

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



**SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL GENERAL DE
CELENDIN, CAJAMARCA – 2019**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA
EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

Lic. Enf. MANUELA JACQUELINE ALCÁNTARA TORRES

ASESORA:

Dra. DIORGA NELIDA MEDINA HOYOS

CAJAMARCA – PERÚ

2020



Universidad Nacional de Cajamarca
 Fundada por Ley 14015 del 13 de Febrero de 1962
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 Av. Atahualpa 1050 - Pabellón 11 - 111 Teléfono N° 075-3291135



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
 SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS
 CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES**

En Cajamarca, siendo las 9:00 Hrs del día 20 de Enero del 2020, los integrantes del Jurado Evaluador, designados por Consejo de Facultad a propuesta de la Directora de Segunda Especialidad Profesional en Salud, reunidos en el ambiente: Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación del Trabajo de Investigación Titulado:

Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de
 emergencia Hospital General de Píscos - Cajamarca - 2019

Desarrollado por el (la) Lic. Enf. Maraela Jacqueline Aleántara Torres

Concluida la sustentación y Realizadas las deliberaciones de estilo, se obtuvo el promedio final de:
Dieciseis (16)

Por lo tanto el jurado acuerda la aprobación del (la) mencionado (a) profesional. Encontrándose APTO (A) para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES.

MIEMBROS DE JURADO EVALUADOR NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA
Presidente	Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez	
Secretario (a)	Mcs. Yenny Olga Iglesias Flores	
Vocal	Mcs. Petronila Angèle Bringsas Durán	
Accesitaria		
Asesor (a)	Dra. Dione Nilida Medina Hayes	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



**SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL GENERAL DE
CELENDIN, CAJAMARCA – 2019**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA
EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

Lic. Enf. MANUELA JACQUELINE ALCÁNTARA TORRES

ASESORA:

Dra. DIORGA NELIDA MEDINA HOYOS

CAJAMARCA – PERÚ

2020

COPYRIGHT © 2020 by
ALCÁNTARA TORRES MANUELA JACQUELINE
Todos los derechos reservados

FICHA CATALOGRÁFICA

Alcántara Torres Manuela Jacqueline

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL DE CELENDIN, CAJAMARCA - 2019.

Asesora: Dra. Diorga Nélide Medina Hoyos

Cargo: Asesora

Páginas: 97

DEDICATORIA

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, para lograr mis objetivos.

A mis padres. Veronilda Torres y Javier Alcántara, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hermanos. Pedro y Kathya Alcántara Torres, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mi esposo e hijos. Iván Sánchez, por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mis hijos, Jhans y Akiana por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

LA AUTORA.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todas las bendiciones que recibo día a día y por haberme permitido concluir los estudios de la Especialidad.

A la Universidad Nacional de Cajamarca por albergarme en sus aulas durante el desarrollo de la especialidad, así como a la plana docente por sus enseñanzas, consejos y sobre todo por su amistad.

Al Director del Hospital General de Celendín, por brindarme las facilidades para hacer posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A las personas que me brindaron la información necesaria para desarrollar la presente investigación, sin ello no hubiera sido posible.

A la Dra. Diorga Nérida Medina Hoyos, por la orientación profesional para el desarrollo de la presente investigación y por su gran amistad.

Manuela Jacqueline Alcántara Torres

INDICE DE CONTENIDOS

FICHA CATALOGRÁFICA	Pág. i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
I. GENERALIDADES	
1.1. Marco Conceptual	3
1.2. Descripción del Servicio de emergencias de un hospital general	4
1.3. Estructura física del servicio de emergencias	5
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
2.1. Planteamiento del problema	7
2.2. Objetivos	9
2.3. Justificación	10
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO	12
3.1. Antecedentes del estudio	12
3.2. Marco teórico	14
3.3. Definición de términos	20

