia

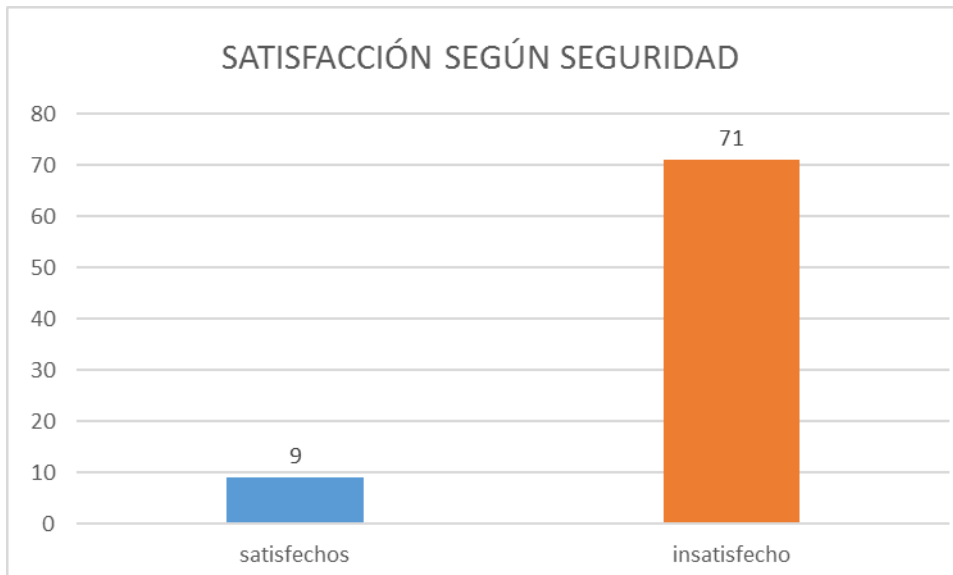
Respecto a la dimensión **seguridad** donde se evaluó la privacidad durante la atención se observa que la expectativa es de 5.16 mayor que la percepción de 4.63 siendo insatisfactorio, sobre la evaluación física completa o minuciosa se observa que la expectativa es de 5.09 mayor que 4.03 de la percepción por lo que resulta insatisfecho, respecto al tiempo que le brindaron para contestar sus duda absolver preguntas se observa una perspectiva de 5.06 mayor que la percepción de 4,64 así

como la confianza que le inspiró durante la atención donde la expectativa resultó ser de 5.31 siendo mayor que la percepción con un 4.17. Traducido a un 11,29% satisfechos y 88,71% insatisfechos.

SATISFACCIÓN SEGÚN SEGURIDAD		
	frecuencia	porcentaje
satisfechos	9	11
insatisfecho	71	89
total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. 3: SATISFACCIÓN SEGÚN SEGURIDAD



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Predomina el 89 % de insatisfechos

Tabla 5. 4

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN,
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR
RÍMAC 2018**

ÍTEM POR DIMENSION EMPATÍA	PROMEDIO POR RESPUESTA EXPECTATIVAS	PROMEDIO POR RESPUESTA PERCEPCIÓN	BRECHA TOTAL X DIMENSIÓN P- E
Trató con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal	5.33	4.70	(4.47-5.33) -0.86<0 12,29% satisfechos 87,71% Insatisfechos
El personal que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	5.47	4.44	
Comprensión de explicación que el personal le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	5.32	4.53	
Comprensión de la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	5.31	4.24	
Comprensión de la explicación que le brindaron sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	5.22	4.44	
TOTAL DE PROMEDIO	5.33	4.47	

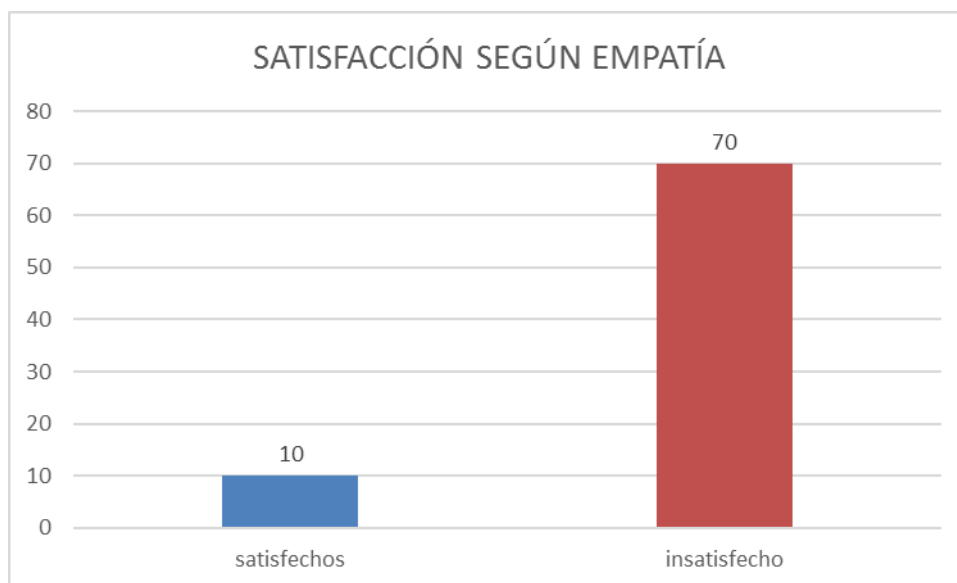
Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 5.4 al evaluar la satisfacción del usuario según la **dimensión empatía** que la expectativa del usuario sobre el trato, amabilidad del personal es de 5.33 frente a una percepción de 4.70 resultando insatisfactorio, así mismo sobre el interés que mostro el personal durante la atención se encontró una expectativa de 5.47 siendo este mayor que la percepción de 4,44, sobre comprensión en la explicación que le brindaron referente a su estado de salud se observa una expectativa de 5.31 versus una percepción de 4.24, así como comprensión sobre los procedimiento que le realizaron con una expectativa de 5.22 y una percepción de 4.44 resultando en los ítems antes mencionados que la expectativa es mayor que la percepción siendo insatisfactorio. Traducido a un 12,28% satisfechos y 87,71% insatisfechos.

