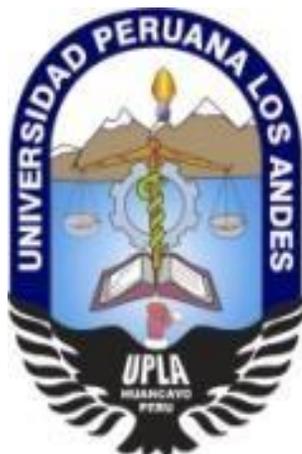


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL TÓPICO DE CIRUGÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
SAN JUAN BAUTISTA**

Para Optar : EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

Autor : Bach. TORRES LEONARDO, JUAN ENRIQUE

Asesor : Mg. VICTOR MARTIN GONZALEZ PALOMINO

Líneas de investigación: SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD

Fecha de inicio : OCTUBRE DEL 2017

Fecha de culminación : DICIEMBRE DEL 2017

HUANCAYO – PERÚ

AGOSTO 2018

JURADOS

.....
Mg. SANTIAGO CORTEZ ORELLANA

.....
Dr. MIGUEL RAUL MERCADO REY

.....
M.C. FABIOLA MILAGROS CASTILLO LLICA

ASESOR

Mg. VICTOR MARTIN GONZALEZ PALOMINO

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios y a mis padres.

A Dios porque ha estado y estará conmigo a cada

camino que deseo avanzar; a mis padres, pilares

fundamentales en mi vida por velar en mi

educación y formación como ser humano de bien.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres Ángel y Madeleine a quienes los amo con toda mi vida, por impulsarme y guiarme en este largo camino de la vida; a ellos me debo lo que soy ahora y me servirá de mucho para un futuro mejor en la vida.

A los Profesionales y Pacientes del Hospital San Juan Bautista, por su tiempo y paciencia en la realización de esta investigación.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TÓPICO DE CIRUGÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA; es un aporte al desarrollo y conocimiento de nuestra realidad sanitaria con el fin de proponer nuevos cambios dentro de la salud, principalmente en la calidad de atención que en los últimos años ha alcanzado importancia como respuesta a la necesidad de lograr el éxito de planes y programas de salud; además de ello está la demanda de las personas que reciben los servicios y del mismo personal que los otorga.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017; para lo cual se pone en uso del cuestionario SERVQUAL que tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud. Según Ninamango W. (2014)¹ menciona que la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece; asimismo, expresa un juicio de valor individual y subjetivo, aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Jurados	ii
Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación del problema	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1 Problema General	18
1.3.2 Problemas Específicos	18
1.4. Justificación	19
1.4.1. Social	19

1.4.2. Científica	20
1.4.3 Metodológica	20
1.5. Objetivos	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos Específicos	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes y marco conceptual	22
2.2. Bases Teóricas y Científicas	25
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)	31
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	
3.1. Hipótesis General	33
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	
4.1. Método de investigación	36
4.2. Tipo de investigación	36
4.3. Nivel de Investigación	37
4.4. Diseño de la investigación	37
4.5. Población y Muestra	38
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45

4.8. Aspectos éticos de la investigación	46
CAPÍTULO V RESULTADOS	47
5.1. Descripción de resultados	47
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62
Matriz de consistencia	63
Matriz de Operacionalización de variables	64
Matriz de Operacionalización de instrumento	66
Instrumento de investigación y constancia de aplicación	68
Confiabilidad valida de instrumento	69
La data de procesamiento de datos	70
Consentimiento informado	82
Fotos de aplicación de instrumento.	83

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N° 1

Rango de edad de los usuarios encuestados sobre la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.

47

Tabla N° 2

Características Sociodemográficas de los usuarios encuestados sobre la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.

48

Tabla N° 3

Niveles de satisfacción global según dimensiones de la calidad atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.

50

Tabla N° 4

Medias de satisfacción global según características sociodemográficas sobre la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.

51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Pág.
Nivel de satisfacción global de la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.	49

RESUMEN

Objetivo. Determinar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017. **Material y Métodos:** Estudio tipo observacional, descriptivo prospectivo, transversal; se seleccionó de manera probabilística una muestra de 317 usuarios, se utilizó como tipo de muestreo al aleatorio simple. Los datos se obtuvieron a través de un cuestionario aplicado durante la entrevista. La selección de los pacientes fue en forma aleatoria simple, que reunieran los criterios de inclusión y previa firma del consentimiento informado. Los resultados se procesaron en el software estadístico IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS versión 23.0). Para evaluar la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de servicio se utilizó el cuestionario SERVQUAL que mide las dimensiones de: aspectos tangibles, fiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. **Resultados:** Se evaluó a un total de 317 pacientes, con un intervalo de edad de 25 a 54 años en su mayoría; El 19,3% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención. Los resultados de las dimensiones del cuestionario SERVQUAL muestran insatisfacción del paciente en: 92,4% sobre los aspectos tangibles, 87,6% en fiabilidad, 91,5% referente a respuesta rápida, 86,1% en seguridad y 87,2% respecto a empatía **Conclusión:** El nivel de satisfacción general de los usuarios atendidos en el Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia solo representa el 19,3%.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad de servicio, Emergencia, Cirugía.

ABSTRACT

Objective. To determine the satisfaction of the users regarding the quality of service in the topic of Emergency Surgery of the San Juan Bautista Hospital of Huaral, in the last quarter of 2017. **Material and Methods:** Observational, prospective, cross-sectional type study; a sample of 317 users was probabilistically selected, the simple random sample was used as the sampling type. The data was obtained through a questionnaire applied during the interview. The selection of the patients was randomly simple; they met the inclusion criteria and signed the informed consent. The results were processed in the statistical software IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS version 23.0). To evaluate the satisfaction of the patients on the quality of service, the SERVQUAL questionnaire was used, which measures the dimensions of: tangible aspects, reliability, rapid response, security and empathy. **Results:** A total of 317 patients were evaluated, with an age range of 25 to 54 years mostly, 19,3% of patients were satisfied with the care. The results of the dimensions of the SERVQUAL questionnaire show the patient's dissatisfaction in: 92,4% on the tangible aspects, 87,6% on reliability, 91,5% on fast response, 86,1% on safety and 87,2% on empathy **Conclusion:** The level of general satisfaction of the users treated in the Emergency Service Surgery Topic only represent 19,3%.

Keywords: Satisfaction, Quality of service, Emergency, Surgery.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Calidad en atención siempre ha sido y será un concepto importante a tener en cuenta para cualquier entidad del estado o particular de ese modo se proyecta para mejoras constantes y crecimiento adecuado y sostenible en el tiempo, además la atención al cliente es un pilar fundamental en toda empresa más aún si es una dedicada a la atención y proporcionar bienestar a las personas como es un hospital¹.