CAPÍTULO IV	
MARCO METODOLÓGICO	22
4.1. Diseño de investigación	22
4.2. Métodos de investigación	22
4.3. Criterios de selección de documentos	22
4.4. Tipo de documentos revisados	23
4.5. Recolección de la información	23
CAPÍTULO V	
RESULTADOS, ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
5.1. Resultados de la revisión bibliográfica	25
5.2. Resultados de la satisfacción de los usuarios externos del hospital general celendín, 2019	28
5.3. Análisis y argumentación (discusión)	35
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
BILIOGRAFÍA	43
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Nivel de satisfacción del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019	28
Tabla 2: Nivel de satisfacción según dimensión de fiabilidad, del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.	29
Tabla 3: Nivel de satisfacción según dimensión de capacidad de respuesta, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.	30
Tabla 4: Nivel de satisfacción según dimensión de Seguridad, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019	31
Tabla 5: Nivel de satisfacción según dimensión de Empatía, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.	32
Tabla 6: Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.	33
Tablas 7: Nivel de la satisfacción global del usuario externo según las cinco dimensiones de la encuesta SERVQUAL.	34

RESUMEN

El Estudio Académico bibliográfico sobre Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Emergencia tiene como objetivo Describir y analizar la satisfacción del usuario externo, en el Servicio de Emergencia según revisión Bibliográfica, aplicando el cuestionario SERVQUAL. Según dimensiones en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca 2019, la metodología fue de tipo Bibliográfica, Explicativa, con la combinación de los métodos analíticos y de síntesis; con criterios de selección de documento como pertinentes, exhaustivas y coherentes de las fuentes primarias y secundarias, para la recolección de la información se utilizó la revisión bibliográfica de las fuentes, así como el aplicación y análisis descriptivo de los resultados de la encuesta SERVQUAL. Los resultados son: referente a análisis sobre satisfacción del usuario, los investigadores en su gran mayoría concuerdan que la satisfacción es un indicador que nos ayuda a conocer cómo los servicios de una institución de salud superan las expectativas de los usuarios, y que es vital que se valore la importancia de la satisfacción del usuario para reconocer la manera de ayuda a administrar y mejorar la atención de salud; referente al nivel de satisfacción la mayoría de participantes están satisfecho y muy satisfecho. El nivel de satisfacción por dimensiones fue: para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía la mayoría están satisfechos y muy satisfechos y para la dimensión aspectos tangibles Insatisfechos y muy insatisfechos. Concluyendo que la información obtenida a través de los estudios aclara el concepto sobre satisfacción de usuarios, y que será aprovechada cuando seamos capaces de incorporarla al análisis y mejora de los procesos del servicio a favor de la calidad de atención.

Palabras Claves: Satisfacción, insatisfacción, usuario externo, atención de salud.

ABSTRACT

The bibliographic Academic Study on Satisfaction of the external user attended in the Emergency service aims to describe and analyze the satisfaction of the external user, in the Emergency Service according to Bibliographic review, applying the SERVQUAL questionnaire. According to dimensions in the emergency service of the General Hospital of Celendín, Cajamarca 2019, the methodology was Bibliographic, Explanatory, with the combination of analytical and synthetic methods; With document selection criteria as pertinent, exhaustive and consistent of the primary and secondary sources, the bibliographic review of the sources was used for the collection of the information, as well as the application and descriptive analysis of the results of the SERVQUAL survey. The results are: referring to analysis on user satisfaction, the researchers mostly agree that satisfaction is an indicator that helps us know how the services of a health institution exceed the expectations of users, and that it is vital that the importance of user satisfaction to recognize the way to help manage and improve health care is valued; Regarding the level of satisfaction, most participants are satisfied and very satisfied. The level of satisfaction by dimensions was: for the dimensions of reliability, responsiveness, security and empathy most are satisfied and very satisfied and for the dimension tangible aspects Dissatisfied and very dissatisfied. Concluding that the information obtained through the studies clarifies the concept of user satisfaction, and that it will be used when we are able to incorporate it into the analysis and improvement of the service processes in favor of the quality of care.

Keywords: Satisfaction, dissatisfaction, external user, health care.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en la salud pública (1) siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud (2). Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. Por lo tanto, la opinión de los pacientes es un resultado que nos aporta información sobre cómo estos sienten que el servicio recibido ha cumplido con las expectativas.