SATISFACCIÓN SEGÚN EMPATÍA		
	frecuencia	porcentaje
satisfechos	10	12
insatisfecho	70	88
total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. 4: SATISFACCIÓN SEGÚN EMPATÍA



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Predomina el 88 % de insatisfechos

Tabla 5. 5
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES SEGÚN SU EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018

ÍTEM POR DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES	PROMEDIO POR RESPUESTA EXPECTATIVAS	PROMEDIO POR RESPUESTA PERCEPCIÓN	BRECHA TOTAL X DIMENSIÓN P- E
Los carteles, letreros y flechas parecen adecuados para orientar a los pacientes	5.38	4.36	(3.98 – 5.36) -1.38 < 0
La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes	5.29	3.93	20% satisfechos
Los consultorios contaron con equipos disponibles	5.24	3.58	80% Insatisfechos

y materiales necesarios para su atención			
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	5.24	4.12	
TOTAL DE PROMEDIOS	5.36	3.98	

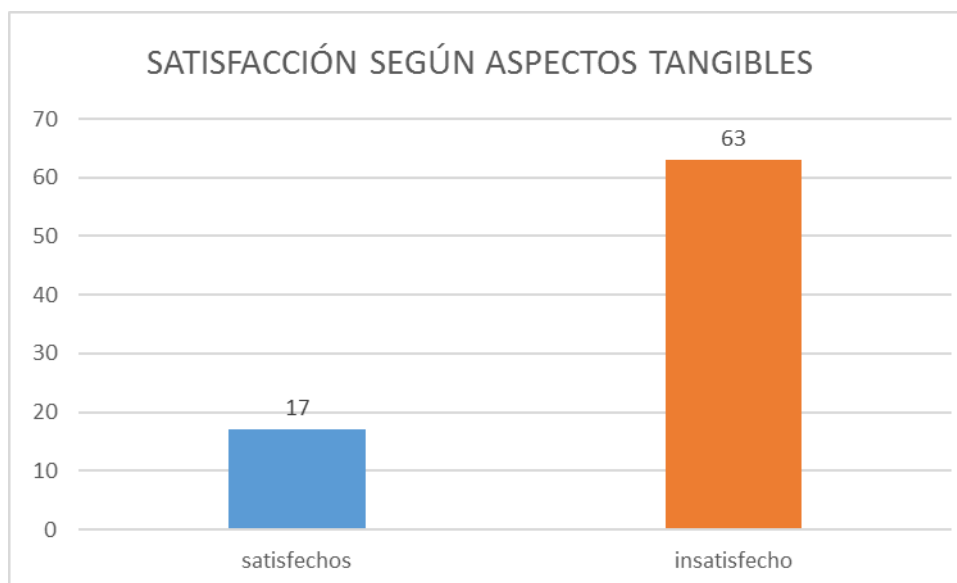
Fuente: Elaboración propia

Al evaluar la dimensión de **aspectos tangibles** se puede apreciar insatisfacción de los usuarios respecto a los letreros, flechas de orientación con una expectativa de 5.38 mayor que una percepción de 4.36, respecto a la presencia del personal para brindar orientación e información se encontró una expectativa de 5.29 mayor que una percepción 2,863, resultando insatisfactorio, respecto a los materiales y equipos disponibles y necesarios se encontró una expectativa de 5.24 mayor que una percepción de 3.58, así como en la evaluación de la limpieza y comodidad de los ambientes con una expectativa de 5.24 mayor que una precepción de 4.12 resultando en ambos ítems insatisfacción de los usuarios. Resultando un 20% satisfechos y 80% insatisfechos.

SATISFACCIÓN SEGÚN ASPECTOS TANGIBLES		
	frecuencia	porcentaje
satisfechos	16	20
insatisfecho	64	80
total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. 5: SATISFACCIÓN SEGÚN ASPECTOS TANGIBLES



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Predomina el 80 % de insatisfechos

5.2 Resultados Inferenciales

Tabla 5. 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA DEL PERSONAL DE SALUD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC 2018

DIMENSIONES	MEDIA DE EXPECTATIVAS	MEDIA DE PERCEPCIÓN	BRECHA P-E
FIABILIDAD	4.97	3.53	-1.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5.16	3.93	-1.23
SEGURIDAD	5.16	4.37	-0.79
EMPATÍA	5.33	4.47	-0.86
ASPECTOS TANGIBLES	5.36	3.98	-1.38
ÍNDICE TOTAL (ICS)			-1.14 16.28%

