

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



**SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ERNESTO GERMAN GUZMAN
GONZALES. OXAPAMPA. 2019**

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

**AUTORA
HELGA HORTENSIA JOHNSON QUIJADA**

**Callao - 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANGELICA DIAZ TINOCO PRESIDENTA
- MG. MARIA CELINA HUAMÁN MEJÍA SECRETARIA
- DR. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER VOCAL

ASESOR: MG. WILLIAM HOLDEN HORNA PIZARRO

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 157

Resolución de Decanato N° 393-2019-D/FCS, de fecha 04 de Diciembre del 2019, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A mi hija, fuente de toda inspiración.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Nacional del Callao y a sus distinguidos docentes, que con su profesionalismo y ética, han sabido guiarnos en el logro de nuestros objetivos.

ÍNDICE

Págs.

INTRODUCCIÓN

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción de la realidad problemática	12
1.2	Formulación del Problema	15
1.2.1	Problema General	15
1.2.2	Problemas Específicos	15
1.3	Objetivos	16
1.3.1	Objetivo General	16
1.3.2	Objetivos Específicos	16
1.4	Limitantes de la investigación	17
1.4.1	Limitante teórica	17
1.4.2	Limitante temporal	17
1.4.3	Limitante espacial	17

II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes	18
2.1.1	Antecedentes Internacionales	18
2.1.2	Antecedentes Nacionales	20
2.2	Base Teórica	22
2.3	Base Conceptual	28
2.4	Definición de términos básicos	38

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1	Hipótesis	40
3.1.1	Hipótesis General	40
3.1.2	Hipótesis Específicas	40

3.2	Definición conceptual de variables	41
3.3	Operacionalización de variables	42
IV. DISEÑO METODOLÓGICO		
4.1	Tipo y diseño de la de Investigación	44
4.1.1	Tipo de la Investigación	44
4.1.2	Diseño de la Investigación	44
4.2	Método de investigación	45
4.3	Población y muestra	45
4.3.1	Población	45
4.3.2	Muestra	47
4.3.3	Criterios de Inclusión	47
4.3.4	Criterios de Exclusión	47
4.4	Lugar del estudio y periodo desarrollado	47
4.5	Técnicas e Instrumentos para recolección de la Información	47
4.6	Análisis y procesamiento de datos	48
V. RESULTADOS		
5.1	Resultados Descriptivos	49
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		
6.1	Contrastación de la hipótesis	61
6.2	Contrastación de los resultados con estudios similares	67
6.3	Responsabilidad ética	72
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES		75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		76

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Instrumento validado	83
Anexo 3: Baremos Numéricos	85
Anexo 4: Consentimiento informado	86
Anexo 5: Base de datos	87

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

Tablas	Págs.:
5.1. Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	49
5.2 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	51
5.3 Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guiznan Gonzales” de Oxapampa, 2019	53
5.4 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	54
5.5 Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guiznan Gonzales” de Oxapampa, 2019	55
5.6 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	56
5.7 Comparación de la frecuencia de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales “ de Oxapampa, 2019	57

5. 8	Comparación de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	58
6. 1	Prueba de Mann – Whitney para la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	61
6. 2	Prueba de Mann – Whitney para la fiabilidad del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	62
6. 3	Prueba de Mann – Whitney para la capacidad de respuesta del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	64
6. 4	Prueba de Mann – Whitney para la seguridad del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	65
6. 5	Prueba de Mann – Whitney para la empatía del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	66
6. 6	Prueba de Mann – Whitney para los aspectos tangibles del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	67

ÍNDICE DE GRAFICAS DE CONTENIDO

Gráficos	Págs.:
5. 1 Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	50
5. 2 Distribución de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	52
5. 3. Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.	53
5. 4. Distribución de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	54
5. 5 Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	55
5. 6 Distribución de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	56

5. 7	Comparación de la frecuencia de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2019	57
5. 8.	Comparación de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019	59

RESUMEN

La tesis “Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales de Oxapampa 2019” tuvo como **objetivo** comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tópicos y el área de observación del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019. **Metodología:** El tipo de investigación fue aplicada, cuantitativa, diseño no experimental y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 usuarios del área de tópicos y 30 usuarios del área de observación. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVPERF con 22 preguntas que abarca cinco dimensiones. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados en el programa Excel y SPSS versión 20, para el análisis se utilizó la prueba estadística de U de Mann Whitney ($\alpha = 0,05$). Los **resultados** indican que la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,055 > 0.05$), para la hipótesis general y para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, la significancia estadística también fue mayor que el nivel de significación ($p=0,935 > 0.05$), ($p=0,213 > 0.05$), ($p=0,059 > 0.05$), respectivamente. Para las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles la significancia estadística fue menor que el nivel de significación ($p=0,028 < 0.05$) y ($p=0,004 < 0.05$) respectivamente. Luego de realizar el contraste de hipótesis; se llegó a la **conclusión** que la satisfacción del usuario externo es similar en los dos grupos estudiados tanto en forma general como en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, y si existe diferencia en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles.

Palabras Claves: Satisfacción, calidad de servicio, usuario externo.

ABSTRACT

The thesis "Satisfaction of the external user of the emergency service of the Ernesto German Guzmán Gonzales Hospital in Oxapampa 2019" aimed to compare the satisfaction of the external user of the emergency service in the topic area and the observation area of the hospital "Ernesto Germán Guzmán Gonzales "of Oxapampa - 2019. **Methodology:** The type of research was applied, quantitative, non-experimental and descriptive design. The sample consisted of 30 users from the topic area and 30 users from the observation area. The technique used was the survey and the SERVPERF questionnaire instrument with 22 questions covering five dimensions. The data obtained through the questionnaires were processed in the Excel program and SPSS version 20, for the analysis the statistical test of Mann Whitney U ($\alpha = 0.05$) was used. The results indicate that the statistical significance was greater than the level of significance ($p = 0.055 > 0.05$), for the general hypothesis and for the dimensions of reliability, responsiveness and empathy, the statistical significance was also greater than the level of significance ($p = 0.935 > 0.05$), ($p = 0.213 > 0.05$), ($p = 0.059 > 0.05$), respectively. For the dimensions of security and tangible aspects the statistical significance was lower than the level of significance ($p = 0.028 < 0.05$) and ($p = 0.004 < 0.05$) respectively, after making the hypothesis contrast; It was **concluded** that the satisfaction of the external user is similar in the two groups studied both in general and in the dimensions of reliability, responsiveness and empathy, and if there is a difference in security dimensions and tangible aspects.

Keywords: Satisfaction, quality of service, external user.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios es un tema bastante complejo, tiene diferentes concepciones y puntos de vista lo cual genera gran interés entre los investigadores no existiendo a la fecha un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es indudable que manifiesta o refleja un enfoque diferente y estratégico de los servicios de salud (1). La definición de Pascoe: “Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” (2). Es una de las definiciones más fáciles de entender y aceptar, así la satisfacción del usuario puede ser considerada como una reacción actitudinal y de juicio de valor que el usuario elabora como resultado de su encuentro, e interacción con el servicio recibido.

El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital Ernesto German guzmán Gonzales de Oxapampa 2019” tiene por finalidad comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del área de tóxico y del área de observación con lo cual se podrá obtener información relacionada con la atención recibida, que beneficiara al servicio y a los usuarios, al mejorar aspectos que estén repercutiendo en la falta de satisfacción del mismo.

La estructura del informe final consta de seis capítulos, los mismos que son: Planteamiento del problema, en este se consideran la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación, el segundo capítulo está referido al marco teórico y contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, conceptuales y la definición de términos básicos, en el tercer capítulo se enuncia la hipótesis y sus variables con su respectiva definición y operacionalización, el cuarto capítulo está referido al diseño metodológico,

el quinto a los resultados y el sexto a la discusión de los mismos. También cuenta con un apartado para las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El Ministerio de Salud viene desarrollando esfuerzos desde los años 90, dirigidos a elevar la calidad de la atención, mediante estrategias básicas de intervención, aprobando en el 2006, estableciendo principios y objetivos para el logro de dicho fin (3).

La satisfacción de los usuarios es sin duda uno de los aspectos más estrechamente vinculados con la evaluación de los servicios de salud y la calidad de atención, siendo considerada como el indicador más sensible por la importancia que tiene la percepción de los usuarios como un componente fundamental en la mejoría de la organización y entrega de la atención (4).

En la última década, se han realizado muchos estudios a nivel nacional sobre la satisfacción del usuario del servicio de salud, empleando el cuestionario SERVPERF que evalúa las percepciones de este, considerando las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Este cuestionario es uno de los aceptados por su validez y alta confiabilidad (3).

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Mundialmente el sistema de servicios de salud asume en la actualidad el desafío de enfrentar la necesidad de proponer estrategias innovadoras para optimizar los recursos y mejorar la calidad en la atención, procurando así la satisfacción del usuario (5). La salud es una prioridad de los gobiernos considerándose uno de los ejes fundamentales del desarrollo obligando por ello a las autoridades y a los encargados de brindar estos servicios a implantar diferentes medidas dirigidas a satisfacer las necesidades de la población. Los usuarios de los servicios de salud especialmente de los servicios de emergencia tienen la esperanza en que sus problemas serán atendidos y resueltos con eficacia, eficiencia y prontitud, exigiendo de alguna manera se cumplan estas condiciones para que al final del proceso sus problemas hayan sido solucionados a cabalidad.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario externo es un indicador útil para evaluar las prestaciones de servicios de salud ya que nos proporcionan información sobre la calidad percibida tanto en aspectos de organización, ambientes, procedimientos y resultados, debemos de tenerla siempre en consideración y monitoreo, para tomar medidas que permitan mantener una adecuada prestación de los servicios que brindamos (6).

Uno de los resultados más relevantes de brindar servicios de buena calidad es la satisfacción del usuario e incide de manera muy significativa en su comportamiento y se relaciona directamente con la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones que percibe como el costo, los proveedores, las actitudes del personal, la evidencia física,

el ambiente donde se brinda el servicio, los procesos y sus efectos (4).

En el Perú, apoyados por diferentes entidades y especialmente por el Ministerio de Salud, se han realizado avances en lo relacionado a proyectos de mejora continua de la salud observándose con mayor énfasis en lo que respecta a la calidad, y escucha al paciente, sin embargo continúan existiendo múltiples problemas como: la inequidad, coberturas deficientes, falta de capacidades, entre otros (7).

El Ministerio de salud a través de su red nacional de establecimientos es el principal proveedor de servicios de salud en las diferentes especialidades y servicios, como es el caso del servicio de emergencias el mismo que es considerado un área crítica muy importante porque brinda atención en forma ininterrumpida a pacientes en estado de gravedad con riesgo de sus vidas y por ende con manifestaciones no solo físicas sino también psicológicas como el temor, la ansiedad etc. por parte del mismo paciente como de sus familiares, lo cual repercute también en la actitud del personal que tiene que afrontar la situación procurando que esta sea satisfactoria pese a los diversos factores que influyen tanto para el paciente como para su familia (8).

En el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa que por su nivel II-1, es el lugar de referencia provincial, laboran en forma conjunta médicos, enfermeras y técnicos quienes participan en la atención del paciente, se observa constantemente situaciones como ambientes abarrotados de pacientes, ya que se usan en forma simultanea los ambientes de tópico y atención de emergencias, carencia de una adecuada

infraestructura, mobiliario en mal estado; camillas deterioradas, sillas de ruedas malogradas y escasas; insuficiente recursos humanos y sin especialización en emergencia, que además realiza funciones en forma simultánea en otros servicios como recepción del recién nacido por parte de enfermería y visita médica en el servicio de Hospitalización por parte del médico de guardia, lo que ocasiona ausencias consecutivas del personal profesional del servicio, inadecuada implementación de materiales médicos y la falta de conocimientos y destreza en algunas actividades laborales básicas e indispensables del área como el manejo de equipos biomédicos y coche de paro; generan reacciones en el usuario en muchos casos agresivas y sobre todo de mala percepción sobre la calidad de atención que reciben y un alto grado de malestar, lo cual se ve reflejado en las actitudes violentas, o expresiones intolerantes tales como “por gusto lo traje rápido, mira no hacen nada” “Aquí se va a morir” “Mejor lo hubiéramos llevado a Lima” “Estamos perdiendo tiempo” “No me quieren atender” “inhumanos” “desaparecen cuando quieren” entre otras que agravan aún más la situación de salud del usuario y la seguridad del personal.

Por la situación antes descrita, por lo general los pacientes son derivados al área de observación sin haberse realizado las pruebas y los exámenes complementarios necesarios para llegar a un diagnóstico y sin un diagnóstico definitivo, esperan en el área de observación generando que los familiares queden en los pasadizos por largas horas sin recibir información de sus pacientes, exponiendo al personal a enfrentamientos con el usuario y a quejas que son registradas en el libro de reclamaciones del hospital, lo cual refleja efectos negativos en la confianza y en la calidad de atención recibida, en toda la institución.