Con frecuencia se observa ya sea por medio televisivo, radial o escrito las quejas de los usuarios en la mala atención en diferentes servicios y establecimientos de salud de nuestro país sin embargo no se dan el afán de buscar el meollo de la problemática, solo se trata de apaciguar al paciente y no de hallar porque fue la causa de la mala atención.

Uno de los problemas observados frecuentemente es el malestar que expresan los pacientes o usuarios por la atención que reciben. Además de ello el personal

no muestra buenas relaciones interpersonales, la falta de recursos en el plano asistencial muchos usuarios no comprenden y lo toman como un mal servicio; asimismo, existe desorientación del paciente por los trámites administrativos que tienen que pasar para su atención completa y adecuada.

Un paciente satisfecho es uno de los resultados que busca toda entidad, ya que tiene mucha influencia en el paciente lo cual determina su comportamiento; sin embargo, la satisfacción que presenta un paciente no solo se debe a la calidad de los servicios, sino que también a las expectativas que el propio usuario tiene de una entidad ya sea estatal o privada.

En toda organización la atención al cliente es un factor primordial para la mejora continua, siendo ello un problema para muchas organizaciones ya que una mala atención y percepción del cliente hace que la entidad desmerezca ante los ojos de los usuarios sin embargo lo contrario hace presagiar una mejor expectativa ante la gente y que los propios usuarios son los que recomiendan ya sea directa o indirectamente a otras personas y con ello el más favorecido es la entidad ¹.

En la gestión del Sector salud la atención al cliente, medido como calidad de prestación de servicio de salud siempre fue una preocupación, por el mismo hecho de la falta de recursos humanos, materiales e insumos sin embargo a pesar de los muchos cambios que se pudieron realizar aún persiste esa mala percepción de la atención por parte del personal asistencial.

Conocer la calidad de atención desde la perspectiva del paciente o usuario es hoy común porque a partir de ello se puede obtener muchos conceptos y además de percepciones que ellos manifiestan en relación a la atención recibida en los centros de atención de la salud, dicha información beneficia de manera trascendental a la institución prestadora de servicios de salud no solo a ellos sino que también serán beneficiados los propios pacientes que acuden al establecimiento de salud, al mismo tiempo mejorara sus expectativas y percepciones ².

Todo paciente o usuario desea satisfacer una de las necesidades básicas que es su salud y cuando llegan a ser cubiertas el paciente se siente satisfecho con la prestación de la salud en dicho establecimiento, sin embargo el nivel de satisfacción se mide de acuerdo lo que el paciente espera de la atención recibida y por otro lado lo que le brinda el establecimiento de salud; razón por la cual todo establecimiento de salud tiene que velar por brindar una mejor calidad de atención para así generar mejores niveles de satisfacción en los usuarios, dicha medición hará notar que los establecimientos estén brindando la mejor calidad y de forma adecuada en los servicios que presta de salud.

1.2. Delimitación del Problema

La calidad de atención en los servicios de la salud, no solo afecta en un sector afecta a nivel nacional asimismo internacional, sin embargo conocer el nivel de satisfacción que presenta el usuario es imprescindible ya que gracias a ello se podrá modificar algunos puntos donde se evidencia poca asertividad, sin embargo analizar en su generalidad no apoyaría mucho si pretendemos hacer algún cambio, razón por la cual este estudio fue circunscrito en la población que acude al Hospital de Huaral, también los resultados serán en base a las características de la población.

Dentro de todos los servicios del hospital que ofrece se determinó un punto álgido donde todos los pacientes de alguna manera acuden raudos y necesitan que su salud sea restablecida, razón por la cual se eligió el servicio de emergencia.

La investigación se delimitó exclusivamente para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de cirugía del servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de confiabilidad del usuario en la calidad de servicio del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?
2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?
3. ¿Qué nivel de seguridad ofrece el profesional de salud al usuario del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?

4. ¿Cuál es el nivel de empatía que ofrece el profesional de salud del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?

5. ¿Cuáles son los aspectos tangibles que brinda el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Los beneficiados directos con los resultados son los pacientes e indirectamente se beneficiarán la familia, la población y el Hospital San Juan Bautista de Huaral con las actividades de mejora que se promoverán para un cambio de actitud del personal asistencial del tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia.

1.4.2. Científica

La calidad de atención es un indicador de gestión además de ser uno de los elementos al cual se tiene que priorizar en cuanto a las asignaciones presupuestarias no solo de recursos humanos sino también en caso de materiales e insumos para el establecimiento de salud, razón por la cual es considerada de vital importancia investigar acerca de la satisfacción del usuario.

1.4.3. Metodológica

Los resultados alcanzados servirá como indicador de importancia para las gestiones futuras del Hospital además de ello para los centro de referencia.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Identificar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Describir el nivel de confiabilidad del usuario en la calidad de servicio del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.
2. Describir el nivel de capacidad de respuesta del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.
3. Describir el nivel de seguridad ofrece el profesional de salud al usuario del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.
4. Describir el nivel de empatía que ofrece el profesional de salud del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.
5. Describir el nivel de los aspectos tangibles que brinda el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (internacionales, nacionales y regionales)

Antecedentes internacionales

Rico E. (2010) concluye: que las interconsultas pediátricas de urgencias fueron las de mayor demanda, el promedio en tiempo de atención fue entre 15 a 30 minutos sin embargo ninguna de las atenciones mencionadas fue una emergencia médica, además de ello los criterios de satisfacción fueron evidentes y donde presentaron un nivel adecuado de satisfacción ²

Marcos D. (2013) concluye: que el 95% de los pacientes resolvió su problema de salud en el Servicio de Urgencias, como sugerencia plantean que se incluya intervenciones para mejorar la satisfacción en el servicio de urgencias en bases el mejor conocimiento tanto por parte del personal asistencial como de los usuarios a la demanda de conocer cuando se habla de urgencia y emergencia médica³.

Cárdenas M. (2008) concluye: que el mayor nivel de satisfacción se reportó durante el turno nocturno; asimismo halló que el mayor nivel de insatisfacción estuvo asociado con la forma de trato tanto del personal médico, enfermera vale decir el recurso humano del Hospital, asimismo halló relación en el tiempo de espera para ser atendido ⁴.

Soares M. (2006) concluye: que el 97,8% de los usuarios perciben una calidad de atención brindada por el médico como buena; sin embargo, señalan algunas deficiencias en el caso de las estructuras físicas como baño para familiares y estantes de pertenencias. Concluyen que los resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar aspectos en los cuales se detectan fallas ⁵.