La presente investigación bibliográfica esta propuesta debido a las múltiples expectativas de los usuarios dependiendo del lugar donde se esté solicite la asistencia de salud, produciéndose en este caso en el Servicio de Emergencias (SE) donde se inicia con un contacto breve, con gran carga de ansiedad y con difícil seguimiento posterior, que matizará la evaluación final que el usuario haga del servicio recibido (3). Por lo general, los usuarios llegan al servicio de Emergencias en busca de auxilio, atención y comprensión, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen debido a que el recurso humano es insuficiente y no cuentan con la especialidad en el área, además, la infraestructura es inadecuada. En los últimos tiempos se ha percibido que las competencias administrativas que se les ha otorgado a las Enfermeras, hacen que de una u otra forma en algunas ocasiones se alejen de su centro de atención y olviden la esencia de su quehacer por eso es importante integrar la calidad y cuidado para lograr la satisfacción del usuario.

En el Perú se han hecho diversos estudios sobre la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios de salud utilizando el instrumento SERVQUAL que evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad (4).

El Hospital General de Celendín (HGC) es un hospital de referencia a nivel regional; y entre sus principales actividades efectuadas se encuentra la atención de Emergencia. El Servicio de Emergencia del HGC atiende la mayor cantidad de pacientes, respecto a los otros servicios del hospital; es decir, es el servicio de emergencias más concurrido (5). El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del HGC mediante la encuesta SERVQUAL, lo cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas.

La presente investigación tiene como objetivo Describir y analizar la satisfacción del usuario externo, en el Servicio de Emergencia según revisión bibliográfica y aplicar la escala SERVQUAL en el servicio de Emergencias del Hospital General de Celendín - Cajamarca 2019. Para contrastar lo que se dice en la bibliografía con la realidad en el Hospital general de Celendín y así dar a conocer a las autoridades correspondiente y también a los profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio de Emergencias para tomar decisiones oportunas y mejorar el cuidado que se ofrezca a los usuarios.

El presente estudios está estructurado de la siguiente manera: Capítulo I Generalidades: Marco conceptual y descripción del servicio de emergencias de un hospital general; luego Capítulo II: Marco de referencia, los objetivos y la justificación; Capítulo III: Marco teórico: antecedentes del estudio y bases teóricas. Capítulo IV: Metodología: tipos y métodos de investigación, criterios de selección de documentos, tipos de documentos revisados, métodos de resultados de la escala SERVQUAL, análisis y argumentación, conclusiones, recomendaciones, revisión bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Marco Conceptual

Los sistemas de Salud en América Latina actualmente asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario. Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (6) por lo que definimos la calidad de la atención de salud como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo (7).

En el Perú EsSalud es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades y en servicios de áreas críticas y de emergencia. Considerando esta última como uno de los proveedores de usuarios las 24 horas del día en forma no interrumpida, así mismo, la presencia de usuarios críticos con riesgo de sus vidas, con alto grado de emotividad, de sus familiares y del usuario interno con diversidad de procesos de atención lo que condiciona múltiples factores que van a determinar un grado de satisfacción (8). Por su parte, el Ministerio de salud, y los servicios prestadores de salud han buscado aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, a través de, la planificación, organización, evaluación y mejora de políticas y guías sobre la calidad de atención, Sin embargo, a pesar de los diversos estudios de la calidad de atención han ido variando según las necesidades del usuario externo para satisfacer sus demandas y expectativas con el objetivo de que el servicio de salud mejore de forma constante sus procesos de atención para lograr la satisfacción del usuario.

En Cajamarca la Dirección Regional de Salud, es un órgano responsable de formular y proponer las políticas regionales de salud; así como dirigir normar y evaluar a los establecimientos de salud, en concordancia con las políticas, para alcanzar el bienestar biopsicosocial de las personas, familia y comunidad en un entorno saludable, con la prestación de servicios integrales y especializadas, y que a la fecha tiene déficit en los equipos, materiales y recursos humanos quienes expresan insatisfacción en el trabajo por la sobrecarga laboral especialmente los fines de semana o cuando hay accidentes de tránsito, todo esto aunado a la presión de las autoridades, familiares y pacientes, por la demora en la atención, lo cual potencialmente es riesgo para una complicación o secuelas posteriores (9).