Ante la ausencia de trabajos que determinen el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, nace el interés de desarrollar un trabajo que describa la situación real del usuario de dicho servicio, con la finalidad de detectar las oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención, ya que de continuar esta problemática los usuarios serán los grandes perjudicados, elevándose las estadísticas de insatisfacción y desvaneciéndose las oportunidades de fortalecimiento del servicio.

Ante esta situación el estudio tiene el objetivo de comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia y formular la siguiente pregunta:

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tópico y el área de observación del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

a) ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión fiabilidad en el área de tópico y el área de observación, del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019?

b) ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión capacidad de respuesta en el área de tópico y el área de observación, del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019?

c) ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión seguridad en el área de tópico y el área de observación, del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019?

d) ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión empatía en el área de tópico y el área de observación, del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019?

e) ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión aspectos tangibles en el área de tópico y el área de observación, del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tópico y el área de observación del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Comparar la fiabilidad del usuario externo del área de tópico y la fiabilidad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019.

b) Comparar la capacidad de respuesta del usuario externo del área de tópico y la capacidad de respuesta del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019.

- c) Comparar la seguridad del usuario externo del área de tópico y la seguridad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019.
- d) Comparar la empatía del usuario externo del área de tópico y la empatía del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa - 2019.
- e) Comparar los aspectos tangibles del usuario externo del área de tópico y los aspectos tangibles del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales de Oxapampa - 2019.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórico

Ausencia de investigaciones similares a nivel local, que no permitieron hacer un análisis a este nivel.

1.4.2 Limitante temporal

No hubo limitantes temporales.

1.4.3 Limitante espacial

El estado emocional y psicológico que presentan los pacientes que acuden al servicio de emergencia, fue una limitante al aplicar las encuestas ya que en esta situación su mayor preocupación es recibir atención y solución a sus problemas de salud en forma inmediata, lo cual interfería con el tiempo adicional que tenían que dedicarle a responder la encuesta.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1. Internacionales

Castelo et al (2015) - Ecuador. En su estudio denominado “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” realizado con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción con la atención médica, investigo en 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta validada, los datos se analizaron mediante el sistema SPSS, y con la correlación bivariada de Kendall, los resultados indicaron que, para recibir la atención, el tiempo de espera y las instalaciones fueron adecuadas. El 75% expreso haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria (9).

Hermida, D. (2015) – Cuenca. En su estudio denominado “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2 - Cuenca” realizado con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, investigo en 287 pacientes a quienes se aplicó la encuesta SERVQHOS modificada. Los resultados indicaron entre otros que el 77.4% consideran que la atención del servicio es buena, siendo el 9.1% muy satisfecho, el 68.3% satisfecho y el 22.6% insatisfecho, habiendo concluido que existe un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos asociado al trato dado por el personal de salud, en relación a la comunicación e información se requiere implementar acciones de mejora así como para la capacidad de respuesta donde el 55.7% de los usuarios se encuentran insatisfechos. (10).

Fontova, A. (2015) – España. En su estudio de la Satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario, realizado con la finalidad de analizar el nivel de satisfacción de dichos usuarios, investigo en 285 personas mediante un estudio descriptivo transversal, Los resultados indicaron, entre otros que el 88.8% de los

usuarios se encontraban satisfechos y recomendarían el servicio, considerando como factores asociados el tiempo de espera, habiendo concluido que la satisfacción de los pacientes es elevada (11).

Schuwartz, A. (2015) – Venezuela. En su estudio denominado “Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de Pediatría del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello Estado de Carabobo”. Realizado con la finalidad de determinar la satisfacción de los usuarios que acuden a dicho hospital, investigo en una muestra de 100 personas a quienes aplico una encuesta anónima y mediante un estudio descriptivo transversal llego a los siguientes resultados: 78.3% de los entrevistados manifestaron haber recibido un buen trato por parte del personal de enfermería, amable y colaborador, el 82.6% menciono estar conforme con la atención recibida por parte del médico, el 95.6% manifestó haber recibido una información adecuada. Sin embargo el 21.7% manifestó que el personal es insuficiente para el número de pacientes que tienen que atender, el 56.5% manifestó su conformidad con los ambientes y aspecto físico del hospital y en general el 91.5% de los entrevistados manifestaron su conformidad y satisfacción con la atención recibida (12)

Colunga, C; López, M; Aguayo, J; Canales, L. (2015) – México. En su estudio de la calidad de atención y satisfacción del usuario realizada en Guadalajara con la finalidad de determinar dichos aspectos en usuarios con previa cita en medicina familiar. Investigaron en una muestra de 983 usuarios a quienes se aplicó mediante un diseño transversal analítico, cuestionarios validados. Llegando a las siguientes conclusiones: Los entrevistados calificaron la calidad de atención como alta en seis de sus siete dimensiones, siendo la dimensión con menor porcentaje de calidad el tiempo de espera (36%) (13).

2.1.2. Nacionales

Luna, C. Negrón, J. (2018) Lima – Perú. . En su estudio denominado “Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017” realizada con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción de dichos usuarios, llegaron entre otras conclusiones a que el 70% de usuarios se encuentran satisfechos en el servicio de cirugía y el 90% en el servicio de medicina interna, siendo las dimensiones con mayor expectación de satisfacción, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Recomendando entre otras, programar actividades de temas de calidad actualizados y desarrollar estrategias, programas, guías y/o normas técnicas renovadas sobre calidad de atención en base a las necesidades y demandas de los usuarios (14).

Boza, B. (2017) Lima – Perú. En su estudio denominado “Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima” realizado con la finalidad de comparar la satisfacción del usuario externo del área de tópico especializado y el área de observación de un hospital nacional de Lima, se encuestó a 184 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado, los resultados determinaron que no existen diferencias significativas entre ambas áreas en sus diferentes dimensiones a excepción de la dimensión empatía donde el usuario externo del área de observación presentó mayor insatisfacción (15)

Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú. En su estudio realizado en el hospital María Auxiliadora con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y los factores asociados en los usuarios de consultorios externos de medicina interna, encuestó a 260 pacientes en los que determinó que el 50.3% estaba insatisfecho y el 49.7% satisfecho. De acuerdo al sexo, se encontró que el sexo masculino estaba más satisfecho en relación al sexo femenino. Según las dimensiones, el autor determinó

que la capacidad de respuesta presentó el mayor grado de insatisfacción con un 56%, seguido de la empatía con un 57% y de los aspectos tangibles con un 50.7%. En relación a la fiabilidad se obtuvo que el 49.7%, estaba insatisfecho y en seguridad el 43% estaba insatisfecho. Por lo que concluye que no existe asociación estadísticamente comprobada entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción (16).

Huerta, E. (2015) Lima – Perú, en su estudio realizado en el hospital nacional Arzobispo Loayza, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia, encuestó a 77 usuarios, determinando que el 92.2% de los encuestados estaban satisfechos con la atención recibida, siendo las dimensiones de confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles los que tuvieron los mayores porcentajes de satisfacción (80%), y fue la dimensión, capacidad de respuesta con la cual se sienten más insatisfechos, especialmente con la atención recibida en caja, administración y laboratorio, no obstante que el trato brindado por los trabajadores fue adecuado así como la limpieza y comodidad que brindan los ambientes del hospital (3).

De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú, en su estudio descriptivo, transversal y observacional, realizado en el hospital nacional Dos de Mayo, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna, encuestó a 201 usuarios empleando la encuesta SERVQUAL con 22 pares de preguntas (percepción y expectativas). El resultado demostró una insatisfacción global de 55.7%, en la dimensión de capacidad de respuesta fue de 91.5%, fiabilidad 70.4%, aspectos tangibles 42.2%, empatía 39.1% y seguridad 35.8% (17).

2.2 Base Teórica

Entre las teorías más conocidas para determinar la naturaleza de la satisfacción de las personas, podemos mencionar:

2.2.1. Teorías de Contenido

Los teóricos de contenido postulan que la satisfacción de necesidades y el logro de valores pueden conducir a la satisfacción personal, los representantes más destacados de estas teorías, son: Maslow (1943) con la teoría de jerarquía de necesidades y Herzberg, Mausner, y Snyderman, (1959) con la teoría de la motivación e higiene (18).

a) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:

De acuerdo con esta teoría las necesidades están agrupadas en cinco categorías organizadas de menor a mayor importancia y se considera que la persona estará satisfecha en la medida en que se vayan cubriendo estas necesidades, las mismas que son:

- Fisiológicas: son todas aquellas necesidades relacionadas con la supervivencia, ejemplo la necesidad de respiración, alimentación, hidratación etc.
- De seguridad: Son todas aquellas necesidades relacionadas con la protección de riesgos y amenazas para la integridad personal, así como la necesidad de estabilidad en la vida y en el trabajo.
- Sociales: Son todas aquellas necesidades relacionadas con la amistad, el afecto, la aceptación y la interrelación con otras personas.
- De estima: Son todas aquellas necesidades relacionadas con el reconocimiento propio, como son: logros, competencia,

seguridad y autonomía, y reconocimientos externos, como: el prestigio, reputación, estatus y aprecio.

- De autorrealización: Son todas aquellas relacionadas con la necesidad de experimentar sentimientos y deseos de lograr y desarrollar todo el potencial que posee un individuo.

Estas cinco necesidades se pueden agrupar en dos bloques: Necesidades de orden inferior: son necesidades básicas para la supervivencia (inmediata y futura), y se cubren fácilmente con medios materiales, como salario, normas de seguridad e higiene, prestaciones de servicios Sociales, etc. Son las fisiológicas y las de seguridad.

Necesidades de orden superior: son no materiales y nunca pueden satisfacerse por completo. Están integradas por las necesidades sociales, las de estima y de autorrealización.

Solo cuando una necesidad ha sido suficientemente satisfecha surge otra necesidad de nivel superior lo que motiva al individuo a hacer algo para satisfacerla.

Entre las críticas a este postulado se encuentran las de Alderfer (1969). Quien presento una teoría análoga a la de Maslow a la que denomino "Teoría ERG". Diferenciándose de la anterior en que en lugar de referirse a cinco necesidades, postula solo tres: Las necesidades de bien estar físico o existenciales, las necesidades de relación interpersonal y las necesidades de crecimiento personal o desarrollo continuo. En segundo lugar, afina el rígido esquema jerárquico de Maslow, proponiendo que las necesidades pueden presentarse en forma simultánea y no necesariamente cuando se haya satisfecho una previa y finalmente postula que la satisfacción de necesidades no siempre va en sentido ascendente, por ejemplo, según su principio de frustración / regresión, Aldefer encontró que

un individuo frustrado en satisfacer una necesidad de un nivel alto podría retroceder tratando de satisfacer una necesidad ya satisfecha: de nivel jerárquico inferior (19).

b) Teoría de la motivación - higiene de Herzberg:

En 1959 Herzberg, Mausner, y Snyderman, presentaron su teoría en la que postulan que la fuente principal de satisfacción es el trabajo, considerando para su concepto dos dimensiones: la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos, grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción (20).

Los factores que crean o favorecen la satisfacción se denominan factores intrínsecos o motivadores y los que producen insatisfacción se denominan factores extrínsecos o de higiene. Los factores motivadores se relacionan con el trabajo en sí mismo e incluyen: la realización, el reconocimiento, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo personal. Los factores extrínsecos se relacionan con el entorno laboral e incluyen: la política de la empresa, en relación con la administración, supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el sueldo, las relaciones con los compañeros, el estatus y la seguridad (19).

2.2.2. Teoría de las expectativas

Llamada también teorías de proceso, entre ellas las más representativas tenemos:

a) Teoría de las expectativas de Vroom:

En 1964 Vroom, postula la teoría de las expectativas la misma que propone que las personas no están regidas solo por sus necesidades sino que también realizan elecciones sobre lo que

deben realizar o no. Afirma que el comportamiento está en relación con la intensidad con la que se desea alcanzar un determinado objetivo y con la creencia sobre la probabilidad que existe de alcanzarlo. Por lo que este postulado sugiere que tanto las variables situacionales como las de personalidad producen satisfacción laboral (19).

Vroom propone tres variables (expectativas) para exponer el proceso de la toma de decisiones, las mismas que son: Expectativa A (esfuerzo-desempeño), Expectativa B (desempeño-resultado) y la valencia o valor de la recompensa (19)

La expectativa A, es considerada como la percepción del grado de dificultad y confianza que tiene una persona para realizar una tarea con éxito, en base a lo cual elegirá el trabajo en el que tenga mayores posibilidades de lograr un resultado que sea valorado

La expectativa B, es la esperanza que tiene el individuo de ser compensado en forma adecuada si logra realizar un trabajo con éxito.