García M. (2011) concluye: después de hacer un estudio en una muestra de 50 pacientes evaluados con la escala de Likert, que el servicio brindado fue bueno o muy bueno, lo que implica que el paciente lo recomendará, así como a su personal, con otros enfermos ⁶.

Chang M. (2011) concluye: que la satisfacción que pensaba hallar fue inferior a la que esperaba; del mismo modo halló que las satisfacciones que mayor estuvieron asociadas fueron el ambiente físico el trato por el personal que le brinda la atención en el servicio que ellos necesitaban ⁷.

Antecedentes Nacionales

Acho S. (2010) concluye: que las actividades de mejora continua promovieron un cambio de actitud del usuario interno, mejoraron la información que se brinda en la atención de las pacientes en el tópico de Ginecoobstetricia ⁸.

Chávez P. (2013) concluye: sobre el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología que el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con una buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico; asimismo la insatisfacción se asoció a demora en la atención y a la percepción que el médico atiende apurado.

Dentro de las sugerencias alcanzadas por los usuarios para una mejor en la calidad de la atención fue que el Hospital presente una sala de espera más amplia, renovación de mobiliario, atención temprana y rápida de los médicos ⁹.

Campos R. (2013) concluye: en una muestra de 216 personas que la percepción recibida por parte de los pacientes en la calidad de atención por el servicio de salud brindado fue buena con 75,4 %; asimismo valoraron que el 88,8% como buena las expectativas sobre la calidad de servicio ¹⁰.

Antecedentes Regionales

Valerio J. (2007) concluye: que la calidad de servicio percibida por los usuarios de la Clínica Ortega es deficitaria, asimismo la fortaleza de la Clínica se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados ¹¹.

2.2 Bases Teóricas y Científicas

El concepto de calidad de servicio:

La calidad de servicio en organizaciones ha sido interpretada de múltiples formas. “Algunos autores determinan que la calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias”. “También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción” ¹.

La clave determinante de la “calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe” ¹.

La calidad de servicio en salud “incluye aspectos adicionales a los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, como son responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente aceptable y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos que sean tomados como atemorizantes por los pacientes”².

La calidad de servicio en salud también tiene una “dimensión ética que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad”¹².

También se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad los cuales son:

- El primer nivel es el de “las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos”¹².
- El segundo nivel se “sitúa el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado”¹².
- El tercer nivel es el de “la buena apariencia física de las instalaciones y del personal, así como una relación costo-beneficio favorable”¹².

Satisfacción del usuario:

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación “cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto”; “definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto”¹³.

Con respecto a la satisfacción como proceso, “inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Pero la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso”¹³.

Entonces la satisfacción del usuario depende “no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas”. “El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas”¹³.

Si “las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes”¹³.

Los usuarios en los establecimientos de salud, “por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas”. “La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas”. “Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro”, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho"¹³.

Por lo tanto, los “administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta”¹.

La encuesta SERVQUAL:

La satisfacción del usuario es un “indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario”. “Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención”¹⁴.

En general existen dos tendencias, “de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad”, en parte, “debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones”¹⁴.

Las encuestas, “como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo

el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del servicio brindado”¹⁴.

Los métodos cualitativos si bien “pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo.

En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos”¹⁴.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Percepción de la calidad de servicio: Referida a calidad percibida, resultante de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios ¹².

Expectativas: Referida a la esperanza de conseguir una adecuada atención de servicio de salud ⁷.

Percepción: Referida a la sensación interna del usuario externo, al tener conocimiento del servicio de salud recibido ⁷.

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud”. “Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica ¹.

Aspecto Tangible: Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos ¹.

Confiabilidad: Dimensión de calidad referida a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y precisa¹³.

Respuesta Rápida: Dimensión de calidad referida a la disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente¹³.

Seguridad: Dimensión de calidad, referida a la competencia, credibilidad, que inspire confianza¹².

Empatía: Dimensión de calidad, referida al acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no¹².

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

Al ser un estudio descriptivo no requiere el planteamiento de hipótesis.

Variables	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	CRITERIO DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Tiempo en años del usuario	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 15-19 años ▪ 20-24 años ▪ 25-54 años ▪ 55-59 años 	Razón
Género	Caracteres sexuales secundarios	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masculino ▪ Femenino 	Nominal
Grado de instrucción	“Grado de estudio más alto aprobado por el usuario en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo”.	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analfabeto/a. ▪ Primaria ▪ Secundaria. ▪ Técnica. ▪ Universitario 	Ordinal
Estado civil	“La situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes”.	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Casado/a ▪ Conviviente ▪ Soltero/a ▪ Divorciado/a 	Nominal
Condición de aseguramiento	“Afilación o no del usuario a algún sistema de seguro de salud”	Cualitativa	Tipo de seguro: <ul style="list-style-type: none"> ▪ SIS ▪ EsSalud ▪ Particular ▪ Ninguno 	Nominal
Condición de usuario	Usuario que acude por primera vez o ya lo ha realizado por más de una vez”.	Cualitativa	Tipo de usuario: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevo ▪ Continuador 	Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios.	CONFIABILIDAD: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.	Pregunta 5	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.	ORDINAL
			Pregunta 6		
			Pregunta 7		
			Pregunta 8		
			Pregunta 9		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente.	Pregunta 10	El grado de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las puntuaciones brindadas para las expectativas y las percepciones; (E-P) y fue interpretada según los siguientes parámetros:	
			Pregunta 11		
			Pregunta 12		
		SEGURIDAD: Competencia, credibilidad, que inspire confianza.	Pregunta 13	1. <0 = satisfacción amplia. 2. 0 = Satisfacción. < 0 y ≤ 2 = insatisfacción leve/moderada. ≥2 = insatisfacción severa.	
			Pregunta 14		
			Pregunta 15		
			Pregunta 16		
		EMPATÍA: Acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.	Pregunta 17		
			Pregunta 18		
		ASPECTOS TANGIBLES: Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos	Pregunta 1		
			Pregunta 2		
			Pregunta 3		
			Pregunta 4		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Método General: Se usó el Método Científico; Supo J. (2015) manifiesta que el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica ¹⁵.

Método Específico: Se usó del método descriptivo y estadístico como la medida de tendencia central, distribución de frecuencias para ordenar los datos y presentarlos numéricamente las características de la distribución poblacional.

4.2 Tipo de investigación

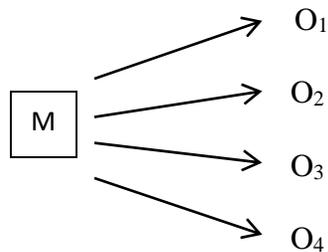
Según: Supo J. (2015), la intervención, la cronología y el número de ocasiones en que se mide la variable el tipo de investigación fue observacional, prospectivo y transversal ¹⁵.