	satisfacción 83.72% Insatisfacción
--	---

Fuente: Primaria. Encuesta SERVQUAL, usuarios del Servicio de Emergencia

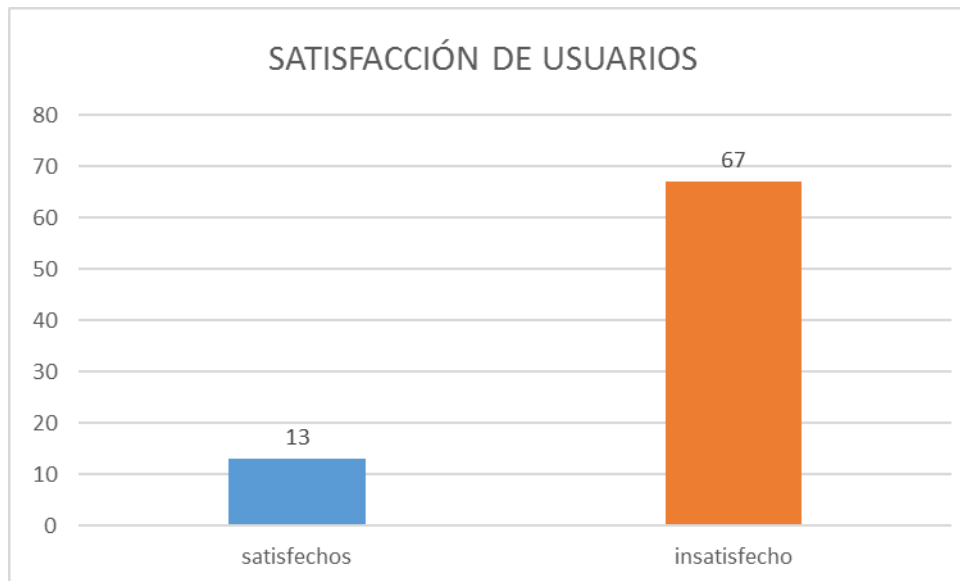
Al evaluar la satisfacción del usuario se observó entre las brechas encontradas una insatisfacción en la dimensión de fiabilidad con un -1,44, dimensión capacidad de respuesta insatisfacción con un -1.23, dimensión seguridad insatisfecha con un -0,79, dimensión empatía insatisfecha con un -0.86, Aspectos tangibles insatisfechos con un -1,38. Las mismas que son menores de 0.

Respecto a la contratación de hipótesis se observa en el índice total de satisfacción de calidad de servicio (**ICS**), una brecha de -1.14 resultando insatisfactoria donde las expectativas son mayores que la percepción y por ser un valor menor de cero. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde el 83.72% esta insatisfecha.

SATISFACCIÓN		
	frecuencia	porcentaje
satisfechos	13	16
insatisfecho	67	84
total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. 6: SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Predomina el 84 % de insatisfechos

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general, que establece que el usuario se encuentra insatisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac, con una brecha de -1.14 del índice total de satisfacción (ICS). Las expectativas fueron mayores que la percepción con los valores porcentuales del 83.72% de la población se encontró insatisfecha.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Mena, Solis y Cando (2017) Ecuador en su estudio Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas Quito las expectativas fueron de 4,39 puntos sobre 5, mientras que las percepciones fueron de 3,87, por consiguiente, las percepciones no superaron las expectativas de los pacientes existiendo una brecha de 0,52 que no dista mayormente del punto de equilibrio que es cero (6). Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

6.2.-Contrastación de la hipótesis con estudios similares.

En los resultados encontrados durante la evaluación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de **Confiabilidad**, (tabla 5.1) se encontró insatisfacción por parte del usuario respecto a la orientación que brinda del personal de informes donde la expectativa fue de 4.50 siendo mayor a una percepción de 3.07, de igual manera se observa en el horario de atención médica con una expectativa de 5.02 mayor que una percepción de 3.07 resultando insatisfactorio, respecto al orden de llegada el promedio de la expectativa fue de 5.07 mayor que una percepción de 4.64 resultando insatisfactorio, disponibilidad de la historia clínica se encontró una expectativa de 5.19 siendo mayor que la percepción con 4.50 por lo que fue insatisfecho y sobre la disponibilidad de citas se observa una expectativa de 5.05 siendo mayor a la percepción de 3.36 resultando insatisfecho los mismos que fueron reflejados en su totalidad en un 20,57% de usuarios satisfechos y 79,43% insatisfechos. Resultados distintos fueron hallados por MURRIETA, NOGUEIRA, y PALACIOS en su estudio. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería del Hospital III Iquitos de Essalud. Donde la dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia fue de 59.1% pacientes satisfechos y 40.9% insatisfecho (11), al igual que el estudio realizado por RAMOS

(2015) sobre Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Pícsi encontrando una Fiabilidad o confiabilidad de 64,2% satisfechos (13).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva y de las expectativas del usuario ofrece un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud. Es así que al evaluar la dimensión **capacidad de respuesta** (tabla 5.2) se encontró que la expectativa sobre la atención en caja o admisión es de 5,27 siendo mayor a la percepción de 4 siendo insatisfactorio, respecto a la toma de muestras en laboratorio esta dio como resultado una expectativa de 5.31 mayor que 4.14 de percepción, así frente a una percepción de 3.28 resultando insatisfactorio, similar caso se da en la pronta atención en farmacia donde la expectativa es de 5.04 versus a una percepción de 3.93 por lo que resulta insatisfecho encontrando finalmente que el 18% se encuentra satisfecho y el 82% insatisfecho. Diferentes resultados fueron encontrados por, MURRIETA, NOGUEIRA, PALACIOS en su estudio de investigación encontraron en la dimensión capacidad de respuesta servicio de emergencia que el 60.2% pacientes se encuentran satisfechos, 39.8% insatisfechos (11). Mientras que en el estudio desarrollado por RAMOS la dimensión capacidad de respuesta el 60.2% de los pacientes se encontraron satisfechos y solo el 39.8% insatisfecho (13).