La valencia es el importe o valor que otorga el individuo a las recompensas recibidas por el trabajo realizado, usualmente es de carácter positivo, como por ejemplo la remuneración, pero también puede ser negativa como por ejemplo las amenazas de despido (21).

b) Teoría de la equidad de Adams:

En 1963 Adams sostiene que el desencadenante más importante de la motivación es la equidad, definiéndola como la relación que existe entre las habilidades o esfuerzo realizado por la persona y las recompensas recibidas, así de acuerdo a esta teoría la persona

percibe la equidad entre dos ratios, representado por el resultado/aportación como su referente (19).

2.2.3. Teoría de Virginia Henderson

Los postulados de Virginia Henderson se originaron por su interés en las funciones de la enfermera, publicando en 1955 la definición de enfermería, la misma que perfecciono en su libro "The Nature of Nursing". Los elementos que incluye el modelo de Henderson son: Salud, Cuidado, Persona y Entorno desde una óptica integral.

a). Salud: la define como la capacidad de la persona para desarrollarse con independencia en relación con las catorce necesidades básicas, considerando que es el buen estado físico y mental lo que hará que la persona pueda laborar con efectividad y lograr satisfacción. La salud está influenciada por factores físicos y personales que intervienen en su mantenimiento.

Las catorce necesidades fundamentales, son:

1. Respirar con normalidad, Captar oxígeno y eliminar gas carbónico.
2. Comer y beber adecuadamente, en cantidad y calidad suficiente como para mantener el buen funcionamiento del organismo.
3. Eliminar los desechos del organismo, resultantes del metabolismo
4. Movimiento de todas las partes del cuerpo y mantenimiento de una postura adecuada.
5. Descansar y dormir las horas necesarias para mantener un estado de salud óptimo.
6. Seleccionar vestimenta adecuada y de acuerdo al clima y otras condiciones.

7. Mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales.
8. Mantener la higiene corporal, mediante prácticas regulares de aseo.
9. Evitar los riesgos físicos y psicológicos del entorno.
10. Comunicarse y expresar los sentimientos y pensamientos.
11. Creer en Dios y mantener la fe de acuerdo a la religión o creencias personales.
12. Trabajar de acuerdo a su preferencia y capacidad.
13. Recreación y ocio que favorezca el descanso físico y mental.
14. Estudiar y adquirir conocimientos y habilidades nuevas.

b). Cuidado: Está dirigido a reemplazar solo aquellas actividades que la persona no puede realizar por sí mismo.

c). Persona: sujeto que requiere de ayuda para lograr salud e independencia o para morir con tranquilidad, considerado como un ente bio, psico, social y espiritual.

d). Entorno: Elementos externos que tienen un efecto positivo o negativo en la persona.

e). Enfermería: define a la enfermería como el auxilio a la persona sana o enferma para que pueda desarrollar sus actividades con normalidad, ganando cada vez más independencia. La práctica de la enfermería requiere de conocimientos y destrezas para brindar una adecuada atención basado en un plan de cuidados.

El profesional de enfermería labora en coordinación con el equipo multidisciplinario de salud, sin embargo desarrolla funciones independientes al proporcionar el cuidado a la persona.

Henderson estableció tres tipos de niveles relacionados a la atención de los pacientes, que son:

- Nivel sustitución: La enfermera/o sustituye totalmente al paciente.
- Nivel de ayuda: La enfermera/o realiza solo las actividades que el paciente es incapaz de realizar.
- Nivel de acompañamiento: La enfermera/o asesora y refuerza las actividades realizadas por el paciente (22).

2.3 Base Conceptual

2.3.1. Satisfacción

a) Concepto: Para poder conceptualizar y definir el término satisfacción adecuadamente debemos remitirnos en primer lugar a su origen etimológico el mismo que deriva del latín “satisfactionis” vocablo compuesto por “satis” que significa bastante o suficiente y el verbo “facere” que significa hacer, en consecuencia el término satisfacción está referido a lo que ha sido hecho de manera suficiente, respondiendo a las expectativas y en forma gratificante (23)

La satisfacción es un “estado mental subjetivo, es la sensación que experimenta la persona al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen” (24).

El trabajador de salud tiene como misión brindar atención encaminada a satisfacer las necesidades sanitarias del individuo, familia y comunidad y es responsabilidad de las instituciones de los diferentes niveles, establecer estrategias que permitan que dicha atención llegue con calidad y calidez a todos los usuarios del sistema, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor atención posible, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, esperando cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente (25).

2.3.2 Satisfacción del usuario

a) Definiciones

Existen muchos autores que intentan dar una definición suficiente a lo que es la satisfacción del usuario, así tenemos, que la definen como la “diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al producto o servicio ofrecido” (15).

Desde la perspectiva del cliente, Parasuraman et.al. Definieron la satisfacción como un “juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio”. Posteriormente, Parasuraman plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio (15).

La satisfacción del usuario está relacionada también con el agrado de este en función de sus expectativas, por la atención recibida del personal y por las condiciones en las cuales lo recibió (26).

La satisfacción del usuario puede ser: completa, cuando siente que todas sus necesidades han sido cubiertas, intermedia: Cuando estas han sido cubiertas parcialmente, insatisfacción: Cuando las necesidades del usuario no han sido cubiertas (27).

La satisfacción del usuario es un “indicador muy sensible, que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y como estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, proceso y resultados” (4).

Se entiende por Estructura a los recursos materiales como infraestructura, vehículos, medicamentos, equipos e insumos médicos, personal, presupuesto y sistemas funcionales. Todos ellos

necesarios, pero no suficientes para brindar una atención que satisfaga al paciente (4).

Se entiende por Proceso, a la atención en sí misma, es decir son los procedimientos que deben realizarse para que la persona reciba una adecuada atención o prestación del servicio de salud. El proceso de atención debe considerarse como el elemento clave para asegurar la calidad y asumiendo que existan los recursos mínimos necesarios que conforman la estructura, un adecuado proceso permite una alta posibilidad de obtener el efecto deseado (4).

Se entiende por resultado al término del proceso de atención al paciente; con un proceso adecuado y contando con los recursos necesarios se espera la solución de la problemática existente en forma satisfactoria (4)

Los resultados son evaluados por indicadores como por ejemplo de morbilidad, mortalidad resultante de las enfermedades. Sin embargo, los indicadores suelen estar relacionados también con otros factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores, Esos factores incluyen, factores culturales (nivel educativo) sociales (viviendas con saneamiento básico) genética y otros. Por tanto, los éxitos de un adecuado proceso de atención no están solamente relacionados al accionar del personal de salud, sino también a una serie de factores sociales, económicos, ambientales, culturales y organizacionales entre otros (4).

Thompson (2009) menciona que la satisfacción del usuario es “El nivel del estado de ánimo de una persona, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas” (26).

En este concepto cabe destacar la subjetividad del término “estado de ánimo”, ya que la percepción del paciente puede variar por factores como el nivel socio cultural, educativo, estado de salud, nivel de ansiedad, edad, sexo del paciente, entre otros, que harán que un mismo servicio no siempre sea percibido como satisfactorio para todos los usuarios.

Pascoe (2010) manifiesta que “la satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio” (2).

Según esta definición podemos asumir que la satisfacción del usuario, se manifiesta en actitudes o comportamientos que pueden ser manifiestos o no, positivos o negativos que resultan de su experiencia al recibir un servicio, y aunque existen múltiples factores de satisfacción a veces la presencia de solo uno de ellos determinara el valor del servicio, así por ejemplo observamos que por más buen tratamiento que se dé al paciente para solucionar su problema de salud, si no está acompañado de un trato cálido y amable no será una atención satisfactoria para el usuario.

En general las personas perciben tres aspectos básicos para considerarse satisfechos con una atención y estos son: los conocimientos y destrezas del personal, el comportamiento empático y la comunicación e información (3).

La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: compara sistemas o programas de salud, evalúa la calidad de los servicios, identifica debilidades e identifica la aceptabilidad del servicio (2).

Por su lado el Ministerio de Salud, manifiesta que “La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud” (28).

Un usuario satisfecho, adquiere conductas positivas que repercuten en bien de su salud ya que cumplirá con mayor empeño las indicaciones dadas y será consecuente con el cuidado de su salud

Finalmente ROJAS, J (2007) manifiesta que, “La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa” (29).

La satisfacción del usuario puede influir en:

- La actitud a buscar atención de salud, cuando la requiera en determinada institución o establecimiento del sistema.
- Elegir o preferir determinado lugar de atención.
- La disposición de compensar monetariamente por la atención recibida.
- La disposición a seguir con las indicaciones o recomendaciones recibidas.
- La disposición a regresar al servicio.
- La posibilidad de recomendar el servicio (28).

El usuario se siente satisfecho no sólo cuando el servicio es de calidad, sino cuando este cubre o excede a sus expectativas (28)

b) Importancia de la satisfacción del usuario

La importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios radica en que al estar satisfechos los usuarios, cumplirán las indicaciones y recomendaciones del personal de salud, recomendaran el servicio y harán mayor demanda de los mismos

tanto para ellos como para su entorno, logrando en consecuencia mejorar el estado de salud y por ende la calidad de vida.

Asimismo es importante medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio de salud recibido, porque permitirá mejorar y optimizar los servicios.

c) Elementos de la satisfacción

Conocer los elementos de la satisfacción es necesario para saber cómo los usuarios definen la calidad de atención. Estos elementos son:

- Disponibilidad, Grado en que un servicio está al alcance de los usuarios, cada vez que lo requieran o necesiten.
- Accesibilidad, facilidad con que el usuario espera le den la atención o servicio, considerando accesibilidad económica, cultural y geográfica.
- Cortesía, Grado de calidez y empatía, buen trato que se da al usuario para lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- Agilidad, Es la rapidez con la que el usuario espera recibir el servicio
- Confianza, Seguridad que tiene el usuario de recibir una buena atención.
- Competencia, Es la capacidad con las que el personal aplica sus habilidades y conocimientos necesarios para prestar atención al usuario.
- Comunicación, Es la interrelación del personal de salud con el usuario, el mismo que debe ser con claridad y sencillez, utilizando términos que sean entendidos por el paciente, una buena comunicación favorece la recuperación (4)

d) Dimensiones de la satisfacción del usuario

El cuestionario SERVPERF planteada por Cronin y Taylor (1992) es comúnmente utilizada para valorar la satisfacción del usuario desde su percepción y abarca cinco dimensiones:

1. **Fiabilidad:** Es la capacidad técnica para dar la atención requerida por el usuario.
2. **Capacidad de respuesta:** Considerada como la capacidad de organizar y brindar servicios complementarios al paciente en forma oportuna.
3. **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera en el usuario la capacidad técnica del proveedor del servicio.
4. **Empatía:** Considerada como la posibilidad de ponerse en lugar del usuario y brindarle un trato Cortez, amable y considerado.
5. **Aspectos Tangibles:** Son las características físicas, el orden y la buena disposición de los servicios (3).

e) Niveles de satisfacción

Los usuarios pueden experimentar y expresar los siguientes niveles:

- **Insatisfacción,** Es la percepción negativa del paciente en relación al servicio recibido.
- **Satisfacción,** Es la percepción del usuario de haber un recibido el servicio esperado.
- **Muy Satisfecho,** Es la percepción que sobrepasa lo esperado por el paciente (15).

f) Factores que influyen en la percepción de los usuarios a la hora de su satisfacción.

Entre los principales factores que, determinan la satisfacción del usuario podemos mencionar:

- El comportamiento, actitud y habilidades del responsable en brindar el servicio. Al respecto se espera que esta sea una persona amable, amistosa, atenta, responsable, educada, y Cortez. Su apariencia debe ser agradable y se ve influenciada por su presentación personal, el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona, en cuanto a las habilidades debe saber responder con rapidez, respeto, y comunicarse con claridad y sencillez (30).
- El tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio. Al respecto se procurará que este sea el menor posible, agilizando al máximo los procedimientos técnicos y administrativos, asimismo se espera que el tiempo que se dedique a la atención en si misma debe ser el suficiente como para que el usuario se sienta bien atendido y escuchado (30).
- Los errores involuntarios cometidos durante la atención, deben ser disminuidos al máximo, el personal debe poner toda su atención para evitarlos (30).

El Ministerio de Salud, recomienda, para dar una buena atención de salud, tener en cuenta los siguientes aspectos:

- “Competencia Técnica, es decir poseer y poner en práctica todos los conocimientos y habilidades necesarios para un adecuado manejo de casos.