Para el año 2021, el Hospital General de Celendín aspira a ser un hospital referencial, acreditado y especializado para brindar atención de salud de calidad y a la población de su jurisdicción, con respeto a los derechos de los usuarios, ser técnicamente avanzado, con moderno sistema de gestión, de atención, con financiamiento y con permanente preocupación por la innovación y desarrollo científico, haciendo investigación basada en evidencias y la mejora continua como instrumentos claves para una mayor y mejor oferta asistencial que contribuya al bienestar de la sociedad y por ende, lograr la satisfacción de los usuarios.

1.2. Descripción del Servicio de emergencias de un hospital general. (10).

Es la unidad orgánica encargada de realizar tratamiento médico quirúrgico de emergencias y de cuidados críticos, proporcionando permanentemente la oportuna atención de salud, a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en grave riesgo o severamente alterada. Depende de la Dirección General y tiene asignadas las funciones generales siguientes:

- a. Planificar, programar, organizar, dirigir y controlar las acciones del Departamento de Emergencia.
- b. Proporcionar atención de emergencia a toda persona que acudan en su demanda durante las 24 horas del día.
- c. Realizar la evaluación y tratamiento de pacientes en situación de emergencia o grave compromiso de la salud y de la vida, iniciando sus acciones desde el ámbito pre-hospitalario e integrado a las acciones hospitalarias, en estrecha coordinación y

cooperación con el equipo multidisciplinario de salud y en el ámbito de su competencia.

- d. Coordinar con otras unidades orgánicas involucradas en el proceso de atención en Emergencia y Cuidados Críticos, para garantizar una adecuada y oportuna intervención especializada.
- e. Proponer, ejecutar y evaluar los protocolos y procedimientos de atención médico-quirúrgicos de emergencia, orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad.
- f. Organizar e implementar la atención de salud en Emergencia que asegure una atención de calidad.
- g. Elaborar historias clínicas, de acuerdo a estándares y ajustadas a las normas de supervisión y auditorías clínicas.
- h. Asegurar el cumplimiento de las Normas de Bioseguridad en Emergencia
- i. Programar y evaluar la atención en Emergencia, para el cumplimiento de los objetivos asignados por el Hospital.

1.3. Estructura física del servicio de emergencias

Tiene un diseño longitudinal en el que se avanza desde las zonas de menor necesidad de recursos hacia las más complejas, con excepción del área destinado a las emergencias que se encuentra a pocos metros de la puerta de entrada. (11)

Las áreas funcionales se reparten siguiendo el siguiente esquema:

1. **Área de Recepción.** Puerta de entrada de pacientes, pequeño vestíbulo desde donde se accede a la Admisión de urgencias y a la clasificación y se encuentra el punto de información (“chaquetas verdes”). Allí se gestiona la apertura y cierre del episodio de atención urgente, el paso a hospitalización, el alta, petición de ambulancias, emisión de justificantes, de etiquetas identificativas y se custodia la documentación que no se encuentre en soporte informático.
2. **Área Médica:** Divida a su vez en dos espacios: Consultas y Exploración. Las consultas son un total de tres, en caso de necesidad puede ampliarse para atender a pacientes cuyas características o motivos de consulta, relacionados con problemas de salud, permiten la atención de forma ambulante, en ellas se realiza la anamnesis y exploración física de los pacientes.

3. Área de observación. Capacidad para 2 camas en funcionamiento. Control de enfermería y almacén de ropa. Con una Enfermera y Técnico en Enfermería. Los pacientes en observación están a cargo del médico de guardia el mismo que es responsable de su atención. Definiendo la situación del paciente, si se ingresa a hospitalización, o se refiere al hospital de mayor complejidad, según sea el caso.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Problema de investigación

Estudios realizados en el país y en el extranjero demuestran que los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario señalan la importancia tanto en el ámbito de los servicios de salud como de las unidades de información, razón por la cual el hecho de no brindar atención con calidad trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con el cuidado recibido y esto puede traer consecuencias en su estado de salud generando tratamientos prolongados, hospitalizaciones por más tiempo y en consecuencia inconformidad relacionándose esta última con la imagen y economía de las instituciones de salud (12).