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es descriptivo; Sánchez H, Reyes C. (2017) manifiestan que el nivel descriptivo describe fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros ¹⁶.

4.4 Diseño gráfico de la investigación

Gráficamente se expresa ¹⁷.



Donde:

M: Muestra en quienes se realiza el estudio

1, 2, 3,4: subíndices observaciones obtenidas de cada una de las variables

4.5 Población y Muestra

La población en estudio fueron todas las personas que tengan como primera opción ser atendidos en el Tópico del Servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

Durante el último trimestre del año 2017; 20-25 usuarios atendidos por día durante 7 días de la semana y por un período de tres meses, resultando 1800.

Tamaño de muestra y tipo de muestreo.

Se empleó la fórmula estadística de la población finita, que es como sigue:

$$n = \frac{Z^2pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

En donde:

n= “Tamaño de muestra”

Z = “Valor Z curva normal” (1.96)

p= “Probabilidad de éxito” (0.50)

q= “Probabilidad de fracaso” (0.50)

N= “Población” (1800)

e= “Error muestral” (0.05)

Sustituyendo la fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(1800)}{(1800 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25)(1800)}{(1799)(0,0025) + (3,84)(0,25)}$$

$$n = \frac{(0,96)(1800)}{4,49 + 0,96}$$

$$n = \frac{1728}{5,45}$$

$$n = 317$$

El tamaño de muestra de la investigación fue de 317 usuarios.

Tipo de muestreo: Probabilístico

Muestreo Aleatorio Simple:

La selección de la muestra se realizó de forma aleatoria simple tal como lo detalla Hernández R, Fernández C, Baptista (2014)¹⁸, tomando en cuenta a los 5 primeros usuarios que llegaron a atenderse en el Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia; lo cual le dio la probabilidad a cada uno de los miembros de la población a ser elegidos o tomados como muestra, además permitió obtener conclusiones en la muestra e inferir lo que pudiera ocurrir, a partir de ésta, en la población, con un elevado grado de eficacia.

Criterios de inclusión

- Usuarios del servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
- Usuarios \geq de 18 años.
- Usuarios sin “ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español”.
- Aceptación “voluntaria de participar en el estudio luego de haber firmado el consentimiento informado”.

Criterios de exclusión

- Usuarios de otro servicio que no sea de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios con alguna alteración de la conciencia y que no sean capaces de comunicarse en español.
- Usuarios que no firmen el consentimiento informado.

Criterios de Eliminación

- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método:

Método prolectivo: “Como los datos no están disponibles en los sistemas de registros, se tiene que recolectar de fuente primaria o de primera mano durante la ejecución del estudio”.

Técnicas:

Para el efecto de la recolección de datos se seleccionó como técnica la entrevista

Instrumentos:

El cuestionario tipo “SERVQUAL fue desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1991) para medir satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego adaptada y validada por Barbakus, Maugold (1992) para ser aplicada en hospitales”.

Las encuestas para el servicio de Emergencia incluyen en su estructura 18 preguntas de Expectativas y 18 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Aspectos Tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía

Aspectos Tangibles

1. Equipos modernos
2. Instalaciones y material de trabajo son visualmente agradables
3. Señalizaciones adecuadas para orientarlos
4. Empleados con apariencia pulcra y presentable

Confiabilidad

5. Los pacientes son atendidos inmediatamente en emergencia, sin desigualdad
6. Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de salud
7. Que su atención en emergencia esté a cargo del médico
8. Que el médico mantenga comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles
9. Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico

Capacidad de respuesta

10. Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida
11. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
12. Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida

Seguridad

13. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su salud
14. Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad
15. Que el médico realice una evaluación completa de su salud por el cual es atendido
16. Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore

Empatía

17. Que el personal de emergencia le escuche, sea amable, respetuoso, paciente y muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente en su atención

18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o procedimientos, análisis y resultados de la atención.

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta”. “El grado de satisfacción de los usuarios se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

1. Menor de 0 = satisfacción amplia.
2. 0 = satisfacción.
3. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada.
4. Mayor que 2 = insatisfacción severa.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

La encuesta, ha demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de emergencia. El coeficiente alfa de Cronbach es de 0,988.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Autorización del comité de investigación y ética del Hospital San Juan Bautista de Huaral, para la realización de la investigación.
- Tiempo de recojo, según el cronograma de actividades establecidos
- Recursos utilizados, humanos, materiales, financieros y otros de acuerdo al presupuesto.

Análisis de datos

- Revisión de los datos, codificación y clasificación de los cuestionarios según codificación, escala y nivel de medición (SPSS versión 23.0).
- Se hizo uso de tablas de “distribución de frecuencias lo que nos permitió ordenar los datos para presentar numéricamente las características de la distribución, ya que la estadística descriptiva es la parte de la estadística que se encarga de recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con el objetivo de describir aproximadamente las características de los mismos.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

En la investigación se respetó el código de ética vinculada para este tipo de investigaciones cumpliendo cabalmente con los principios de autonomía y de no maleficencia.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Se evaluó a un total de 317 usuarios que hicieron uso del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, de ellos sobre la edad se determinó una media de 25,7 años además de un rango de edad que varía desde 18 años a 55 años de edad (Tabla N° 1).

Tabla N° 1

Rango de edad de los usuarios encuestados sobre la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
15-19 años (Adolescente)	29	9,2%
20-24 años (Adulto joven)	106	33,4%
25-54 años (Adulto intermedio)	167	52,6%
55-59 años (Adulto pre-mayor)	15	4,8%
TOTAL	317	100,0%

\bar{x} = 25,7 años; M_o = 27 años; R mín. = 18 años R máx. = 55 años

Fuente: Elaboración propia en base a datos del cuestionario.

Tabla N° 2
Características Sociodemográficas de los usuarios encuestados sobre la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.