- Relaciones interpersonales entre el personal de salud y el usuario externo, se refiere a la cordialidad, confidencialidad, privacidad y dignidad durante y después de la atención.
- Disponibilidad de insumos y equipos, Es decir que exista el material necesario y en las condiciones adecuadas para brindar los servicios.
- Accesibilidad, la población llega a usar los servicios, dependiendo de varios factores. La distancia a los establecimientos de salud (Accesibilidad Geográfica) El horario de atención (días por semana y horas por día) y el acceso a horarios especiales, por ejemplo para adolescentes o padres de familia. El costo (Accesibilidad Económica) y los aspectos socioculturales que intervienen en la comunicación (Accesibilidad Cultural) juegan un rol muy importante que deben considerarse.
- Mecanismos para promover el seguimiento o continuidad, esto es en los servicios que requieren de visitas repetidas. Por ejemplo control pre natal, inmunizaciones, planificación familiar, tratamiento antituberculoso etc. implica organizarnos para detectar a los que hayan faltado o abandonado las citas programadas, hacer las visitas respectivas, determinar las causas de la falta o abandono y proponer soluciones que eviten que la falta o abandono se repita.
- Ambientes en condiciones aceptables y apropiadas, considerando la comodidad, limpieza, señalización y orden.
- Información y consejo, dados en forma oportuna y de acuerdo a las necesidades de cada individuo.

- Mecanismos de participación directa para los usuarios, de tal manera que incorpore su punto de vista al evaluar los logros alcanzados por el equipo y en la priorización de los problemas a enfrentar.
- Análisis sistemático de datos, para una vigilancia de la salud de la población y toma racional de decisiones” (31).

2.3.3. Usuario Externo

El usuario externo es la persona que demanda un servicio de salud ya sea en forma preventiva, recuperativa, o de rehabilitación, en el primer caso solemos llamarle cliente y en el segundo y tercer caso, paciente. Las enfermedades suelen producir molestias de diversos tipos como el dolor o malestar, por lo que consideramos que un paciente es un individuo que sufre física o psicológicamente, En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención (32).

a) Características del usuario externo

El usuario externo es un individuo con características, físicas, sociales y culturales estas características pueden ser medibles y son:

- Edad. Expresada en años y meses cumplidos, en caso de los lactantes se expresa en meses, semanas o días.
- Sexo. Llamado también género, se expresa en femenino y masculino.

- Estado civil. En nuestra cultura está referida a la relación de pareja, así tenemos que el estado civil puede ser: soltero/a, casado/a, divorciado/a, viudo/a, separado/a.
- Grado de instrucción. Está en relación al nivel educativo alcanzado,
- Ocupación. Es un factor condicionante del ingreso familiar y la capacidad de proveer bienestar (32).

2.4 Definiciones de términos básicos

a) Usuario externo

“Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad” (33).

b) Satisfacción del usuario

Se define a la satisfacción del usuario, como una “respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud” (2).

c) Calidad de servicio

“Conjunto de actividades realizadas por los servicios de salud para el beneficio de los usuarios externos que comprende un proceso de atención técnico y humano, en base a las expectativas y percepciones de la atención recibida por el usuario externo en las que participan las dimensiones de calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles)” (34).

d) Encuesta SERVPERF

La encuesta SERVPERF es un modelo ideado por Corning y Taylor (1992) para la evaluación de la satisfacción del usuario basada en sus percepciones, consta de 22 preguntas distribuidas en las cinco dimensiones (3).

e) Percepción

“La percepción del cliente o usuario se refiere a como este estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como el valora lo que recibe” (15).

“Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado” (35).

f) Servicio de Emergencia

“Es la unidad orgánica o funcional en hospitales de baja complejidad, encargada de dar atención medico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia. De acuerdo a su nivel de complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños” (8).

g) Tópico de Emergencia

“Área del servicio de Emergencia destinada a la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daños de prioridad II y III. Los tópicos pueden ser diferenciados de acuerdo a la demanda y nivel de complejidad del establecimiento de salud” (8).

h) Sala de observación

“Área del servicio de emergencia para la permanencia de corta estancia y atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de pacientes con daños de prioridad I y II, en un periodo que no debe exceder de 12 horas” (8).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe diferencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del área de tóxico y la satisfacción del usuario externo del área de observación del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa – 2019.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe diferencia en la fiabilidad del usuario externo del área de tóxico y la fiabilidad del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.
- b) Existe diferencia en la capacidad de respuesta del usuario externo del área de tóxico y la capacidad de respuesta del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.
- c) Existe diferencia en la seguridad del usuario externo del área de tóxico y la seguridad del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.
- d) Existe diferencia en la empatía del usuario externo del área de tóxico y la empatía del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

- e) Existe diferencia en los aspectos tangibles del usuario externo del área de tópico y los aspectos tangibles del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 satisfacción del usuario externo

“Es la respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud” (2).

3.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción del usuario externo	La satisfacción del usuario externo, es la respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud. (2).	Fiabilidad	Capacidad técnica para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	Atención inmediata. Atención por gravedad. Atención por médico. Comunicación médica. Medicinas en farmacia.	1 -5	Insatisfecho (22 – 65)
		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.	Caja, admisión rápida. Laboratorio rápido. Imágenes rápido. Farmacia Emergencia rápido.	6 -9	Satisfecho (66 – 110)
		Seguridad.	Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando: Conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Tiempo necesario para la atención. Respeto a la privacidad. Evaluación completa. Mejora o solución de problemas.	10 -13	Muy satisfecho (111 – 154)

		Empatía.	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	Trato amable, respeto. Solución de dificultades. Resultado de atención. Procedimientos realizados. Tratamiento y efectos.	14 -18	
		Aspectos tangibles.	Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Señalización adecuada. Personal de informes. Materiales y equipos. Ambientes limpios, acogedores.	19 - 22	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

El trabajo correspondió a una investigación de tipo aplicada, por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a la solución de los problemas existentes en el servicio de emergencia del Hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales de Oxapampa, relacionados con la satisfacción del usuario en todas sus dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y aspectos tangibles) (35); Asimismo tuvo un enfoque cuantitativo, porque se pudo examinar los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario de satisfacción del usuario externo, de manera científica y fue susceptible de medición estadística. Según el tiempo de recogida de datos, fue prospectivo. Y según la forma de recolección de los mismos, transversal.

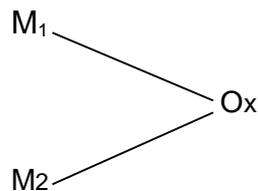
4.1.2 Diseño de la Investigación

En esta investigación no se manipularon variables, se observaron las respuestas del cuestionario de satisfacción del usuario externo tal como fueron resueltas por los usuarios encuestados para luego ser analizados, por lo que estaríamos ante una investigación no experimental (36).

Así mismo el estudio se orientó a una investigación descriptiva – comparativa, ya que en forma simultanea se realizaron dos investigaciones descriptivas simples que recogieron información relacionada a la satisfacción del usuario externo de

diferentes muestras con un mismo propósito y se realizó luego una comparación tomando en cuenta los datos generales (35).

El siguiente esquema de este tipo de diseño fue:



Dónde:

M₁: Muestra 1: Usuarios externos del área de tópico.

M₂: Muestra 2: Usuarios externos del área de observación.

Ox: Observación: Satisfacción del usuario.

4.2 Método de Investigación

El método utilizado fue el hipotético deductivo, por cuanto se inició con la observación de la problemática existente en el servicio de emergencia que repercute negativamente en la satisfacción del usuario externo, seguida del planteamiento de hipótesis con la intención de explicar dicha problemática, deduciendo finalmente en proposiciones de utilidad para los fines del estudio (36).

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

La población del estudio estuvo conformada, por 30 usuarios externos del área de tópico y 30 usuarios externos del área de observación del servicio de emergencia (pacientes) del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa que

acudieron a las áreas de tópicos u observación, del 16 al 20 de setiembre del presente año.

$$\eta = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 pq}$$

Población Finita:

Se conoce "N" Se conoce p y q

Z= 1,96

P= 0,8 Insatisfecha

q= 0,2 Satisfecha

N= 159 Emergencias x mes

e= 0,05

N-1= 158 n= 96,79565 → n = 97

Muestra Ajustada: incluyendo "N"

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

N= 159

n = 97

n-1 = 96

no= 60,40334 = 60

4.3.2 Muestra de Estudio

Se trabajó con 60 usuarios externos del servicio de emergencia, de los cuales 30 fueron encuestados en el área de tópico y 30 en el área de observación.

- **Criterios de inclusión**

Paciente de ambos sexos.

Paciente mayor de 18 años de edad.

Paciente que desea participar.

- **Criterios de exclusión**

Paciente que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión.

4.4 Lugar de estudio y período desarrollado

El estudio de investigación se desarrolló en el Hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, del distrito y provincia de Oxapampa, departamento de Pasco del mes de Agosto a Octubre de 2019.

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la información

4.5.1 Técnicas

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, ya que se considera que esta cumple con requisitos básicos como son la validez, la confiabilidad y la estandarización (36). Y estará distribuida de la siguiente manera:

Datos generales: tipo de usuario (Edad, sexo, instrucción) condición de usuario (SIS, Pegante) y área de atención (Tópico, observación).

Dimensiones:

Fiabilidad. Preguntas del 1 al 5

Capacidad de respuesta: Preguntas del 6 al 9

Seguridad: Preguntas del 10 al 13

Empatía: Preguntas del 14 al 18

Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22

4.5.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVPERF, que contiene las cinco dimensiones de la variable así como una escala numérica del 1 al 7 para determinar la percepción del servicio recibido, consta también de una introducción, donde se hace una breve presentación de los objetivos, las instrucciones y el contenido apropiadamente dicho en los enunciados y las respuestas.

El instrumento SERVPERF consta de 22 ítems que evalúa las percepciones del usuario. La confiabilidad se determinó a través de la prueba estadística Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.924, lo que significa que el instrumento usado es confiable.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información y análisis de los datos se creó una base de datos en Excel, con la información recabada procedente de las hojas de respuesta del instrumento se procedió a realizar el análisis estadístico respectivo, utilizando el programa SPSS. Versión 20. Para realizar el contraste de la hipótesis se hizo uso de la prueba U de Mann Whitney a un nivel de significación de 0,095.

Los resultados se presentan en tablas y gráficos. De acuerdo a las dimensiones de la variable.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Tabla 5. 1

Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	10	16.7	16.7	16.7
	22-65				
	Satisfecho	38	63.3	63.3	80.0
	66-110				
	Muy satisfecho	12	20.0	20.0	100.0
	111-154				
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que en nivel Insatisfecho se presenta el 16.7%; en el nivel Satisfecho, el 63.3% y en el nivel Muy satisfecho, el 20.0%.

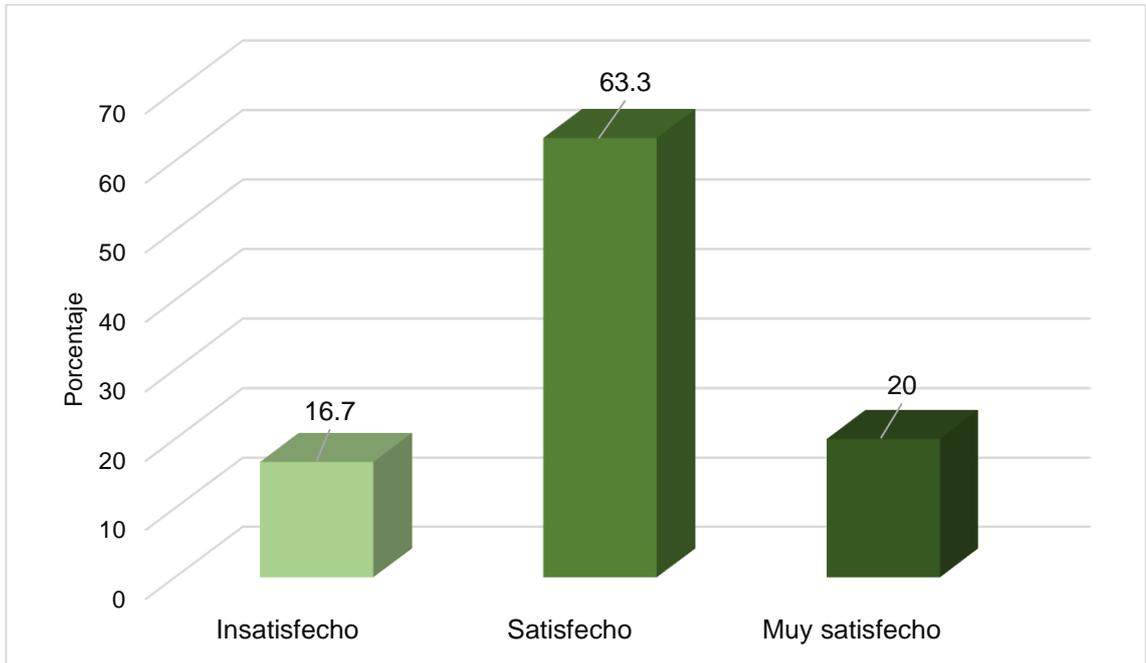


Gráfico 5. 1 Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios están en el nivel satisfecho y muy satisfecho en el servicio de emergencia, puesto que representan el 83.3% de los encuestados.