La satisfacción del usuario externo constituye un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que los servicios de salud intentan promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva y, en tercer lugar, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados (13)

Desde esta perspectiva, resulta de vital importancia analizar la satisfacción del usuario, especialmente referente a la información proporcionada sobre el proceso de atención; comodidad de los ambientes; presentación del personal; trato personalizado del personal de salud; tiempo de espera; trato del personal de salud; explicación del Enfermero/a sobre la atención; claridad en la explicación sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos; accesibilidad económica y garantía (13)

Así mismo, es preciso conocer el grado de satisfacción, se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si el servicio cumple su meta principal, esto es, si ofrece atención de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué

punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario, de modo que permita tomar decisiones para mejorar de manera progresiva y sostenible la calidad de la atención en dicha unidad, para garantizar que la atención que reciben, sean seguras, efectivas, óptimas, oportunas, legítimas y con equidad (13)

Los usuarios que acuden a los establecimientos de salud esperan contar con servicios accesibles, tanto en distancia y traslado, como en lo referente a los trámites requeridos para poder disponer de ellos, de manera, amable y oportuna, un ambiente agradable en cuanto a iluminación, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y limpieza. Contar con información suficiente y clara por parte del personal que lo atiende y que éste se encuentre capacitado, ya sea técnica y/o profesionalmente.

Hoy en día uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano, en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, se debe considerar el esfuerzo desplegado de la institución y del servicio de emergencias en materia de calidad que aún resulta insuficiente por la demanda de pacientes en el hospital general Celendín que adolece de profesionales en dicha área y limitaciones de todo orden que se interponen en el propósito de lograr una Garantía de Calidad en los Servicios de Salud y que finalmente se traducen en el grado de satisfacción o descontento de los usuarios.

Actualmente los hospitales del sector público en el ámbito nacional, enfrentan realidades parecidas, la gran mayoría de ellos han invertido recursos mejorando los procesos de atención en busca de mejoras en la calidad de la atención, pero cada uno ha alcanzado diversos grados de desarrollo y los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que se les brinda (14).

Así mismo, cabe destacar, que es de gran importancia resaltar los aspectos más relevantes de insatisfacción de los usuarios, las que varían en función de distintos parámetros. Por ejemplo, en nuestro país, se señalaron como motivos de insatisfacción de los usuarios con el sistema sanitario, listas de espera, la lentitud en

la realización de pruebas diagnósticas, la masificación de las consultas, la escasa coordinación entre niveles, la deficiente infraestructura sanitaria, la ineficacia para resolver las reclamaciones de los pacientes, las carencias de especialistas en el servicio y la insuficiente información sobre los servicios que ofertan (14).

En los servicios de Emergencia del Hospital General de Celendín se reciben reclamos sobre el maltrato al paciente y familiares, tales como: demora en la atención, realizar procedimientos sin ninguna explicación y no lo hacen con el debido cuidado, al administrar un medicamento les indican que lo pasen rápido, no son amables, al preguntar cómo va la recuperación de su familiar le responden vagamente y de mala gana, muestran indiferencia al dolor del paciente, atiende a los pacientes con indiferencia muchas veces sin preguntarle su nombre lo que ocasiona en el usuario malestar, insatisfacción, estrés, frente a esta situación, surgen la necesidad de realizar la revisión bibliográfica, sobre nivel de satisfacción del usuario externo para compararlo con la realidad aplicando el modelo SERVQUAL en el servicio de emergencia del hospital general de Celendín.

2.2. Objetivos

General

Describir y analizar la satisfacción del usuario externo, en el Servicio de Emergencia según revisión bibliográfica y determinar la satisfacción del usuario externo aplicando la escala SERVQUAL en el servicio de Emergencias del Hospital General de Celendín - Cajamarca 2019.

Específicos.

Determinar la satisfacción del usuario externos en el servicio de emergencias según revisión bibliográfica

Determinar la satisfacción del usuario externo, según las dimensiones de la escala SERVQUAL: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, atendidos en el servicio de emergencias del Hospital General de Celendín, Cajamarca.