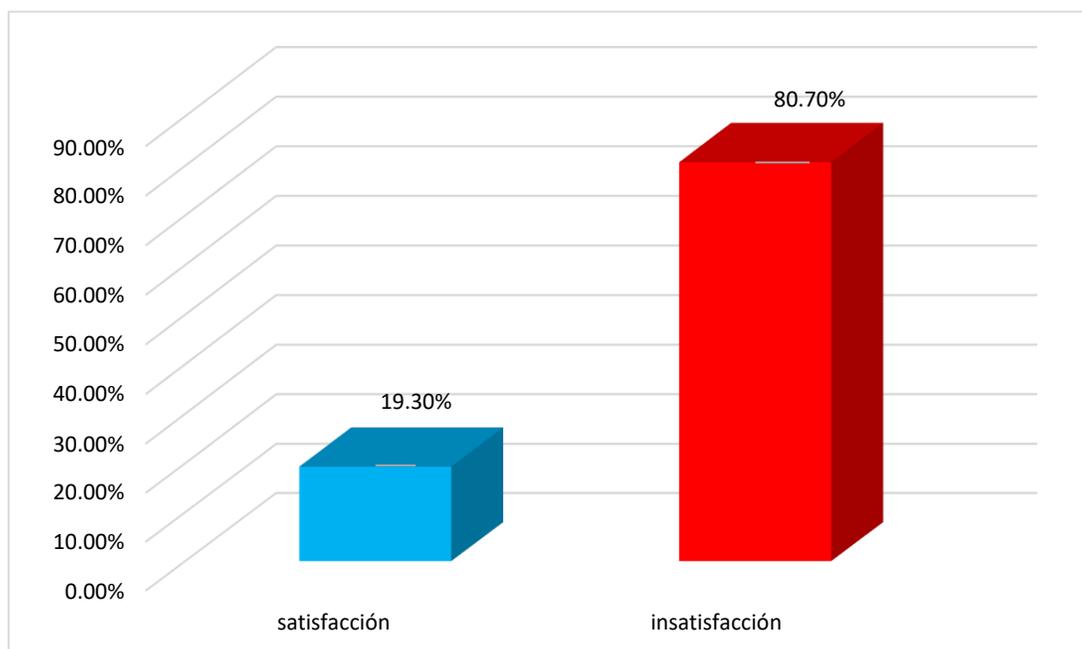
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	182	57,4%
Femenino	135	42,6%
Grado de instrucción		
Primaria	34	9,3%
Secundaria	178	59,5%
Técnica	43	12,1%
Superior	62	19,1%
Sobre su Seguro		
SIS	240	77,3%
EsSalud	29	9,6%
Particular	32	9,9%
Ninguno	7	1,4%
Otro	9	1,8%
Tipo de usuario		
Nuevo	258	87,5%
Continuador	59	12,5%
Tiempo de llegada a emergencia		
Menos de media hora	168	50,7%
Entre media a una hora	115	40,4%
Más de 1 hora	34	8,9%
TOTAL	317	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del cuestionario.

Se evidencia en la Tabla N° 2, una predominancia del sexo masculino con 57,4%, además que la mayoría de los usuarios presentan secundaria completa con 59,5%; mientras que el 77,3% tienen Seguro Integral de Salud (SIS), la mayoría 87,5% de los usuarios que llegaron a atenderse en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral fueron nuevos. Sobre el tiempo de llegada hacia el Hospital 50,7% llegaron en menos de media hora.

Gráfico N° 1

Nivel de satisfacción global de la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.



Fuente: Elaboración propia en base a datos del cuestionario.

El nivel de satisfacción global de la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, muestra un 19,3%.

Tabla N° 3
Niveles de satisfacción global según dimensiones de la calidad atención del
Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de
Huaral, en el último trimestre del año 2017.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Aspectos Tangibles		
Satisfacción amplia	0	0%
Satisfacción	24	7,6%
Insatisfacción leve-moderado	0	0%
Insatisfacción severa	293	92,4%
Confiabilidad		
Satisfacción amplia	0	0%
Satisfacción	18	5,8%
Insatisfacción leve-moderado	21	6,6%
Insatisfacción severa	278	87,6%
Capacidad de Respuesta		
Satisfacción amplia	0	0%
Satisfacción	28	8,5%
Insatisfacción leve-moderado	0	0%
Insatisfacción severa	279	91,5%
Seguridad		
Satisfacción amplia	0	0%
Satisfacción	28	5,5%
Insatisfacción leve-moderado	35	8,4%
Insatisfacción severa	254	86,1%
Empatía		
Satisfacción amplia	0	0%
Satisfacción	22	4,1%
Insatisfacción leve-moderado	37	8,7%
Insatisfacción severa	258	87,2%
TOTAL	317	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del cuestionario.

Sobre las dimensiones de la calidad de atención: 92,4%; 87,6%; 91,5%; 86,1% y 87,2% presentan insatisfacción severa en las dimensiones aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La satisfacción del usuario en el servicio de emergencia se halla influenciado por diversos factores como son el estado de tensión del usuario como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros ⁴.

La calidad de servicio sufrió cambios en cuanto a conceptos, pero los autores^{1,2} coinciden en que es el resultado final que se le brinda al cliente es que debe sentirse completamente satisfecho, lo cual es una responsabilidad de quienes lo conforman en las entidades públicas que brindan servicios a la sociedad en general, en este caso de las organizaciones dedicadas a la salud, ya que se trata de la salud de los integrantes usuarios quienes recurren para solucionar sus problemas de la salud. Y es en donde toda institución pública dedicada al rubro de la salud debe preocuparse para estar a la vanguardia de las necesidades de los usuarios y satisfacer sus necesidades ³.

El método más común para medir la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario son las encuestas de percepción ³. Entre las principales actividades efectuadas por el Hospital San Juan Bautista de Huaral, se encuentra la atención de Emergencia quirúrgica que recibe a pacientes con una diversidad de patologías por lo que este estudio se realizó con los pacientes atendidos en dicho servicio.

En este estudio, respecto a las variables sociodemográficas, predomina el grupo etario de 25 a 54 años que representa el 52.6%; dato concordante con la literatura consultada de Soares M ⁵, quien reporta el 54% correspondiente al grupo etario entre 30 a 40 años; asimismo, Chávez P ⁹ determinó un 47% de predominancia en el grupo etario de 35 a 45 años y finalmente Valerio J ¹¹ halló un predominio en el grupo de 25 a 35 años que represento un 51%. Estos datos demuestran el hecho que nuestra población de estudio es eminentemente joven; que caracteriza al usuario por haber adquirido, madurez psicológica, emocional y asume responsablemente el cuidado de su salud tanto en forma preventiva y recuperativa.

En cuanto al nivel de estudios la mayoría de los usuarios encuestados tienen secundaria completa y superior; con ello pueden hacer suponer un mejor discernimiento sobre la satisfacción o insatisfacción del servicio de salud recibido; asimismo, se observa que el 77,3% de los usuarios tiene Seguro Integral de Salud (SIS) mientras que Chávez P ⁹ halló en su estudio que el 64,8% tenían SIS. Esta diferencia puede deberse al aumento de afiliaciones de la población peruana al SIS, la cual está siendo promovida constantemente por el MINSA.

Sobre el nivel de satisfacción global de la Calidad de atención del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral; que el usuario encuestado se encuentra insatisfecho (80,7% de insatisfacción) lo que significa que hay múltiples sectores de la gestión por mejorarse.