Tabla 5. 2**Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019**

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	F	%	N	%	F	%
D1: Fiabilidad	12	20	36	60	12	20
D2: Capacidad de respuesta	3	5	30	50	27	45
D3: Seguridad	3	5	41	68.3	16	26.7
D4: Empatía	7	11.7	38	63.3	15	25.0
D5: Aspectos tangibles	8	13.3	37	61.7	15	25.0

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

En la primera dimensión, fiabilidad, se observa que en el nivel insatisfecho se ubica el 20%; en el nivel satisfecho, el 60%, y, en el nivel muy satisfecho, el 20%. En la segunda dimensión, capacidad, de respuesta se observa que en el nivel insatisfecho se ubica el 5%; en el nivel satisfecho, el 50%, y, en el nivel muy satisfecho, el 27%. En la tercera dimensión, seguridad, se observa que en el nivel insatisfecho se ubica el 5%; en el nivel satisfecho, el 68.3%; y, en el nivel muy satisfecho, el 26.7%. En la cuarta dimensión, empatía, se observa que en el nivel insatisfecho se ubica el 11.7%; en el nivel satisfecho el 63.3%; y, en el nivel muy satisfecho, el 25%. Por último, en la quinta dimensión, aspectos tangibles, se observa que en el nivel insatisfecho se ubica el 13.3%; en el nivel satisfecho, el 61.7%; y, en el nivel muy satisfecho, el 25.0%.

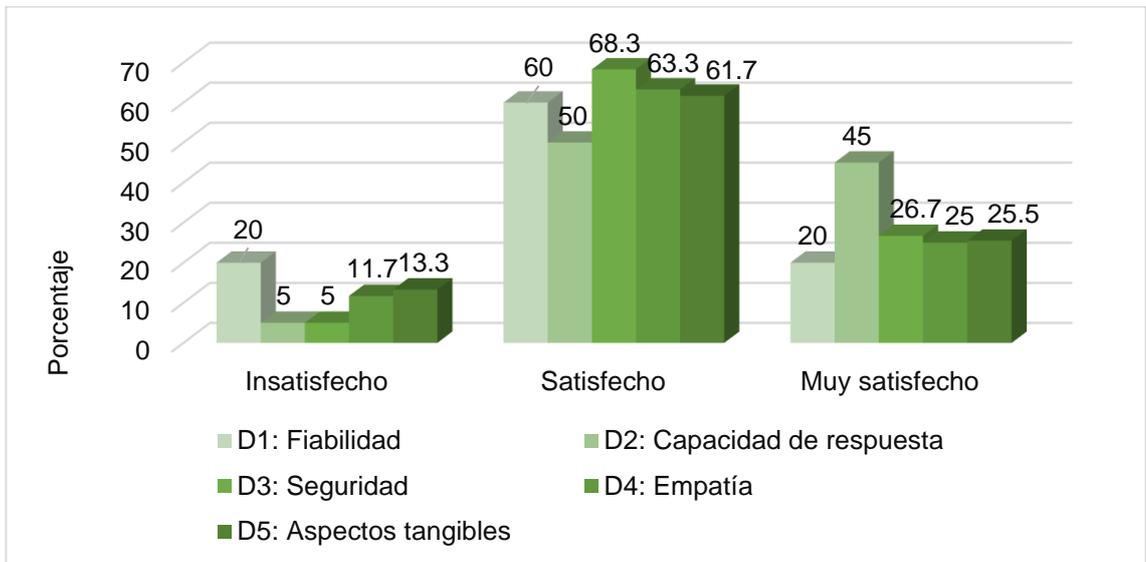


Gráfico 5.2 Distribución de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios están en el nivel satisfecho, ya que en una dimensión representa el 50% y en las otras, más del 60%.

Tabla 5. 3

Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guiznan Gonzales” de Oxapampa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	10.0	10.0	10.0
	22-65				
	Satisfecho	19	63.3	63.3	73.3
	66-110				
	Muy satisfecho	8	26.7	26.7	100.0
	111-154				
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que en nivel Insatisfecho se presenta el 10.0%; en el nivel Satisfecho, el 63.3% y en el nivel Muy satisfecho, el 26.7%.

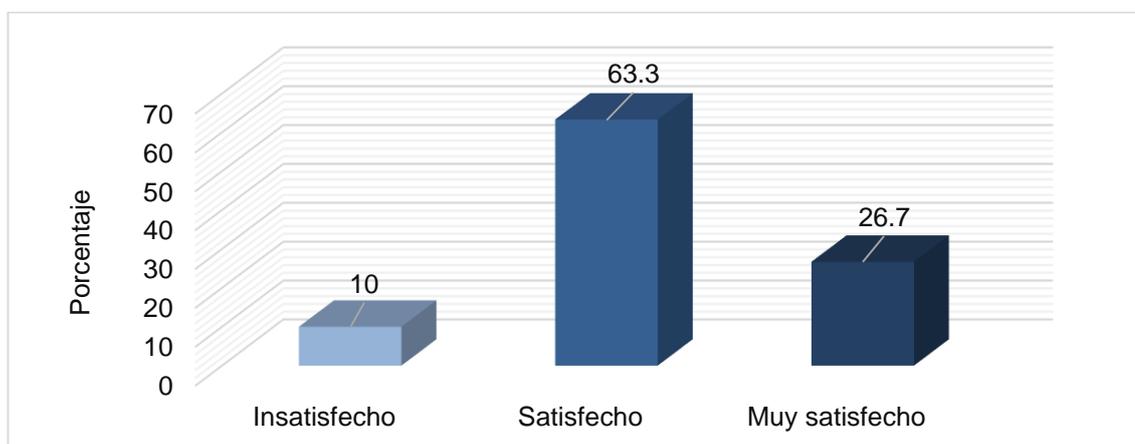


Gráfico 5. 3. Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios por tópico están en el nivel satisfecho y muy satisfecho, puesto que representan el 90.0% de los encuestados.

Tabla 5. 4

Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	F	%	N	%	F	%
D1: Fiabilidad	5	16.7	20	66.7	5	16.7
D2: Capacidad de respuesta	1	3.3	14	46.7	15	50.0
D3: Seguridad	1	3.3	18	60.0	11	36.7
D4: Empatía	2	6.7	17	56.7	11	36.7
D5: Aspectos tangibles	2	6.7	16	53.3	12	40.0

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que el mayor porcentaje de insatisfacción en el área de tópico está relacionado con la dimensión fiabilidad con un 16.7% y la mayor satisfacción con la capacidad de respuesta, 16.7%.

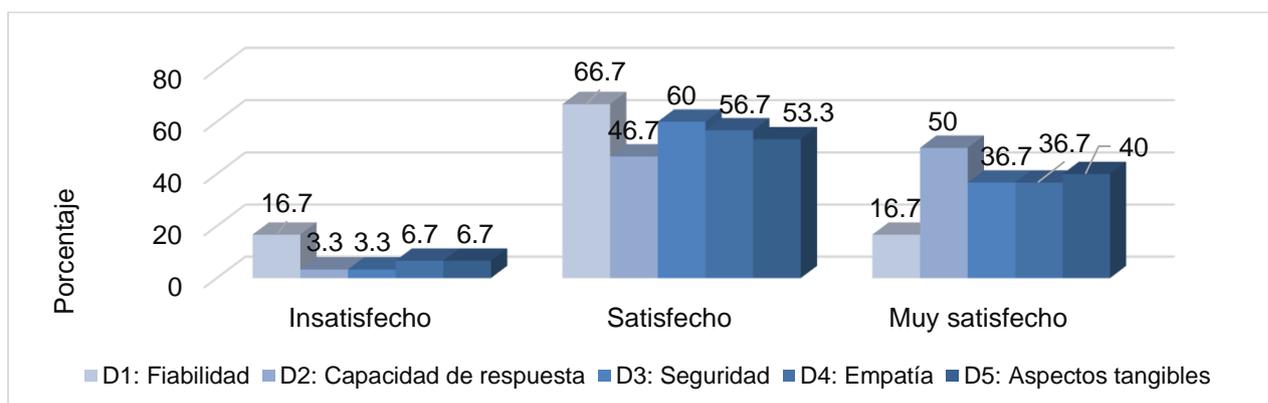


Gráfico 5. 4. Distribución de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios están en el nivel satisfecho, pues la mayoría de las dimensiones excede el 50%.

Tabla 5. 5

Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guiznan Gonzales” de Oxapampa, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho 22-65	7	23.3	23.3	23.3
	Satisfecho 66-110	19	63.3	63.3	86.7
	Muy satisfecho 111-154	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que en nivel Insatisfecho se presenta el 23.3%; en el nivel Satisfecho, el 63.3% y en el nivel Muy satisfecho, el 13.3%.

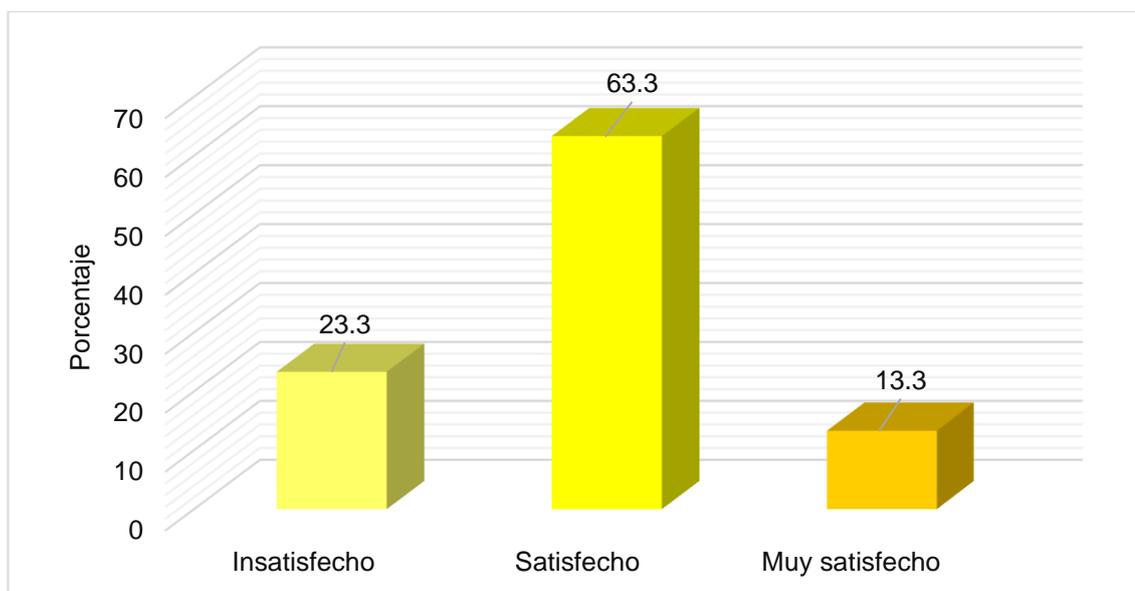


Gráfico 5. 5 Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios por observación están en el nivel satisfecho y muy satisfecho, puesto que representan el 76.6% de los encuestados.

Tabla 5. 6

Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	F	%	N	%	F	%
D1: Fiabilidad	7	23.3	16	53.3	7	23.3
D2: Capacidad de respuesta	2	6.7	16	53.3	12	40.0
D3: Seguridad	2	6.7	23	76.7	5	16.7
D4: Empatía	5	16.7	21	70.0	4	13.3
D5: Aspectos tangibles	6	20.0	21	70.0	3	10.0

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que el mayor porcentaje de insatisfacción en el área de observación está en la dimensión fiabilidad con un 23.3%. Se encuentran satisfechos en su mayoría, con la dimensión seguridad 76.7% y muy satisfechos con la capacidad de respuesta, 40 %.

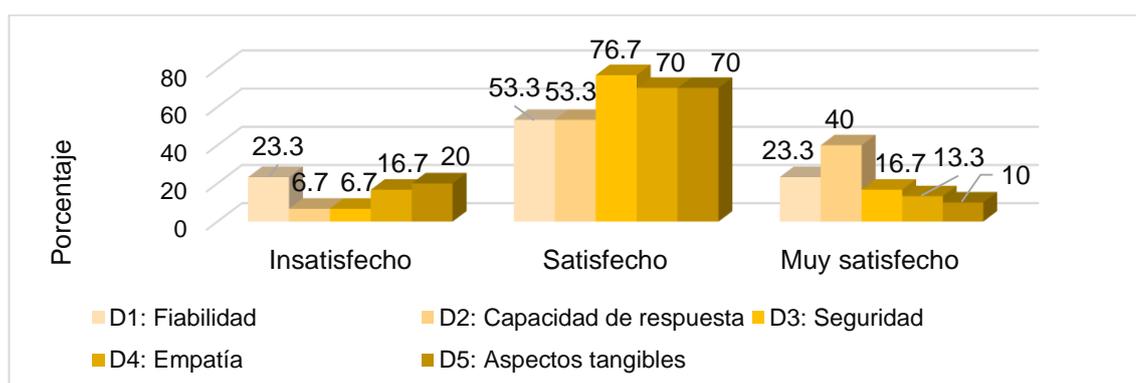


Gráfico 5. 6 Distribución de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios están en el nivel satisfecho, pues la mayoría de las dimensiones excede el 50%.