Respecto a los resultados hallados en dimensión **seguridad** (tabla 5.3) donde se evaluó la privacidad durante la atención se encontró que la expectativa es de 5.16 mayor que la percepción de 4.63 siendo insatisfactorio, sobre la evaluación física completa o minuciosa se encontró que la expectativa es de 5.09 mayor que 4.03 de la percepción por lo que también resulto insatisfecho, respecto al tiempo que le brindaron para contestar sus duda absolver preguntas se observa una

perspectiva de 5.06 mayor que la percepción de 4,64 así como la confianza que le inspiró durante la atención donde la expectativa resultó ser de 5.31 siendo mayor que la percepción con un 4.17 siendo porcentualmente detallado que el 11,29% de los usuarios se encontró satisfecho y el 88,71 insatisfecho. Resultados distintos se encontraron en el trabajo de investigación de MURRIETA, NOGUEIRA, PALACIOS donde la dimensión Seguridad en el servicio de emergencia fue de 63.4% pacientes satisfechos y 36.6% insatisfechos (11); lo mismo sucedió en el estudio de RAMOS donde la satisfacción en la dimensión Seguridad obtuvo uno de los más altos puntajes con un 96,13%(13).

Evaluar la satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de las expectativas del usuario ofrece un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud. Por lo que al evaluar la satisfacción del usuario según la **dimensión empatía** (tabla 5.4) se encontró que la expectativa del usuario sobre el trato , amabilidad del personal es de 5.33 frente a una percepción de 4.70 resultando insatisfactorio, así mismo sobre el interés que mostro el personal durante la atención se encontró una expectativa de 5.47 siendo este mayor que la percepción de 4,44, sobre comprensión en la explicación que le brindaron referente a su estado de salud se encontró una expectativa de 5.31 versus una percepción de 4.24, así como comprensión sobre los procedimiento que le realizaron con una expectativa de 5.22 y una percepción de 4.44 resultando en todos los ítems insatisfacción, donde porcentualmente traducido se encontró que el 12,28% se encontró satisfecho y el 87,71% insatisfecho. Resultados adversos fueron encontrados por MURRIETA, NOGUEIRA, PALACIOS en la dimensión empatía, en el servicio de emergencia, donde el 64.5% de los pacientes resultaron satisfechos y el 35.5% insatisfechos (11) al igual

que el estudio desarrollado por RAMOS donde la empatía alcanzo el 91,3% de pacientes satisfechos (13).

Respecto a la valuación de la dimensión de **aspectos tangibles** (tabla 5.5) se puede encontrar insatisfacción en los usuarios, respecto a los letreros, flechas de orientación con una expectativa de 5.38 mayor que una percepción de 4.36, respecto a la presencia del personal para brindar orientación e información se encontró una expectativa de 5.29 mayor que una percepción 2,863, resultando insatisfactorio, respecto a los materiales y equipos disponibles y necesarios se encontró una expectativa de 5.24 mayor que una percepción de 3.58, así como en la evaluación de la limpieza y comodidad de los ambientes con una expectativa de 5.24 mayor que una percepción de 4.12 resultando en ambos ítems insatisfacción de los usuarios, reflejado en su totalidad que el 20% de los usuarios se encontró satisfecho y el 80 insatisfecho. Diferentes resultados fueron hallados por MURRIETA, NOGUEIRA, PALACIOS encontró en la dimensión aspecto tangible s servicio de emergencia que el 52.7% pacientes e encontraron satisfechos 47.3%(11) insatisfechos al igual que el estudio desarrollados por RAMOS en la dimensión Aspectos Tangibles el 64,3% de los pacientes se encontraron también satisfechos (13).

Finalmente, al evaluar la satisfacción del usuario en sus diferentes dimensiones se encontró que las brechas encontradas una insatisfacción en la dimensión de fiabilidad con un -1,44, dimensión capacidad de respuesta insatisfacción con un -1.23, dimensión seguridad insatisfecha con un -0,79, dimensión empatía insatisfecha con un -0.86, Aspectos tangibles insatisfechos con un -1,38 (tabla 5.6). Resultados diferenciados fueron encontrados por DE LOS ÁNGELES (2017) en su estudio Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre

la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua. Donde las expectativas de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Por lo que concluyo que según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados (8).

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

- a) Los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia según instrumento SERVQUAL.
- b) Los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de

emergencia en la dimensión Fiabilidad según su percepción y expectativa con el 79.43% insatisfechos y 20.53% satisfechos.

c) Los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en la dimensión capacidad de respuesta según su percepción y expectativa con el 82% insatisfecho y 18% satisfechos.

d) Los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en la dimensión seguridad según su percepción y expectativa con el 88.71% insatisfechos y 11.29% satisfechos.

e) Los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en la dimensión empatía según su percepción y expectativa con el 87.71% insatisfechos y 12.29% satisfechos.

f) Los usuarios se encontraron insatisfechos respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en la dimensión aspectos tangibles según su percepción y expectativa con el 80% insatisfecho y 20% satisfechos.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

- a) Tomar como referencia la investigación para realizar otros estudios en busca de herramientas que permitan mejorar la calidad de atención de enfermería y de esta forma contribuir al bienestar de los pacientes que acuden a los servicios de emergencias.

- b)** Fomentar en el personal de enfermería que labora en los servicios de emergencia a ofrecer una atención oportuna, ágil y con calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente y sus familiares.
- c)** Realizar capacitaciones continuas al personal de salud en temas como la seguridad del paciente, trato humanizado, relaciones interpersonales que contribuyan en mejorar la satisfacción del usuario.
- d)** Implementación de insumos, materiales y equipos de las áreas de atención del servicio de emergencia, así como ambientes más adecuados.
- e)** El profesional de enfermería debe participar de capacitaciones que mejoren su calidad de atención desde el enfoque profesional y personal.
- f)** Fomentar escenarios que brinden seguridad y fiabilidad a los pacientes.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. HUATUCO HENRRIQUEZ Guisella Jennifer. **La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el servicio de geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre Lima Perú 2008** [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie internet] Consulta [12 de junio 2018] Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/browse?type=author&value=Huatuco+Henrriquez%2C+Guisella+Jennifer>
2. Perú. Com - Internacionales. **EEUU. Las 7 quejas más comunes en los hospitales de ese país** [Artículo en Línea] Consulta [23 junio 2018] Disponible en: <https://peru.com/mundo/us-news/eeuu-7-quejas-mas-comunes-hospitales-ese-pais-noticia-417671-1309297>
3. GONZALEZ DIAZ Héctor Eduardo. **Calidad de la Atención.** Publicación de Atlantic International Universiti [Publicación en Línea] Consulta [11 junio 2017] Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
4. SÚPER INTENDENCIA DE SALUD. **Departamento Estudios y Desarrollo superintendencia de salud gobierno de chile.** Agosto 2011 [Biblioteca en línea] Consulta [08 junio del 2018] Disponible en: <http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/w3-propertyvalue-6089.html>
5. Diario PERU 21, SAUSA Mariela. **Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año.** Publicado el 02.09.2017 - 06:20 AM [Artículo en Línea] Consulta [17 setiembre 2018]