La política de calidad se orienta a la calidad de servicio y atención al cliente en tal sentido los usuarios manifiestan que no es de calidad según la percepción de ellos razón por la cual se visualiza el grado de insatisfacción que representa el 80,7% este dato hallado es discordante con lo encontrado por Chang M ⁷ quien reporta un 59,7% de insatisfacción y Cárdenas M ⁴ quien reporta un 52% de insatisfacción de usuarios en emergencia; dichos resultados demuestran que, independientemente del organismo estatal gerencial y nivel de complejidad, la insatisfacción es una constante común. Por otra parte, según Acosta Z ¹², se evidencia un menor nivel de insatisfacción en usuarios de establecimientos de atención privada a diferencia de los públicos, debido a una menor insatisfacción en rubros específicos; tales como eficiencia en la entrega de información, trato del profesional y modo de obtención de la cita.

Referente a la dimensión de confiabilidad el presente estudio mostró un nivel de insatisfacción del 87,6%; datos similares también reportados por Chávez P ⁹, Chang M ⁷ quienes hallaron el 85,9% y 84,7% de insatisfacción en la dimensión confiabilidad; ello demuestra dentro de la dimensión confiabilidad, que más del 80% de los usuarios estaban insatisfechos con todos los atributos; Esto revela que en algunos casos no se cumple la atención inmediata del paciente y esto puede deberse a múltiples causas, por ejemplo la saturación de pacientes en el Tópico o la demora en la atención por el trámite de la ficha de atención. Otro punto a analizar de la dimensión confiabilidad es que la mayoría de los usuarios estuvieron insatisfechos con la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia del HSJB.

Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta 91,5% estuvieron insatisfechos; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la dificultad para tomar el análisis de laboratorio rápido; esta realidad concuerda con el 78% de insatisfacción hallada por Chang M ⁷ y 63,5% de insatisfacción en capacidad de respuesta determinada por Valerio J ¹¹, quienes manifiestan que los exámenes de laboratorio se obtiene menos rápido que los exámenes de rayos x.

Sobre la dimensión de seguridad, que evalúa la cortesía, profesionalidad que brinda el personal asistencial, el nivel de insatisfacción hallado en el presente trabajo fue 86,1%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su salud; Chávez P ⁹ manifiesta en su investigación que la dimensión seguridad tiene un nivel de insatisfacción del 72% y mucho menor reportado por Chang M ⁷ y Valerio J ¹¹.

En referencia a la dimensión de empatía 87,2% de insatisfacción, siendo el ítem si el trato del personal de emergencia fue amable, respetuoso y con paciencia el de mayor porcentaje de insatisfacción; sugiere que el personal de salud considera que sus conductas se ajustan a un nuevo modelo de relación paciente-personal de salud tal como lo refiere también Chávez P ⁹, Chang M ⁷ y Valerio J ¹¹, en contraposición a lo que refirieron los usuarios, consideran siempre correctos los procederes por parte del personal de salud, lo cual pudiera estar relacionado con la expectativa que espera el

usuario, propia de una sociedad con vestigios de paternalismo, en la que el enfermo o familiar acepta todas las decisiones del médico sin saber que tiene derecho a más⁶.

Acerca de la dimensión aspectos tangibles 92,4% de insatisfacción por parte de los usuarios encuestados siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la limpieza con la que se encontraban los servicios higiénicos, instalaciones y ambientes incómodos. Los estudios de Acho S.⁸ y Cárdenas M.⁴ muestran 63% y 57% de insatisfacción en la dimensión aspectos tangibles. La falta de equipos disponibles y materiales necesarios para la atención; por ejemplo, algunos usuarios refirieron insuficientes sillas de ruedas, va en contra de una atención rápida en un tópico. La incomodidad del usuario o acompañante puede deberse a muchas causas, y una de ellas puede deberse a su desfavorecida situación de salud y a la reacción emotiva que provoca una emergencia.

CONCLUSIONES

1. Se encontró un nivel de satisfacción global del 19,3% e insatisfacción global del 80,7% del usuario externo atendido en el Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral en el último trimestre del año 2017.
2. La dimensión de confiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 87,6%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción que la farmacia no cuente con medicamentos que recetara el médico tratante.
3. La dimensión de capacidad de respuesta presentó un nivel de insatisfacción de 91,5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la dificultad para tomar el análisis de laboratorio rápido.
4. La dimensión de seguridad presenta un nivel de insatisfacción de 86,1%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su salud.
5. La dimensión de empatía muestra un 87,2% de insatisfacción por parte de los usuarios encuestados, siendo el ítem si el trato del personal de emergencia fue amable, respetuoso y con paciencia el de mayor porcentaje de insatisfacción.
6. La dimensión de aspectos tangibles muestra un 92,4% de insatisfacción por parte de los usuarios encuestados siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la limpieza con la que se encontraban los servicios higiénicos, instalaciones y ambientes incómodos.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar múltiples sectores de la gestión para así poder brindar un mejor servicio y obtener un mejor nivel de satisfacción del paciente del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
2. Mejorar el abastecimiento de medicamentos para uso de emergencias del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
3. Mejorar el tiempo de toma de muestra de laboratorio y con ello lograr una mejoría en cuanto al tiempo de espera para un diagnóstico oportuno y rápido como tiene que ser en el tópico de emergencia.
4. Mejorar la explicación que el médico debe brindar sobre los resultados de los análisis que se le realizan al paciente con calma y paciencia para contestar sus dudas sobre su salud.
5. Mejorar el trato del personal de emergencia hacia el usuario del servicio del Tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital SJB de Huaral capacitando o implementando acciones de mejora en el servicio de emergencia para así poder tener una mejor empatía hacia el usuario y corregir de esta forma el mal trato que es percibido.
6. Mejorar la higiene de los servicios higiénicos; además el director del hospital deberá gestionar la renovación de instalaciones y equipos obsoletos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. [Tesis de grado]. Lima: UNMSM; 2014.
2. Rico E. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un policlínico principal de urgencias. Rev Cubana Enfermer. Ciudad de la Habana sep.-dic. [en línea] 2010 [fecha de acceso 28 de marzo del 2018]; 1(1). URL disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192003000300002&script=sci_arttext
3. Marcos D. Satisfacción en el servicio de urgencias. Informe de usuarios. Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias; [en línea] 2013 [fecha de acceso 24 de marzo del 2018]; 4(2). URL disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol4_2-3_05/mie07205.htm
4. Cárdenas M. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital tipo I de Biscucuy, Municipio Sucre Estado Portuguesa. [Tesis de maestría]. El Salvador: UES; 2008
5. Soares M. Calidad de atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia “Dr. Juan Briceño Agelvis” Hospital de niños “J M de los Ríos” Caracas-Venezuela, 2006. [Tesis de grado]. Caracas-Venezuela. UCAB; 2007.
6. García M. Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. Revista de