2.3. Justificación

Según Thompson y Col. la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas por lo tanto el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas (15), 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 las 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. Asimismo, es posible que el paciente diga estar 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 responden positivamente a la palabra “satisfecho”.

La revisión bibliográfica nos dio fundamentos para orientar teóricamente el estudio y para determinar los aspectos más importantes que influyen en la satisfacción o insatisfacción del usuario externo atendido en los servicios de emergencia, de allí, la importancia del presente estudio de describir y analizar la realidad bibliográfica y aquellos aspectos de la atención que la población percibe como satisfactorios y que son susceptibles en pro de una mejor calidad de atención al usuario. y compararlo con un estudio descriptivo desarrollado en el servicio de emergencias del Hospital General de Celendín lo que permitió contar, con una descripción real y original de la satisfacción del usuario externos según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad. empatía, aspectos tangibles y así determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en servicio de Emergencia,

El interés por el estudio de este tema surge ante la presentación frecuente de problemas de carácter legal, denuncias de mala práctica, incapacidad y negligencia, que van cobrando importancia en los establecimientos de salud, así como por la propia insatisfacción de los usuarios, quienes identifican como causas para ella la masificación de los servicios de salud, el corto tiempo asignado para la atención de cada paciente y la corta duración de la relación profesional de salud y usuario en general.

Las Enfermeras como integrante del equipo de salud está interesada en conocer la satisfacción del usuario respecto a la atención que brinda el equipo de salud a fin de tener como base un informe real para sugerir planes que permitan mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia, a través de programas de capacitación tendientes a renovar el desempeño y cuidado humanizado, es viable porque se dispuso de la información necesaria, de los recursos económicos, materiales, así como del tiempo necesario para su desarrollo.

Además, los resultados del presente estudio académico servirán de base para formular planes de intervención e implementar prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en este establecimiento de Salud, así mismo, nos servirá de base para futuras investigaciones en el tema.

CAPITULO III

MARCO TEÒRICO

3.1.- Antecedentes de estudio

Ramírez N. y et. al (República Dominicana - 2011). Realizaron un estudio prospectivo descriptivo sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en el Área de Emergencia del Hospital Regional Universitario Jaime Mota. La muestra fue de 320 usuarios elegidos al azar quienes cumplieron con los criterios de inclusión. Alto porcentaje de los usuarios, pese algunos inconvenientes que admiten encontrar en el centro de salud, calificaron de satisfactoria la atención recibida. Sin embargo, expresaron que no les gusta la falta de condición física del lugar y esperan que mejore la limpieza, suministros de medicamentos y la disminución del tiempo de espera (16).

Según las investigaciones realizadas por Bustamante P. et, al (Barcelona-2011) en el Hospital Clínica Barcelona (H.C.B.), con el objetivo de conocer el grado de satisfacción global de los usuarios del área de Urgencias. Se aplicó una encuesta a un grupo de usuarios menores de 65 años. La encuesta incluía la valoración del tiempo de espera; si era la primera vez que acudía al servicio de emergencia, si se le había atendido con respeto y dignidad; si fue informado suficientemente; el trato del personal (administrativo, enfermería y médico); la información recibida de administrativos, enfermeros/as y médicos; la limpieza, temperatura ambiente, luz y ruido del área de emergencia de dicha Institución. Se encuestaron 373 usuarios: 158 (42,4%) contestaron que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, 187 (50,1%) satisfactoria y 28 (7,5%) no satisfactoria. Concluyendo que las percepciones no satisfactorias fueron por: el tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y no recibir un trato respetuoso. (17)

Aguilar, H. (Guatemala - 2013) realizó la investigación sobre “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados por la unidad de policlínica central IGSS-Guatemala-Guatemala”. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario. El método de estudio fue descriptivo prospectivo, se trabajó con una muestra de 120 casos, a quienes se aplicó un cuestionario de tipo

Likert estructurado de 37 preguntas en 4 secciones. Los resultados muestran la importancia de la relación médico paciente, por tal motivo el trato del personal de salud hacia el usuario constituyó un factor elemental para la emisión de juicios de satisfacción o insatisfacción, la percepción de satisfacción de la atención estuvo relacionada con la percepción de la calidad por el servicio recibido, percepción de las amenidades del servicio y percepción de las relaciones interpersonales. (18).