Disponible en: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>

6. MENA LÓPEZ, Vanessa; SOLIZ AGUAYO, Nancy; CANDO LOACHAMIN, Luis. **Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas Quito Ecuador**. Rev. ISSN: 1390-938x N° 13: Enero - marzo 2018. [Artículo en Línea] Consulta [11 de julio 2018] Disponible en: http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/11/13.1-Modelo-Servqual-para-la-evaluaci%C3%B3n-del-nivel-de-satisfacci%C3%B3n-de-los-usuarios-del-Sistema-Integrado-de-Salud-de-la-Universidad-de-las-Fuerzas-Armadas.pdf
7. Vizcaino Antonio de Jesús, Vizcaíno Marín Vanessa del Pilar, Fregoso Jasso Gabriel Salvador. **Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco 2017 México**. Rev. Horizonte Sanitario Vol. 18, Num. 1 2018 [Artículo en Línea] Consulta [15 de julio 2018] Disponible en <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103/pdf>
8. De los Ángeles Álvarez Reyna. **Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua 2017- Nicaragua**. [tesis para optar el grado de Máster en Administración en Salud] [Tesis en Línea] Consulta [06 junio del 2018] Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>

9. SANTANA DE FREITAS Juliana, BAUER DE CAMARGO SILVA Ana Elisa, MINAMISAVA Ruth QUEIROZ BEZERRA Ana Lúcia, GOMES DE SOUSA Maiana. **Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Brasil 2014** Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 [Serie internet]: Consulta [14 mayo 2018] Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

10. IBARRA-MORALES Luis Enrique, ESPINOZA-GALINDO Belén, CASAS MEDINA Vanessa. **Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los Hospitales Públicos de Hermosillo, Sonora México 2014**. Rev. Tecno Ciencia. Vol. VIII, Núm. 2 • Mayo-Agosto 2014 [Artículo en Línea] Consulta [11 de julio 2018] Disponible en:
http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2/data/Aplicacion_del_modelo_Servqual_para_evaluar_la_calidad_en_el_servicio_en_los_hospitales_publicos_de_Hermosillo_Sonora.pdf

11. Murrieta Arévalo Mónica Vanessa, Nogueira Guzmán Yessenia Cristina, Palacios Cárdenas Josy Priscila .**Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de Essalud 2017 Perú**. [Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería] [Tesis en Línea] Consulta [18 de julio del 2018] Disponible en:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. SIFUENTES LEÓN Olga Gissella. **Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo -2016 Perú** [Tesis para

optar el título profesional de Maestro en Salud Pública] [Tesis en Línea] Consulta [14 de agosto del 2018] Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. RAMOS TORRES Luz. **Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi. Perú 2015.** [Tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud] [Serie internet] Consulta [18 julio 2018] Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
14. Donabedian, A. **Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Memorial fund Quad. (EEUU) 2005;** 83 (4): 691-729. Consulta [20 junio 2018]; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
15. Fernández Bonilla, Brayan Eduardo. **Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas.** Acceso <http://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas>
16. Thompson A, Sunol R. **Expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: Conceptos, teoría y evidencia.** International Journal for Quality in Health Care 1995;7(2):127-141
17. Carr-Hill RA. **La medición de la satisfacción del paciente.** Rev. J public health med. 1992; 14(3): 236- 349

18. FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ MaríaLuz.
Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería Consulta: [15 mayo 2018] Disponible en: [http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/Enfermeria-Tema11\(IV\).pdf](http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/Enfermeria-Tema11(IV).pdf)
19. SCIARRONI Roberto. **La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa.** 2005 Rev. **Calidad & Gestión** [Serie internet]: Consulta [18 mayo 2018] Disponible: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
20. MAMANI COAQUIRA Lucia Angélica. **Nivel de Satisfacción en la Atención de Consulta Externa, en pacientes del Hospital II - 1 MINSA – ILO 2017”** [Tesis para optar el Título de Licenciada de Enfermería] [Tesis en Línea] Consulta [09 junio del 2018] Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/370>
21. BARDALES PERALES Yhesica Leonor. **Evaluación de la Calidad del Servicio Percibido por los Pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013.** [Tesis para optar el Título de Licenciada de Administración de Empresas] [Tesis en Línea] Consulta [09 junio del 2018] Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf
22. BEGAZO ASPILLAGA, Denisse, ESCATE RUIZ, Lourdes, LAURA ZEVALLOS, Julissa, PABLO MONTES, July. **Satisfacción de los Pacientes frente al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el año 2015.** [Tesis para

optar el Título de Especialista en Emergencia y Desastres] [Tesis en Línea] Consulta [17 junio del 2018] Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>