Especialidades Médico-Quirúrgicas 2011; 208-214 [en línea] 2011 [fecha de acceso 27 de abril del 2018]; 16(4). URL disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/473/47321154004.pdf>

7. Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr; 541-7 [en línea] 2011 [fecha de acceso 27 de abril del 2018]; 15(5). URL disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.pdf
8. Acho S. Calidad de atención y mejora continua en el tópico de ginecoobstetricia del Departamento de Emergencia de un hospital nacional, Rev Per Ginecol Obstet. 2010; 56:137-142. [en línea] 2010 [fecha de acceso 19 de abril del 2018]; 1(1). URL disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol56_2/pdf/a08v56n2.pdf
9. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol56_2/pdf/a08v56n2.pdf
10. Chávez P. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre. Dermatol Perú; 22-31 [en línea] 2013 [fecha de acceso 22 de abril del 2018]; 19(1). URL disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf
11. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del hospital santa maría del socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes. Rev. enferm. vanguard. 2013; 16-20. [en línea] 2013 [fecha de acceso 14 de abril del 2018]; 1(1). URL disponible en: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/4/4>

12. Valerio J. La calidad de servicio en la clínica ortega desde la percepción del usuario externo. [Tesis de grado]. Huancayo-Perú: UPLA; 2007.
13. Acosta Z. Percepción de la calidad de atención en los consultorios externos de medicina desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis de Maestría] Lima, UPCH; 2002.
14. MINSA. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima, 2003.
15. MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas. Lima, 2002.
16. Supo J. Sociedad Peruana de Bioestadística e Investigación en Salud. Separata: Bases para el análisis de datos clínicos y epidemiológicos.2015:31.
17. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la Investigación Científica. 5^a ed. Perú: Editorial Business Support Aneth; 2017.
18. Tamayo J. Estrategias para diseñar y desarrollar proyectos de investigación en Ciencias de la Salud. Primera edición, Lima-Perú: Facultad de Medicina Universidad Mayor de San Marcos; 2002.
19. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6^a ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2014.

ANEXOS

ANEXOS
Matriz de Consistencia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TÓPICO DE CIRUGÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES VALORACIÓN	MÉTODOS		
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio en el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.</p>	<p>V Independiente:</p> <p>1.-Aspectos Tangibles 2.-Confiabilidad 3.-Respuesta Rápida. 4.-Seguridad 5.-Empatía</p>	<p>Nominal</p> <p>Frecuencia y porcentaje sobre las características generales</p>	<p>a) Tipo de estudio Observacional, retrospectivo y transversal</p> <p>Nivel y diseño de estudio Descriptivo</p> <p>Esquema:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">O</td> </tr> </table>	X	O
X	O					
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de confiabilidad del usuario en la calidad de servicio del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?</p> <p>2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?</p> <p>3. ¿Qué nivel de seguridad ofrece el profesional de salud al usuario del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de empatía que ofrece el profesional de salud del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?</p> <p>5. ¿Cuáles son los aspectos tangibles que brinda el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Describir el nivel de confiabilidad del usuario en la calidad de servicio del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.</p> <p>2. Describir el nivel de capacidad de respuesta del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.</p> <p>3. Describir el nivel de seguridad ofrece el profesional de salud al usuario del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.</p> <p>4. Describir el nivel de empatía que ofrece el profesional de salud del tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.</p> <p>5. Describir el nivel de los aspectos tangibles que brinda el tópico de Cirugía de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el último trimestre del año 2017.</p>	<p>V Dependiente:</p> <p>Satisfacción de la calidad de servicio (Medido a través de la diferencia entre expectativas y percepción).</p> <p>V intervinientes:</p> <p>1.- Edad. 2.- Grado de Instrucción. 3.- Condición de aseguramiento. 4.- Condición de usuario.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho</p>	<p>Donde: M: Muestra en quien se realiza el estudio O:: Observaciones obtenidas de cada una de las variables.</p> <p>b) Población La población es dinámica, atendidos en el Tópico del Servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral. Durante el último trimestre del año 2017; 20-25 usuarios atendidos por día durante 7 días de la semana y por un período de tres meses, resultando 1800.</p> <p>c) Muestra El tamaño de la muestra se estableció con un nivel de confianza del 95% y un error relativo de 5%; se obtuvo una muestra de 317 usuarios.</p> <p>d) Instrumento Cuestionario validado y confiable.</p> <p>e) Elaboración de datos Previa autorización del Hospital San Juan Bautista de Huaral, para la realización del estudio</p> <p>f) Análisis e interpretación de datos Paquete estadístico SPSS 23.</p>		

Matriz de operacionalización de variables

Variables	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Edad	Tiempo en años del usuario	Cuantitativa	Razón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 15-19 años ▪ 20-24 años ▪ 25-54 años ▪ 55-59 años 	Cuestionario
Género	Caracteres sexuales secundarios	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino	Cuestionario
Grado de instrucción	“Grado de estudio más alto aprobado por el usuario en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo”	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto/a. Primaria Secundaria. Técnica. Universitario	Cuestionario
Estado civil	“La situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes”	Cualitativa	Nominal	Casado/a Conviviente Soltero/a Divorciado/a	Cuestionario
Condición de aseguramiento	“Afilación o no del usuario a algún sistema de seguro de salud”	Cualitativa	Nominal	Tipo de seguro: SIS EsSalud Particular Ninguno	Cuestionario
Condición de usuario	Usuario que acude por primera vez o ya lo ha realizado por más de una vez.	Cualitativa	Nominal	Tipo de usuario Nuevo Continuador	Cuestionario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Resulta de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios.	“FIABILIDAD: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso”	Pregunta 5	“Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta”.	ORDINAL	
			Pregunta 6			
			Pregunta 7			
			Pregunta 8			
			Pregunta 9			
		“CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente”	Pregunta 10			1. “Menor de 0 = satisfacción amplia”
			Pregunta 11			
			Pregunta 12			
		“SEGURIDAD: Competencia, credibilidad, que inspire confianza”	Pregunta 13			2. “0 = Satisfacción”
			Pregunta 14			
			Pregunta 15			
			Pregunta 16			
		“EMPATÍA: Acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no”	Pregunta 17	“Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada”		
			Pregunta 18			
		“ASPECTOS TANGIBLES: Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos”	Pregunta 1	“Mayor que 2 = insatisfacción severa”		
			Pregunta 2			
			Pregunta 3			
			Pregunta 4			

Matriz de operacionalización de instrumento

Instrumento:

El cuestionario tipo SERVQUAL fue desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1991) para medir satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego adaptada y validada por Barbakus, Maugold (1992) para ser aplicada en hospitales.