Tabla 5. 7

Comparación de la frecuencia de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales “de Oxapampa, 2019

Válido		Tópico		Observación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	Insatisfecho 22-65	3	10.0	7	23.3
	Satisfecho 66-110	19	63.3	19	63.3
	Muy satisfecho 111-154	8	26.7	4	13.3
	Total	30	100	30	100

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que en nivel insatisfecho se ubica el 10% en tópico y el 23.3% en observación; en el nivel satisfecho, el 63.3% en tópico y el 63.3% en observación, y, en el nivel muy satisfecho, el 26.7% en tópico y el 13.3% en observación.

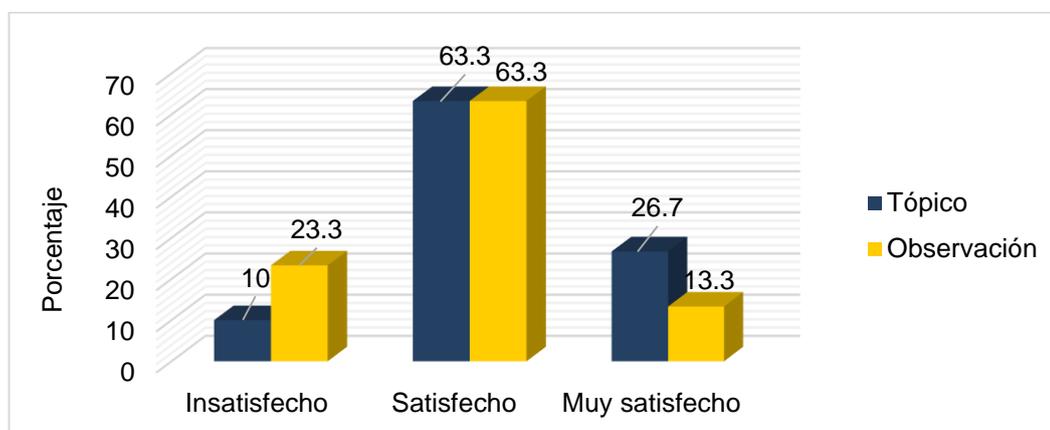


Gráfico 5. 7 Comparación de la frecuencia de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios se encuentran en el nivel satisfecho, pues representan el 63.3. % tanto en tópico como en observación.

Tabla 5. 8

Comparación de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

Dimensiones de la Satisfacción del usuario externo	Insatisfecho				Satisfecho				Muy Satisfecho			
	Tópico		Observación		Tópico		Observación		Tópico		Observación	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D1: Fiabilidad	5	16.7	7	23.3	20	66.7	16	53.3	5	16.7	7	23.3
D2: Capacidad de respuesta	1	3.3	2	6.7	14	46.7	16	53.3	15	50.0	12	40.0
D3: Seguridad	1	3.3	2	6.7	18	60.0	23	76.7	11	36.7	5	16.7
D4: Empatía	2	6.7	5	16.7	17	56.7	21	70.0	11	36.7	4	13.3
D5: Aspectos tangibles	2	6.7	6	20.0	16	53.3	21	70.0	12	40.0	3	10.0

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Se observa que los usuarios del área de observación se encuentran más insatisfechos que los usuarios del área de tópico en las dimensiones de fiabilidad, donde el porcentaje es de 23.3% de insatisfacción en observación y 16.7% en tópico, Capacidad de respuesta y seguridad, con 6.7% de insatisfacción en observación y 3.3% en tópico. Empatía con 16.7% de insatisfacción en observación y 6.7% en tópico y con los aspectos tangibles donde el 16.7% de los usuarios externos están insatisfechos en el área de observación y 6.7% en el área de tópico.

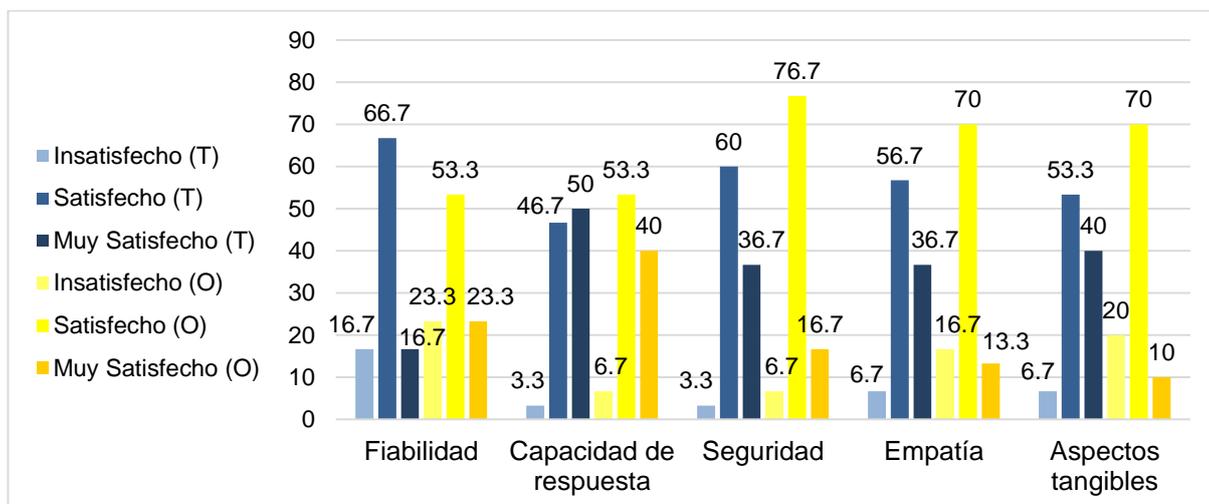


Gráfico 5. 8. Comparación de la frecuencia de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital "Ernesto German Guzmán Gonzales" de Oxapampa, 2019

Frente a los datos presentados, en la tabla y figura anterior, se concluye que la mayoría de usuarios por tópico y observación están en el nivel satisfecho, pues en la mayoría de las dimensiones excede el 50%.

INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS:

Como se ha podido observar durante el desarrollo de la tesis y con los resultados obtenidos relacionados a la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital "Ernesto German Guzmán Gonzales de Oxapampa" el usuario o paciente es un ser con necesidades por satisfacer tanto en el aspecto biológico, psicológico, social y espiritual lo cual está sustentado por lo expuesto en la teoría de Maslow, ya que la persona sentirá satisfacción en la medida que va satisfaciendo sus necesidades, siendo las de carácter fisiológicas indispensables para el mantenimiento de la vida (respiración, alimentación hidratación etc), las de seguridad, relacionadas con la protección contra riesgos y la estabilidad en la vida y el trabajo, las sociales, y espirituales, destacando la necesidad de relacionarnos, comunicarnos y desarrollarnos con todo el potencial que

tenemos, esta jerarquía de necesidades se encuentra representada en cada una de las dimensiones estudiadas (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Asimismo la persona se sentirá satisfecha y en equilibrio, tal como lo sustenta la teoría de Virginia Henderson al satisfacer sus necesidades fundamentales las mismas que podrá hacerlas con independencia si goza de buena salud o con el cuidado en sus diferentes niveles: de sustitución, de ayuda o de acompañamiento. En nuestro estudio pudimos demostrar que el usuario se encuentra satisfecho con la atención recibida tanto en el área de tópico como en el área de observación a nivel general, y en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, y con un mayor porcentaje de insatisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles en el área de observación, estos resultados nos llaman a la reflexión, ya que como proveedores de salud debemos procurar disminuir el porcentaje de insatisfacción y mejorar el porcentaje de “Muy Satisfecho” para que nuestros pacientes puedan recuperar o mantener su salud y con ello la capacidad para desarrollarse con independencia en relación con sus necesidades básicas.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de la hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe diferencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del área de tópico y la satisfacción del usuario externo del área de observación del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa – 2019.

H_a: Existe diferencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del área de tópico y la satisfacción del usuario externo del área de observación del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa – 2019.

Tabla 6. 1

Prueba de Mann – Whitney para la satisfacción del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

	Satisfacción del usuario externo
U de Mann - Whitney	314,500
W de Wilcoxon	779,500
Z	-2,005
Sig. asintótica (bilateral)	,055

a. Variable de agrupación: áreas.

Se observó que la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,055 > 0.05$), por lo que se tiene evidencia para aceptar la Hipótesis nula, afirmando que: la satisfacción del usuario externo del área

de t3pico es igual a la satisfacci3n del usuario externo del 3rea de observaci3n del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzm3n Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Concluy3ndose que la satisfacci3n del usuario externo es similar en los dos grupos estudiados.

Hip3tesis espec3fica a)

H₀: No existe diferencia en la fiabilidad del usuario externo del 3rea de t3pico y la fiabilidad del usuario externo del 3rea de observaci3n del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzm3n Gonzales” de Oxapampa 2019.

H_a: Existe diferencia en la fiabilidad del usuario externo de t3pico y la fiabilidad del usuario externo del 3rea observaci3n del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzm3n Gonzales” de Oxapampa 2019.

Tabla 6. 2

Prueba de Mann – Whitney para la fiabilidad del usuario externo por t3pico y observaci3n en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzm3n Gonzales” de Oxapampa, 2019

	Satisfacci3n del usuario externo
U de Mann - Whitney	444,500
W de Wilcoxon	909,500
Z	-,081
Sig. asint3tica (bilateral)	,935

a. Variable de agrupaci3n: 3reas

Se observó que la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,935 > 0.05$), por lo que se tiene evidencia para aceptar la hipótesis nula afirmando que: la fiabilidad del usuario externo del área de tópicos es igual a la fiabilidad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Concluyéndose que la fiabilidad del usuario externo, es similar en los dos grupos estudiados.

Hipótesis específica b)

H₀: No existe diferencia en la capacidad de respuesta del usuario externo del área de tópico y la capacidad de respuesta del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

H_a: Existe diferencia en la capacidad de respuesta del usuario externo de tópico y la capacidad de respuesta del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

Tabla 6. 3

Prueba de Mann – Whitney para la capacidad de respuesta del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

	Satisfacción del usuario externo
U de Mann - Whitney	366,000
W de Wilcoxon	831,000
Z	-1,244
Sig. asintótica (bilateral)	,213

a. Variable de agrupación: áreas.

Se observó que la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,213 > 0.05$), por lo que se tiene evidencia para aceptar la hipótesis nula, afirmando que: la capacidad de respuesta del usuario externo de área de tópicos es igual a la capacidad de respuesta del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Concluyéndose que la capacidad de respuesta del usuario externo es similar en los dos grupos estudiados.

Hipótesis específica c)

H₀: No existe diferencia en la seguridad del usuario externo del área de tópico y la seguridad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

H_a: Existe diferencia en la seguridad del usuario externo de tópico y la seguridad del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

Tabla 6. 4

Prueba de Mann – Whitney para la seguridad del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

	Satisfacción del usuario externo
U de Mann - Whitney	302,000
W de Wilcoxon	767,000
Z	-2,199
Sig. asintótica (bilateral)	,028

a. Variable de agrupación: Tópicos

Se observó que la significancia estadística fue menor que el nivel de significación ($p=0,028 < 0.05$), por lo que se tiene evidencia para aceptar la hipótesis nula afirmando que: la seguridad del usuario externo de área de tópicos es diferente a la seguridad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Concluyéndose que la seguridad del usuario externo es diferente en los dos grupos estudiados

Hipótesis específica d)

H₀: No existe diferencia en la empatía del usuario externo del área de tópico y la empatía del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

H_a: Existe diferencia en la empatía del usuario externo de tópico y la empatía del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

Tabla 6. 5

Prueba de Mann – Whitney para la empatía del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

	Satisfacción del usuario externo
U de Mann - Whitney	322,500
W de Wilcoxon	787,500
Z	-1,889
Sig. asintótica (bilateral)	,059

a. Variable de agrupación: Tópicos

Se observó que la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,059 > 0.05$), por lo que se tiene evidencia para rechazar la hipótesis nula afirmando que: la empatía del usuario externo de área de tópico es igual a la empatía del usuario externo del área de observación de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Concluyéndose que la empatía del usuario externo es similar en los dos grupos estudiados.

Hipótesis específica e)

H₀: No existe diferencia en los aspectos tangibles del usuario externo del área de tópico y los aspectos tangibles del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

H_a: Existe diferencia en los aspectos tangibles del usuario externo de tópico y los aspectos tangibles del usuario externo del área observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

Tabla 6. 6

Prueba de Mann – Whitney para los aspectos tangibles del usuario externo por tópico y observación en el servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019

	Satisfacción del usuario externo
U de Mann - Whitney	257,500
W de Wilcoxon	722,500
Z	-2,855
Sig. asintótica (bilateral)	,004

a. Variable de agrupación: Tópicos

Se observó que la significancia estadística fue menor que el nivel de significación ($p=0,004 < 0.05$), por lo que se tiene evidencia para aceptar la hipótesis nula afirmando que: los aspectos tangibles del usuario externo de área de tópico son diferentes a los aspectos tangibles del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa, 2019.