23. CABELLO Emilio, CHIRINOS Jesús L. **Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.** Rev Med Hered v.23 n.2 Lima abr -jun. 2012 [Serie internet]: Consulta [16 julio2018] Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
24. DURAN DE VILLALOBOS María Mercedes. **Marco Epistemológico de la Enfermería - Colombia 2002** Rev. Aquichán vol.2 no.1 Bogotá Jan./Dec. 2002 [Serie internet] Consulta [09 de mayo 2018] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100003
25. GARCÍA VALVERDE Rodolfo, GÁLVEZ DÍAZ Norma **Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape – Perú 2016** Rev. Tzhoecoen Edición Vol. 8 / N° 02, ISSN 1997-3985 [Serie internet]: Consulta [16 mayo 2018] Disponible: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/viewFile/383/371>
26. CONGRESO DE LA REPUBLICA. **Ley del Trabajo de la Enfermera(o) LEY N° 27669** Consulta [10 julio 2018] Disponible

en:http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf

ANEXOS

**Cuestionario SERVQUAL de 22 ítems
Parasuraman, Zeithaml & Berry 1996.**

Validez: Kaiser-Meyer-Olkin de 0,957 y una prueba de esfericidad de Bartlett con un valor significativo ($p < 0,001$)

	Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDI DOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III	
Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento o de Salud:	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	

4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitari	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:		

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel 11 y 111). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas							
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa - Emergencia?							
02	P	¿Su atención fue en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel 11 y 111). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas							
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico.							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida.							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

Base De Datos PERCEPCIÓN

nº de sujetos	1	2	3	4	5	PROM	6	7	8	9	PROM	10	11	12	13	PROM	14	15	16	17	18	PROM	19	20	21	22	PROM	total
1	1	5	1	6	3		6	6	4	6		3	6	7	4		7	4	4	4	5		6	4	7	3	101	
2	1	1	3	6	1		1	1	2	6		4	3	5	6		6	5	5	5	6		7	7	3	7	90	
3	2	3	1	1	5		4	1	7	4		1	4	4	3		5	6	5	3	4		4	4	4	3	76	
4	7	1	1	4	3		3	3	3	3		2	1	2	4		1	1	2	2	2		2	2	3	1	46	
5	4	3	6	5	6		3	5	3	6		6	6	6	7		4	6	4	6	4		3	5	3	5	102	
6	6	1	6	5	6		6	4	5	4		6	5	6	6		7	7	6	5	4		6	5	6	6	112	
7	2	4	6	5	2		5	4	1	4		6	5	6	6		6	7	7	6	6		3	2	2	5	98	
8	5	4	5	7	3		5	7	7	7		7	7	6	5		6	5	4	5	5		5	6	5	5	116	
9	5	4	4	5	4		5	4	6	5		3	5	4	4		5	5	5	4	4		4	4	6	5	95	
10	7	7	7	5	2		6	2	2	7		7	7	7	7		7	7	6	7	6		5	5	3	5	117	
11	5	6	5	6	5		6	5	6	5		6	7	6	6		7	6	5	6	7		6	5	6	7	124	
12	7	7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7		7	7	7	7	7		5	7	7	1	139	
13	4	4	4	4	4		4	5	5	5		5	5	4	4		7	3	5	4	4		4	4	4	4	92	
14	1	7	1	7	2		7	7	1	1		1	1	1	1		1	1	2	2	2		1	2	1	2	51	
15	1	1	2	2	3		4	1	1	2		2	5	4	1		1	1	1	1	4		1	1	1	1	40	
16	5	7	3	4	5		7	2	5	7		7	7	7	5		7	7	7	7	7		7	7	3	6	124	
17	4	5	2	5	5		5	2	1	6		2	6	1	1		3	1	2	1	2		1	2	5	1	59	
18	3	6	4	6	2		4	5	4	3		6	7	7	6		4	4	4	3	4		6	5	6	6	102	
19	4	5	7	7	7		6	6	6	7		7	7	6	6		6	5	5	6	4		5	6	7	7	128	
20	4	2	5	5	3		3	2	1	4		6	4	7	5		6	7	5	7	5		7	7	6	5	102	
21	4	3	4	2	3		6	3	5	4		5	4	5	6		7	5	3	3	4		6	4	3	5	90	
22	5	3	4	7	5		6	5	1	7		6	5	5	5		4	5	3	5	6		1	7	1	1	92	

23	1	1	7	7	7	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	3	2	7	2	1	1	1	57	
24	6	4	5	6	7	5	6	5	4	5	5	4	5	6	5	7	5	7	6	4	4	5	110	
25	7	7	2	7	4	2	6	4	4	4	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	114	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1	1	5	1	6	1	36
27	4	1	7	7	4	4	7	7	7	7	7	3	7	7	7	5	7	7	5	6	5	7	7	124
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	90
29	7	6	7	7	5	6	5	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	130
30	1	3	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	5	5	7	4	5	5	124
31	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
32	1	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	2	1	1	39
33	1	3	2	7	2	6	7	5	6	7	1	7	1	1	5	6	7	7	7	6	7	7	7	113
34	1	3	2	1	4	1	7	4	4	6	1	4	3	3	2	4	5	4	2	1	2	1	3	64
35	2	3	4	7	3	4	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	127
36	1	3	6	7	4	1	7	1	1	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	1	2	2	75
37	4	1	4	5	1	1	1	1	1	4	5	6	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	73
38	4	4	4	5	3	5	5	4	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	107
39	2	3	1	7	1	5	7	1	1	7	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	7	58
40	5	2	3	5	3	7	7	4	6	4	5	6	6	6	6	4	4	4	5	6	4	5	4	100
41	3	2	3	6	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	4	2	2	3	48
42	2	1	1	5	1	3	1	1	3	2	2	2	6	6	6	3	3	3	1	1	1	1	1	48
43	1	1	4	2	1	4	2	1	1	1	1	1	2	2	6	7	5	4	6	5	4	5	6	69
44	4	5	3	4	3	2	2	1	1	7	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	74
45	3	7	7	7	1	4	7	3	6	6	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
46	4	2	5	6	5	5	4	3	6	6	7	5	4	4	6	4	5	4	3	5	5	3	4	97
47	1	7	7	7	7	4	4	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	134
48	1	3	5	2	1	5	3	4	1	7	1	7	3	3	5	2	1	2	2	6	2	2	5	69