Las encuestas para el servicio de Emergencia incluyen en su estructura 18 preguntas de Expectativas y 18 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Aspectos Tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. El grado de satisfacción de los usuarios se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

	Parámetro
1	“Menor de 0 = satisfacción amplia”.
2	“0 = satisfacción”.
3	“Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada”.
4	“Mayor que 2 = insatisfacción severa”.

Instrumento de investigación y constancia de investigación

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TÓPICO DE CIRUGÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Instrumentos de recolección de datos

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en el tópico de Cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

A) Datos generales del encuestado: (Marque con un aspa X, según corresponda)

1. Condición	Usuario () Acompañante ()		4. Grado de instrucción	5. Sobre su seguro	6. Tipo de usuario
2. Género	Femenino () Masculino ()		Analfabeta ()	SIS ()	Nuevo () Continuador ()
3. Edad	Años	15-19 años ()	Primaria ()	EsSalud ()	7. Tiempo de llegada
		20- 24 años ()	Secundaria ()	Particular ()	menos de 1/2 h ()
		25- 54 años ()	Técnica ()	Ninguno ()	entre 1/2 a 1 h ()
		54-59 años ()	Superior ()		Más de 1 h ()

B. Datos sobre los servicios de salud: (En una escala del 1 al 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta). Marque (X).

Ítem	Nivel de servicio DESEADO							Nivel de servicio RECIBIDO						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Aspectos Tangibles														
1. Equipos modernos														
2. Instalaciones y material de trabajo son visualmente agradables														
3. Señalizaciones adecuadas para orientarlos														
4. Empleados con apariencia pulcra y presentable														
Confiabilidad														
5. Los pacientes son atendidos inmediatamente en emergencia, sin desigualdad														
6. Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de salud														
7. Que su atención en emergencia esté a cargo del médico														
8. Que el médico mantenga comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles														
9. Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico														
Capacidad de respuesta														
10. Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida														
11. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida														
12. Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida														
Seguridad														
13. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su salud														
14. Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad														
15. Que el médico realice una evaluación completa de su salud por el cual es atendido														
16. Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore														
Empatía														
17. Que el personal de emergencia le escuche, sea amable, respetuoso, paciente y muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente en su atención														
18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o procedimientos, análisis y resultados de la atención														

Confiabilidad valida del instrumento

Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.

Validation and applicability of SERVQUAL modified survey to measure external user satisfaction in health services.

Emilio Cabello ¹, Jesús L. Chirinos ².

RESUMEN

Objetivo: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. **Resultados:** El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. **Conclusiones:** Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

PALABRAS CLAVE: Estudios de Validación, Satisfacción del Paciente, hospitales. (Fuente: DeCS BIREME)

SUMMARY

Objective: Validate and evaluate the applicability of surveys to measure satisfaction of outpatient consult (EC) and emergency (E) in a public hospital. **Methods:** Descriptive and cross-sectional study based on the SERVQUAL survey. The variables of the construct after consecutive improvements incorporated the main activities of the care process and quality requirements of outpatients. Content validity was tested with 5 experts; construct validity by factorial analysis, the internal consistence by Cronbach's alpha coefficient and applicability for non-probability sampling in 383 attendants of EC and 384 of E. **Results:** The factorial analysis showed that 88.9% of the variance

¹ Médico Pediatra Endocrinólogo, Maestro en Medicina y Salud Pública, Profesor Asociado Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

² Médico Internista, MD, Dr. PH., Profesor Principal Facultad de Salud Pública y Administración, Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

La encuesta, ha demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de emergencia. El coeficiente alfa de Cronbach es de 0,988.

77	1	1	50	2	4	2	1	2	2	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7	7	5	6	5	5	6	6	5	4	6	6	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	6	6	5	4			
78	2	2	57	3	1	3	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	4	4	5	5	4	6	6	5	3	4	5	5	4	4			
79	1	1	42	2	3	1	1	1	3	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	5	5	5	5	5	5	7	7	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	6	6			
80	1	1	35	2	5	1	3	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4			
81	2	1	27	2	5	2	4	2	1	3	3	2	4	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	2	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
82	2	1	19	1	5	2	1	1	2	6	4	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	6	5	5	3		
83	1	2	18	1	5	1	2	2	2	7	7	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		
84	2	1	18	1	5	1	4	1	1	7	6	7	7	5	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6		
85	1	2	18	1	5	1	2	1	2	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	6	5	5	5	4			
86	2	1	50	2	5	4	2	1	3	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2			
87	2	2	52	2	3	1	4	1	2	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1			
88	1	1	26	2	5	1	2	1	2	6	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1			
89	1	2	52	2	3	1	4	2	1	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
90	2	1	21	2	5	2	4	1	1	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3			
91	1	2	45	2	5	4	1	1	3	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	2	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6		
92	1	2	53	2	2	4	1	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	5	5	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	
93	1	2	21	2	3	1	1	2	3	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	
94	1	1	28	2	3	2	1	2	3	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	4	3	5	4	4	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	
95	1	1	29	2	5	1	4	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	2	2	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	
96	1	1	27	2	5	2	1	2	3	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	4	5	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5
97	1	1	30	2	5	4	1	1	3	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	4	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	4	6	6	4	5	
98	1	1	24	2	3	4	1	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4	5	4	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
99	1	2	20	2	2	2	1	2	3	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	3	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
100	2	2	24	2	5	1	1	1	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	4	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6		
101	1	1	20	2	3	5	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	4	7	5	6	7	6	5	7	6	5	6	7	5	7		
102	1	2	24	2	3	4	1	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
103	1	1	19	1	3	2	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	5	6	5	2	6	6	3	2	7	5	7	5	4	4	6	6	5	4	

Consentimiento Informado

Yo _____
_____, identificado con DNI N: _____ doy autorización para ser incluido(a) y ser partícipe de una investigación que servirá para elaborar una tesis de acerca del nivel de satisfacción de la calidad del servicio que he recibido en el tópico de Emergencia Quirúrgica del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

Se me ha explicado los objetivos de la investigación y los beneficios en el manejo de esta esta investigación, conforme las experiencias que se obtengan. Los datos que proporcionaré a través de un cuestionario serán manejados con mucha confidencialidad y solo serán utilizados con fines de la investigación referida. Asimismo, se me ha dado a conocer la libertad de no participar si así fuese voluntad.

Huaral, 2017 _____.

Firma

Fotos de aplicación del instrumento