Concluyéndose que los aspectos tangibles del usuario externo son diferentes en los dos grupos estudiados.

6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares

En el presente estudio y de acuerdo a la Prueba de Mann – Whitney se observa que la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,055 > 0.05$), lo que demuestra que la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa es igual tanto en el área de tópico como en el área de observación, resultado que considero, puede estar relacionado a que en ambas áreas la atención es brindada por el mismo personal pese a tratarse de áreas que tienen características funcionales y administrativas diferentes. Nuestro estudio coincide con el estudio realizado por Boza, B. (2017) Lima – Perú en la cual determinó que no

existe diferencias significativas entre la satisfacción del usuario externo del área de tópico especializado y el área de observación de emergencia en el hospital estudiado.

También podemos observar, que en términos generales el usuario externo del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa está satisfecho en un 63.3%, muy satisfecho el 20% y solo el 16.7% está insatisfecho, sin embargo estas cifras no indican necesariamente estándares altos de calidad, ya que como institución se debe procurar que la mayoría de usuarios estén muy satisfechos y reducir al mínimo el porcentaje de insatisfacción.

Estos resultados son similares a los hallados por Castelo et al (2015) - Ecuador, donde el 75% de los pacientes están satisfechos con la atención médica en emergencias, con el de Hermida, D (2015) – Cuenca quien determinó que el 68.3% de sus encuestados también se encontraban satisfechos con la atención recibida, y los estudios de Fontova, A (2015) donde el 88.8% de los usuarios se encontraban satisfechos y el estudio de Schwartz, A. (2015) – Venezuela, quien determinó que el 82.6% de usuarios están conforme con la atención recibida, por su parte el estudio de Colunga, C; López, M; Aguayo, J; Canales, L. (2015) – México, concluyó en que los usuarios mencionaron que la calidad de atención recibida fue alta.

A nivel nacional se observa similitud con el estudio de Luna, C. Negrón, J. (2018) Lima – Perú ya que en una de sus conclusiones manifiesta que el nivel de satisfacción del usuario externo fue mayor al 70% en el servicio de cirugía general y mayor al 90% en el servicio de medicina interna. Igualmente el estudio de Huerta, E. (2015) Lima – Perú, realizado en el servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza demostró que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención.

Por otra parte los resultados obtenidos en la investigación son contradictorios con el estudio realizado en el hospital María Auxiliadora por Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú. Quienes determinaron que el 50.3% de sus usuarios externos estaban insatisfechos y con el estudio realizado en el hospital Dos de Mayo por De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú, quién demostró que el 55.7% de los usuarios se encuentran insatisfechos.

En relación a las dimensiones de la satisfacción del usuario, y de acuerdo a las pruebas de Mann – Whitney aplicadas para cada una de ellas, tenemos que: Para la dimensión Fiabilidad la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,935 > 0.05$) lo que demuestra que la fiabilidad del usuario es similar en los dos grupos de usuarios estudiados, sin embargo observamos que esta dimensión es la que más porcentaje de insatisfacción registra a nivel general, situación que preocupa ya que está relacionada con la capacidad técnica del personal y se hace evidente la necesidad de capacitación , en relación con otros estudios observamos que hay similitud con el estudio de Luna, C. Negrón, J. (2018) Lima – Perú. Quién concluyo entre otras que la dimensión fiabilidad es la que más expectativa tiene por parte del usuario al evaluar la satisfacción. Asimismo el estudio de Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú y el estudio realizado por De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú, donde se determinó que los usuarios estaban insatisfechos con el servicio recibido, se determinó que esta dimensión estuvo muy relacionada al resultado ya que en el primer caso observamos que el 49.7 % estaba insatisfecho con la fiabilidad en el primer estudio y el 70% con el segundo.

Para la dimensión capacidad de respuesta la significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,213 > 0.05$), con lo cual se demostró que también existe similitud en la percepción de los usuarios de ambas áreas, destacándose aquí que el mayor porcentaje de usuarios Muy satisfechos, se encuentran en esta dimensión y con ello podemos destacar

la buena disposición y organización de nuestros servicios asistenciales y administrativos ligados a la atención en el servicio de emergencia, como son caja, admisión, laboratorio, imágenes y farmacia, lo cual se relaciona con el estudio de Luna, C. Negrón, J. (2018) Lima – Perú. Quien manifiesta que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones con mayor expectativa al momento de evaluar la satisfacción y es contrario a los resultados obtenidos por Hermida, D. (2015) – Cuenca, quien concluyo en su estudio que la capacidad de respuesta fue de un 55.7% de insatisfacción, el estudio de Huerta, E. (2015) Lima – Perú quien determinó que los usuarios se sienten más insatisfechos con la capacidad de respuesta, especialmente con la atención recibida en caja, admisión y laboratorio y los estudios de Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú. Y el estudio realizado por De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú, Quien demostró que el mayor grado de insatisfacción de los usuarios está relacionado con la capacidad de respuesta (56%) en el primer caso y del 91.5% en el segundo,

Para la dimensión empatía el nivel de significancia estadística fue mayor que el nivel de significación ($p=0,059 > 0.05$), demostrando con ello que en esta dimensión la percepción del usuario fue similar en ambas áreas, en esta dimensión el porcentaje de insatisfacción es relativamente bajo lo cual demuestra la capacidad que tiene el personal de ambas áreas para brindar una atención adecuada a las necesidades del usuario y coincide con la investigación realizada por Hermida, D. (2015) – Cuenca, quien refiere en una de sus conclusiones que un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos está asociado al trato dado por el personal de salud, también encontramos coincidencia con el estudio realizado por Schwartz, A. (2015) – Venezuela, quién refiere que el 78.3% de sus encuestados manifestaron haber recibido un buen trato por parte del personal, calificándolo de amable y colaborador y el 95.6% manifestó haber recibido una información adecuada, también se encontró coincidencias a nivel nacional con el

estudio de Huerta, E. (2015) Lima – Perú quien manifestó que la satisfacción de los usuarios estudiados en un 80% estaba relacionada a la empatía.

Asimismo en el estudio de Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú, y el estudio realizado por De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú, quienes determinaron que los usuarios de sus estudios estaban insatisfechos demostraron que dicho resultado estaba también relacionado con la empatía habiéndose observado en el primer caso un 57% de insatisfacción y un 80% en el segundo.

Por otro lado para la dimensión Seguridad la significancia estadística fue menor que el nivel de significación ($p=0,028 < 0.05$), por lo cual se demuestra que la percepción del usuario en relación a la seguridad es diferente en ambas áreas, observándose mayor insatisfacción en el área de observación por lo que debe ser considerado como una de las prioridades para el diseño y aplicación de los planes de mejora. En comparación con otros estudios observamos que el estudio de Castelo et al (2015) - Ecuador y el estudio de Fontova, A. (2015) – España. Determinaron que el tiempo de espera fue el adecuado y repercutió en la satisfacción del usuario. A nivel nacional el estudio de Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú, Huerta, E. (2015) Lima – Perú, y el estudio realizado por De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú, nos demuestran también que esta dimensión está muy relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Para la dimensión aspectos tangibles donde la significancia estadística fue menor que el nivel de significación ($p=0,004 < 0.05$) se demostró que dicha dimensión es diferente en ambas áreas y cabe destacar que el mayor porcentaje de insatisfacción está en el área de observación, lo cual nos indica que se deben hacer mejoras en infraestructura y equipamiento en esta área en forma prioritaria. Este resultado tiene similitud con el estudio de Castelo et al (2015) - Ecuador quien concluyo que para la satisfacción

del usuario, los aspectos tangibles son de mucha importancia, habiendo percibido en este estudio los usuarios a las instalaciones como adecuadas y el estudio de Schuwartz, A. (2015) – Venezuela, donde los entrevistados manifestaron en un 56.5% su conformidad con los ambientes y aspecto físico del hospital. A nivel nacional el estudio de Huerta, E. (2015) Lima – Perú. Demostró que el 80% de los usuarios se encontraban satisfechos con los aspectos tangibles y por el contrario los estudios de Dávalos, C. y Carlos, M. (2016) Lima –Perú. Y De los Ángeles N, (2015) Lima – Perú Demostró que el 50% y 42.2% respectivamente de los encuestados se encontraron insatisfechos con esta dimensión.

6.3 Responsabilidad ética

Para el desarrollo de la presente tesis se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos

6.3.1. Beneficencia: benevolencia o no-maleficencia, no habiendo perjudicado con el estudio a personas, ni instituciones, por el contrario se procurara la aplicación de sus resultados en beneficio de los usuarios externos y del personal que labora en el hospital “Ernesto Germen Guzmán Gonzales de Oxapampa.

6. 3.2. Autonomía: Habiendo sido la participación de los usuarios externos considerados en el estudio voluntaria, con consentimiento informado y en forma anónima.

6.3.3. Justicia: Habiendo brindado un trato equitativo a los participantes, con un tiempo prudencial para el desarrollo de las encuestas y sin ningún tipo de presión.

6.3.4. Fidelidad: Los datos obtenidos en el estudio se usaron en forma exclusiva para el mismo.

6.3.5. Veracidad: En virtud de la cual manifiesto que la tesis es de mi autoría, se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas y los datos obtenidos mediante las encuestas no fueron alterados ni cambiados.

6.3.6. Confidencialidad: Siendo la información obtenida durante el estudio de carácter personal y reservado.

CONCLUSIONES

- a) La satisfacción del usuario externo del área de tópico es similar a la satisfacción del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa.
- b) La Fiabilidad del usuario externo del área de tópico es similar a la fiabilidad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa.
- c) La capacidad de respuesta del usuario externo del área de tópico es similar a la capacidad de respuesta del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa.
- d) La seguridad del usuario externo del área de tópico es diferente a la seguridad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa.
- e) La empatía del usuario externo del área de tópico es similar a la empatía del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa.
- f) Los aspectos tangibles del usuario externo del área de tópico son diferentes a los aspectos tangibles del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital “Ernesto Germán Guzmán Gonzales” de Oxapampa.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda al Jefe del servicio de emergencia coordinar con la oficina de gestión de la calidad para elaborar e implementar planes de mejora, orientados a incrementar la satisfacción del usuario externo en ambas áreas.
- b) Se recomienda al Jefe del servicio de emergencia coordinar con el área de capacitación, para que en breve se organice y ejecute capacitación permanente dirigida al personal asistencial, ya que la dimensión fiabilidad es la que más alto porcentaje de insatisfacción presenta en ambas áreas.
- c) Se recomienda al Jefe del servicio de emergencia coordinar con las otras áreas asistenciales y administrativas a fin de que se tomen las medidas correctivas y lograr la satisfacción del usuario externo con una atención rápida y adecuada en los servicios de farmacia, laboratorio, rayos x, caja y admisión, para ambas áreas.
- d) Se recomienda al Jefe del servicio de emergencia coordinar con las otras áreas asistenciales y administrativas para reducir los tiempos de espera en la atención y procurar el respeto a la privacidad, la evaluación completa y la solución de los problemas que aquejan a los pacientes en especial en el área de observación donde se observa mayor insatisfacción en relación a la dimensión seguridad.
- e) Se recomienda al Jefe del servicio coordinar con el área de psicología y servicio social afín de brindar capacitación permanente al personal que labora en ambas áreas de la emergencia para mejorar la empatía con el usuario.
- f) Se recomienda al Jefe del servicio de emergencia para que coordine con las áreas de mantenimiento y patrimonio para mejorar los aspectos de infraestructura y equipamiento con mayor énfasis en el área observación donde se aprecia mayor insatisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juan Seclén-Palacin, Christian Dar ras. “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000.
2. Pascoe G. “Satisfacción del paciente en atención primaria: revisión y análisis de la literatura. Evaluación y planificación del programa. 1983; 6:185-210.
3. Huerta Medina E. “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015” Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. Donabedian, A. “Evaluación de la calidad de la atención médica”. Med Infore (revista en internet) 1992. Disponible en:
<http://www.fadq.org/portals/o/investigación/monográfico%20avedis.pdf>.
5. Donabedian, A. (1999) Teorías de la calidad de atención. México (2da ed.) McGraw-Hill.
6. Izaguirre M, Reátegui L, Morí H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, julio 2014.
7. Resolución Ministerial N° 727-2009/MIMSA, Documento Técnico “Política Nacional de calidad en Salud” Lima - Perú.
8. MINSA, Norma Técnica de salud de los servicios de emergencia. NT N° 042-MINSA/DGSP. Lima-Perú 2007.
9. Castelo et al “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” Ecuador- 2015.
10. Hermida, D. “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2”. Cuenca. 2015. Cuenca-Ecuador: Universidad de Cuenca-Facultad de Ciencias Médicas.