49	4	1	1	2	1	7	1	1	2	6	2	2	4	5	3	3	4	3	2	1	1	3	55
50	1	2	4	1	1	3	5	7	3	7	4	7	5	2	7	4	2	5	7	6	3	5	90
51	3	2	3	3	1	7	1	1	7	4	3	5	2	4	2	4	4	7	5	4	4	3	76
52	3	1	1	4	1	4	4	1	5	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	61
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
54	3	3	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	4	5	2	1	2	1	2	94
55	5	4	4	5	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	71
56	2	4	3	5	2	1	5	2	1	3	2	4	3	2	5	3	4	4	2	3	2	3	63
57	1	7	5	7	3	4	7	1	7	7	6	5	1	4	6	6	4	5	3	1	2	5	96
58	3	5	2	6	4	2	6	4	4	3	5	3	4	2	4	5	1	5	4	3	1	1	74
59	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	1	4	2	6	5	7	69
60	3	4	1	7	7	7	6	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	122
61	4	2	2	7	3	4	5	1	4	5	3	4	4	5	3	5	6	5	5	4	2	5	84
62	4	1	6	1	4	7	7	5	5	4	2	7	6	5	5	6	6	6	1	2	1	5	92
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
64	5	5	7	7	4	5	7	5	4	7	6	7	6	7	6	7	7	7	5	5	1	2	117
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
66	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	35
67	2	1	4	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	7	7	6	1	5	5	4	5	6	106
68	3	1	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	3	3	2	107
69	5	3	5	4	4	3	6	3	3	5	1	3	1	4	1	3	1	1	4	4	1	3	63
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24
71	2	1	1	1	1	1	2	1	3	4	3	5	5	3	5	6	6	6	4	4	2	3	67
72	1	2	2	2	1	1	2	2	6	2	1	2	2	5	2	4	3	2	2	3	1	4	51
73	3	1	1	1	4	2	7	1	4	6	4	7	4	4	5	5	7	6	7	4	1	4	85
74	3	2	5	5	3	3	1	1	7	7	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	6	81

75	2	1	4	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	7	7	6	1	5	5	4	5	6	106					
76	3	1	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	3	2	107				
77	5	3	5	4	4	3	6	3	3	5	1	3	1	4	1	3	1	1	4	4	1	3	63					
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24					
79	2	1	1	1	1	1	2	1	3	4	3	5	5	3	5	6	6	6	4	4	2	3	67					
80	1	2	2	2	1	1	2	2	6	2	1	2	2	5	2	4	3	2	2	3	1	4	51					
promedio	3.074	3.074	3.642	4.506	3.358	3.530864	4	4.136	3.284	4.284	3.926	4.6	3	4.025	4.642	4.173	4.367	4.704	4.444	4.531	4.235	4.444	4.472	4.358	3.926	3.58	4.123	3.997

Fuente: Elaboración propia

Bases de datos EXPECTATIVA

nº de sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	total
1	6	6	7	4	3	1	1	1	1	2	6	5	1	6	5	3	4	4	2	1	1	3	73
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
3	4	7	6	6	6	5	4	5	3	5	7	6	7	5	6	5	4	3	6	6	3	6	115
4	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	32
5	5	6	4	6	3	5	6	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	4	7	5	7	124
6	6	5	5	6	4	5	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	5	6	7	7	130
7	4	2	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	137
8	6	5	5	6	7	5	6	6	5	6	5	7	4	5	7	7	6	5	7	7	7	6	130
9	4	4	6	5	7	5	7	4	7	6	4	4	4	4	6	4	4	3	4	3	6	3	104
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
11	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	144
12	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	145
13	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	7	5	5	3	5	5	108
14	1	7	1	7	2	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	52
15	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	148
16	6	7	7	6	7	7	6	7	7	5	7	7	5	6	5	6	5	7	7	7	7	6	140
17	6	7	6	4	6	7	3	1	2	3	4	2	2	6	3	7	1	4	7	5	4	4	94
18	6	5	5	5	7	6	5	4	6	7	5	4	6	4	5	4	3	4	6	5	7	7	116
19	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	7	7	7	7	6	5	4	5	6	7	7	6	130
20	7	5	6	5	4	6	6	5	6	4	5	5	6	4	7	5	6	4	6	6	7	6	121
21	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	5	5	7	7	143
22	2	6	6	5	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	142
23	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	5	5	6	6	7	6	138
24	4	3	5	4	5	3	6	7	4	5	3	4	7	1	4	4	3	6	4	2	6	4	94

25	7	7	7	1	1	3	3	3	4	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	121				
26	1	1	1	1	6	6	6	6	4	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	59		
27	4	4	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	3	5	5	5	5	4	1	6	117	
28	5	6	5	6	1	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	91
29	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	143
30	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
32	2	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	144
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
34	2	1	3	1	1	3	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	122
35	4	5	5	6	3	4	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	5	6	4	4	5	4	4	4	115
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
37	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	150
38	3	2	2	5	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	77
39	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	26
40	6	7	7	6	7	7	4	5	3	3	3	2	3	2	3	2	5	3	3	2	4	3	3	3	90
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
42	1	1	6	7	5	4	4	2	2	1	1	1	1	4	3	7	6	6	6	5	3	3	3	3	79
43	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
45	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	7	3	5	3	3	1	6	1	7	3	3	3	81
46	4	3	4	6	4	5	6	4	5	4	6	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	98
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	4	4	7	7	7	7	7	7	7	138
48	4	7	7	7	7	5	4	5	5	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	137
49	1	2	3	6	1	2	3	1	2	4	2	3	2	4	5	6	3	1	2	1	1	4	4	4	59
50	4	7	5	6	3	7	6	4	5	6	7	3	5	6	3	5	7	4	2	5	1	6	6	6	107

51	6	4	5	3	6	5	2	3	4	5	4	5	6	5	5	6	4	4	3	4	5	5	99
52	1	3	3	1	3	3		2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	3	2	50
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
54	2	1	1	6	4	7	2	1	3	6	3	1	5	1	5	4	1	5	6	5	4	4	77
55	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	75
56	3	5	2	3	4	3	6	3	2	4	1	3	2	3	5	3	4	2	5	3	4	3	73
57	1	7	3	7	3	4	2	4	1	2	1	1	2	3	4	2	5	4	1	1	3	4	65
58	1	2	1	4	7	6	3	7	2	4	5	1	4	1	5	4	4	1	6	6	2	7	83
59	1	1	7	7	3	1	4	2	5	3	3	5	2	5	3	7	5	3	7	4	1	5	84
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
62	2	5	1	3	6	6	6	2	6	6	2	2	5	4	5	5	5	5	2	2	1	5	86
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
64	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
66	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	32
67	2	5	4	6	4	6	6	5	6	6	5	6	5	7	5	6	7	6	5	6	6	5	119
68	6	6	6	2	1	3	3	4	1	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	103
69	4	4	4	2	1	3	6	1	4	2	3	1	3	4	3	3	1	1	4	4	1	4	63
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
71	1	2	3	3	1	2	3	4	1	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	4	59
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
73	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152
74	7	7	7	5	6	6	6	5	5	4	5	7	7	5	7	5	2	4	4	6	6	7	123
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154

77	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154				
78	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154				
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154				
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154				
promedios	4.506	5.025	5.074	5.198	5.049	4.97	5.272	5.313	5.012	5.037	5.158	5.16	5.099	5.062	5.309	5.157	5.333	5.469	5.321	5.309	5.222	5.331	5.383	5.296	5.235	5.543	5.364

Fuente: Elaboración propia

Matriz de Consistencia

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1:	Tipo de investigación:
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.	El usuario se encuentra insatisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar del Rímac 2018.	Satisfacción del usuario.	Descriptivo Prospectivo, de Corte Transversal.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones:	Diseño de investigación:
¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles según su percepción, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles según su percepción, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.	El nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles según su percepción, es bajo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.	FIABILIDAD (1-5) CAPACIDAD DE RESPUESTA (6-9) SEGURIDAD (10-13) EMPATIA (14-18) ASPECTOS TANGIBLES(19-22)	M = X Donde: M: Muestra representativa X: Variable: satisfacción del usuario.
¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada	El nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en sus		Población y muestra: La población en estudio estuvo constituida por 100 pacientes que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Militar MUESTRA: MAS 80 usuarios que acuden al servicio de emergencias.
				Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:
				Técnica: Entrevista

<p>por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles según su expectativa, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018?</p>	<p>por el personal de enfermería en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles según su expectativa, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.</p>	<p>dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles según su expectativa; es alta en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018.</p>	<p>MEDICIÓN DE LA VARIABLE</p> <table border="1" data-bbox="1211 456 1738 863"> <tr> <th colspan="3">Puntuación Servqual</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">Puntuación P-E</td> <td>= 0</td> <td>Existe satisfacción con calidad en el servicio</td> </tr> <tr> <td>> 0</td> <td>Existe un excelente o extraordinaria satisfacción de calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td>< 0</td> <td>Existe un déficit o falta de satisfacción de Calidad.</td> </tr> </table>	Puntuación Servqual			Puntuación P-E	= 0	Existe satisfacción con calidad en el servicio	> 0	Existe un excelente o extraordinaria satisfacción de calidad de servicio	< 0	Existe un déficit o falta de satisfacción de Calidad.	<p>Instrumento: Cuestionario SERVQUAL de 22 ítems</p> <p>Validez: Kaiser-Meyer-Olkin de 0,957 y una prueba de esfericidad de Bartlett con un valor significativo ($p < 0,001$)</p> <p>Procedimiento estadístico y Análisis de Datos.</p> <p>Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 19, donde se realizó el análisis de la estadística descriptiva y diferencia de las medias para determinar los satisfechos e insatisfechos respecto a la calidad de atención finalmente presentados en tablas y gráficos estadísticos</p>
Puntuación Servqual														
Puntuación P-E	= 0	Existe satisfacción con calidad en el servicio												
	> 0	Existe un excelente o extraordinaria satisfacción de calidad de servicio												
	< 0	Existe un déficit o falta de satisfacción de Calidad.												

Consentimiento Informado

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac.

BREVE DESCRIPCIÓN: El trabajo de investigación está siendo desarrollado con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac. Con este trabajo de investigación se busca saber cuál es la satisfacción del usuario externo al presente año y si ha variado o no en relación a estudios pasados dentro del mismo y centro de salud y si no hay algún estudio previo este servir como referencia para la implementación. La participación de usted es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted me proporcione será manejada confidencialmente, pues solo las investigadoras tendrán acceso a esta información, por tanto, será protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en realizar una serie de preguntas acerca de la atención que recibe usted, cuya información será analizada y los resultados ayudarán a conocer la realidad de cómo son atendidos los usuarios externos en el servicio.

DECLARACIONES: Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para participar en el estudio descrito.

NOMBRES Y APELLIDOS PARTICIPANTE

NOMBRES Y APELLIDOS ENCUESTADOR

Firma:

Firma:.....