11. Fontova, A. "Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario". Girona. 2015. España.
12. SCHUWARTZ, A. "Satisfacción del usuario como indicador de calidad en servicio de Pediatría del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello Estado Carabobo". 2015. Venezuela.
13. Colunga, C; López, M; Aguayo, J; Canales, L. "Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara". 2015. México.
14. Luna, C. Negrón, J. "Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017" Lima – 2018
15. Boza, B. "Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima" Lima- 2017.
16. Dávalos, C. Carlos, M. "Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital María Auxiliadora" Lima – 2016.
17. De loa Ángeles N. "Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional Dos de Mayo" Lima – 2015.
18. Díez de Castro, et al. (2001) "Administración y Dirección" Ed. McGraw Hill Interamericana, Madrid.
19. Stoner. Freeman y Gilbert (1996) "Administración" 6a Ed. Prontice Hall Hispanoamericana, S.A. México.
20. Herzberg, Z. (1989) Teoría de la Higiene. México. Editorial Mc Graw-Hill.
21. Stephen P. Robbins, Mary K. Coulter, Pearson Educación 2000, Administración. 6ta. Edición.
22. <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/virginia-henderson.html>
23. <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>.

24. Atalaya, M. (1999) "Satisfacción laboral y productividad" Revista de Psicología – Año III N° 5.
25. Loayza, R. "Relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión, Tacna 2010.
26. Loayza, R. "Relación entre el cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión, Tacna 2010.
27. Thompson, I. "Satisfacción del usuario. Ibo américa 2009. Disponible en:<http://www.promonrgocios.net/mercadotecnia/satisfacción.usuario>. (21)
28. Castro, M. Villagarcia Z. Saco Méndez, S. "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Mayo-Agosto de 2003"., Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. (22)
29. Ministerio de Salud (sede web). Lima MINSA, Setiembre 2011. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos. Disponible en : http://www.minsa.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Informe_Final_DU016.pdf
30. Rojas, J. (2007) Gestión por Procesos, para Mejorar la Atención del Usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud.
31. Cantú, H. (2011) Desarrollo de una cultura de calidad, una mirada desde el entorno empresarial México Mc Graw Hill (2da ed.) (p, 166)
32. MINSA. Dirección General de Salud de las Personas: "Hacia una atención integral" Lima – Perú.
33. Sánchez, P. Percepción de los usuarios de la calidad de atención del servicio de consultorio externo en el hospital de Es salud. Lima 2012.

33. Tinoco Begazo M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre-diciembre 2015. Univ. Ricardo Palma. 2016.
34. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL
Modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. Rev. Medica Hered. Abril de 2012.
35. Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseño de la investigación científica. Lima - Perú. Editorial Visión Universitaria.
36. Sampieri Hernández, Roberto; Collado Fernández, Carlos y Lucio Baptista, Pilar. Metodología de la Investigación científica. McGraw-Hill Interamericana. México, D.F., 2003.

ANEXOS

ANEXO 01:

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ERNESTO GERMAN GUZMAN GONZALES. OXAPAMPA 2019"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tóxico y el área de observación del hospital "Ernesto German Guzmán Gonzales" de Oxapampa 2019?</p> <p>Problemas específicos a). ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión fiabilidad en el área de tóxico y el área de observación, del "Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales" de Oxapampa - 2019? b) ¿Qué diferencia existe en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en su dimensión capacidad de respuesta en el área de tóxico y el área de observación, del Hospital "Ernesto Germán Guzmán Gonzales" de Oxapampa - 2019?</p>	<p>Objetivo General Comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tóxico y el área de observación del hospital "Ernesto German Guzmán Gonzales" de Oxapampa 2019.</p> <p>Objetivos específicos a). Comparar la fiabilidad del usuario externo del área de tóxico y la fiabilidad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital "Ernesto Germán Guzmán Gonzales" de Oxapampa - 2019. b). Comparar la capacidad de respuesta del usuario externo del área de tóxico y la capacidad de respuesta del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del Hospital "Ernesto Germán Guzmán Gonzales" de Oxapampa - 2019.</p>	<p>Hipótesis General Existe diferencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del área de tóxico y la satisfacción del usuario externo del área de observación del hospital "Ernesto German Guzmán Gonzales" de Oxapampa – 2019.</p> <p>hipótesis específicas: a). Existe diferencia en la fiabilidad del usuario externo del área de tóxico y la fiabilidad del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital "Ernesto German guzmán Gonzales" de Oxapampa 2019. b). Existe diferencia en la capacidad de respuesta del usuario externo del área de tóxico y la capacidad de respuesta del usuario externo del área de observación del servicio de emergencia del hospital "Ernesto German guzmán Gonzales" de Oxapampa 2019.</p>	V1: Satisfacción del usuario.	<p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Seguridad.</p>	<p>Atención inmediata. Atención por gravedad. Atención por médico. Comunicación médica. Medicinas en farmacia.</p> <p>Caja, admisión rápida. Laboratorio rápido. Imágenes rápido. Farmacia Emg. rápido.</p> <p>Tiempo necesario. Respeto a privacidad. Evaluación completa. Mejora de problemas.</p>	<p>1-5</p> <p>6-9</p> <p>10-13</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental Comparativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo. Cuantitativo.</p> <p>Población: 60 usuarios externos.</p>

ANEXO 02:
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ENCUESTA ANONIMA
“SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO”

FECHA:

Buenos días, estamos haciendo un estudio con los usuarios del servicio de emergencia para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Marque Ud. con una (X) la forma como HA RECIBIDO la atención, considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

I. DATOS GENERALES:

Usuario: Paciente () Acompañante ()

Edad: ()

Sexo: M () F ()

Instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()

Condición del paciente: SIS () Pegante ()

Área de atención: Tópico () Observación ()

II. DATOS ESPECIFICOS:

ENUNCIADO	1	2	3	4	5	6	7
1. Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica cultural o religiosa.							
2. Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud.							
3. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico							
4. El médico mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares							
5. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico							
6. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida							
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida							

8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida							
9. La atención en farmacia de emergencia fue rápida.							
10. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.							
12. El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.							
13. El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró.							
14. El personal de emergencia lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.							
15. El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.							
16. El médico le explicó a Ud. o sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.							
17. El médico le explicó a Ud. o sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.							
18. El médico le explicó a Ud. o sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19. La señalización de emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.							
20. El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21. El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.							
22. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.							

Muchas Gracias

ANEXO 03:

Baremos Numéricos:

Se realizó la baremización para la reducción de las escalas de la variable:

$$22 \times 7 = 154$$

$$154 - 22 = 132$$

$$132 - 22 = 110$$

$$22 \text{-----} 43 \text{-----} 65$$

$$66 \text{-----} 44 \text{-----} 110$$

$$111 \text{-----} 43 \text{-----} 154$$

Se obtuvieron los nuevos rangos y la amplitud con su límite superior e inferior.

ANEXO 04:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales de Oxapampa. 2019”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del área de tóxico y del área de observación del hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado “Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital “Ernesto German Guzmán Gonzales” de Oxapampa 2019”, Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del participante

ANEXO 05:
BASE DE DATOS
TOPICO DE EMERGENCIA

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Suj1	4	3	3	2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4
Suj2	1	5	7	4	2	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	6	6	6	3	5	5	6
Suj3	2	3	7	1	1	7	5	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	1	5	1	7	7
Suj4	5	2	7	1	5	7	7	7	6	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	7	7
Suj5	4	4	3	1	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	2	5	6	6	7
Suj6	5	6	3	4	3	4	3	5	6	4	4	5	5	4	4	4	5	5	6	3	4	6
Suj7	5	6	1	1	7	7	6	5	7	4	7	7	4	4	4	7	7	7	3	7	7	7
Suj8	2	5	7	6	7	1	3	7	4	4	4	4	4	6	6	4	4	3	6	1	3	7
Suj9	6	5	6	2	7	7	2	4	6	3	4	6	3	3	2	6	3	4	7	1	6	6
Suj10	4	7	1	1	7	7	4	4	5	5	5	4	6	5	7	3	4	6	6	1	4	6
Suj11	1	1	2	1	3	1	4	4	2	4	3	4	4	3	1	5	4	5	3	2	5	2
Suj12	2	4	5	6	4	1	3	5	5	6	5	5	6	5	6	6	7	6	6	6	4	5
Suj13	2	2	1	5	1	3	6	6	2	4	5	4	5	4	4	5	5	3	6	1	1	1
Suj14	1	2	1	2	7	7	5	2	7	3	5	4	5	3	3	5	5	6	2	2	5	4
Suj15	1	1	1	3	3	1	3	7	3	4	3	3	4	2	1	4	3	4	1	1	3	3
Suj16	3	2	7	7	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	5	6
Suj17	3	5	4	4	7	3	5	7	5	5	7	5	5	5	5	5	4	3	7	5	7	7
Suj18	1	1	7	4	2	7	5	4	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	4	3	2	4

Suj19	7	7	5	6	4	5	7	6	7	6	5	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Suj20	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
Suj21	4	4	2	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	4	1	5	6
Suj22	1	1	7	7	3	7	7	7	7	7	4	4	7	3	2	7	7	7	7	7	4	7
Suj23	1	1	1	1	4	7	7	7	1	7	3	6	4	1	1	7	7	7	7	7	3	7
Suj24	7	7	7	7	5	4	6	6	4	4	6	6	5	6	7	7	7	7	4	7	7	7
Suj25	7	6	1	7	4	7	7	6	7	4	5	4	4	3	3	1	1	1	4	7	3	7
Suj26	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	6	4	3	3	3	3	5
Suj27	4	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	1	2	2	4	5	4	4
Suj28	2	2	4	3	2	4	6	6	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	5	2	3	5
Suj29	6	3	7	3	4	4	6	4	3	5	4	5	3	5	6	5	5	7	7	5	7	5
Suj30	2	4	3	2	4	6	6	5	6	6	4	4	3	4	5	3	1	4	3	4	5	5

OBSERVACIÓN DE EMERGENCIA

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Suj1	4	5	3	2	6	7	5	7	6	6	5	3	3	3	3	4	3	5	6	2	5	4
Suj2	5	4	5	3	2	5	6	4	6	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
Suj3	7	3	7	5	4	5	1	6	1	3	4	4	5	3	4	4	5	1	4	3	1	1
Suj4	1	1	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	4	2	1	1	2	2	1	1	1	2
Suj5	5	6	2	3	6	6	6	5	6	6	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3	3
Suj6	3	4	1	7	2	1	4	6	2	3	4	3	4	3	1	4	4	3	6	1	4	4
Suj7	2	2	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	5	2	3	5
Suj8	4	4	6	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4
Suj9	4	4	4	6	7	3	4	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	6	4
Suj10	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	6	4	7	6	7	7	4	6	6
Suj11	1	2	4	5	3	4	6	6	5	5	3	5	5	4	2	5	5	4	5	4	3	3
Suj12	2	1	3	4	2	2	1	6	3	4	3	4	3	3	1	5	5	5	1	4	4	4
Suj13	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
Suj14	2	1	3	3	1	6	1	5	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1
Suj15	2	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4
Suj16	1	1	3	2	3	2	2	1	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	1	1	3	3
Suj17	4	3	6	7	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	6	5	5	2	6	4	4
Suj18	4	5	7	6	5	5	7	7	4	3	5	4	5	4	3	5	5	2	1	3	6	5
Suj19	1	2	3	1	2	1	6	6	5	3	4	3	4	2	3	1	1	1	2	1	1	2

Suj20	7	7	7	7	3	7	7	5	7	5	7	6	5	6	7	7	7	7	4	1	7	7
Suj21	1	1	2	6	6	6	5	4	1	4	3	5	3	3	2	5	4	5	3	2	4	4
Suj22	3	4	5	3	4	1	1	4	5	3	4	2	4	3	4	1	2	1	2	4	4	1
Suj23	5	5	7	7	6	7	6	7	7	5	6	5	7	5	6	5	5	3	6	7	5	7
Suj24	1	1	4	3	2	1	1	2	3	3	1	2	3	3	4	3	2	3	6	2	3	3
Suj25	1	1	4	6	6	5	6	6	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3
Suj26	2	3	3	2	4	4	5	4	3	2	3	4	1	2	1	1	2	1	4	2	3	4
Suj27	7	6	5	3	3	2	6	4	4	3	4	2	6	4	4	6	6	6	4	4	5	5
Suj28	1	1	1	3	6	6	7	7	2	6	7	4	2	4	2	4	4	4	6	2	4	4
Suj29	2	2	4	2	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
Suj30	6	4	4	3	3	6	6	2	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3