Arbeláez G.; et. al. (Ecuador - 2017) realizaron la investigación. Relación de gestión del director y satisfacción del usuario externo, cuyos resultados son 56% de la gestión del director fue de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (- 0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070). Donde concluye que existió correlación directa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario (19).

Gonzales, M. et. al (2016). En su estudio, Evaluación de la satisfacción del paciente como un indicador para medir la calidad de servicios de salud; cuyos resultados determinaron que la satisfacción respecto a la dimensión técnico científico fue de nivel medio en 51.2% al igual que en la dimensión humanista con 46.5%. En conclusión, la satisfacción respecto a la atención fue de nivel medio en 48.8% de usuarios externos (20).

Shimabuku, R. et. al (Perú - 2012). Llevaron a cabo un Estudio observacional. Cuyo objetivo fue determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Niño. Para la muestra se empleó la proporción de usuarios insatisfechos de cada servicio dando una muestra total de 2051 acompañantes, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en hospitalización y emergencia. Concluyeron que las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, como la higiene y otros. Por otro lado, la consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado. (21)

Sihuín-Tapia E. et. al (Apuímac - 2015). Con el objetivo de determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas se encuestó a 175 usuarios utilizando el modelo multidimensional SERVQUAL. La estimación de variables asociadas con la satisfacción de los usuarios hospitalizados fue realizada a través de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística. Encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización (22).

Boza, B. (2017), En su investigación, cuyo objetivo fue determinar el grado de Satisfacción del usuario externo del área de emergencia del Hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud Satisfacción del usuario externo, como indicador de la calidad de la atención. Esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción, llegando a las siguientes conclusiones, que existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo. Cuando se suman poca satisfacción del usuario externo (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en emergencia, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el área de emergencia. Por lo que podemos decir que existen otros factores que condicionan satisfacción o poca satisfacción en los usuarios externos, lo que merece una investigación en el área de emergencia (23).

3.2. Marco Teórico.

Definición de Satisfacción, según Cleany, McNeil (1998), la define como una respuesta emocional de los usuarios acerca de la atención de la salud y aspectos sobresalientes de la misma. Así mismo refiere que la satisfacción de los usuarios de la asistencia hospitalaria es algo inevitablemente subjetivo debido a las diferencias educativas sociales, económicas y lingüísticas entre los profesionales de la salud y

los usuarios hospitalizados (24); por lo tanto, la satisfacción como la percepción de la calidad varía de unas personas a otras en función de sus conocimientos, valores y recursos individuales, además de la edad, sexo y algunos factores de morbilidad.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción es entendida como la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad. Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y de acuerdo a este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario (24).

La satisfacción debe ser entendida como un problema multifactorial, considerando las diferentes variables que en esta intervienen, por ello al medir la calidad de servicio se debe contemplar los criterios que operan sobre la conformidad o no con un servicio o con el sistema de salud, esto permitirá replantear las prácticas de trabajo hacia la satisfacción del usuario.

Conociendo que el grado en que se cumplen las expectativas que un usuario tiene con respecto a la atención de salud influirá en su satisfacción con esta, las organizaciones que decidan mejorar la calidad de sus servicios, han de interesarse por conocer que esperan sus usuarios, incluidos los potenciales, además de qué entienden estos por calidad, de esta manera se podrá replantear el trabajo pasando del modelo de atención tradicional, donde la calidad se planteaba desde la definición y percepción que tienen los directivos y planificadores de la organización, la cual es muy diferente a la de los pacientes, dando paso al reconocimiento de la importancia que tiene la satisfacción del paciente y de los prestadores del servicio (24).

Sólo aquellas organizaciones que se centran en el paciente y que trabajan para satisfacer las necesidades de este, llegarán a ser más competentes y productivas, se logrará ver todas las actividades bajo la perspectiva correcta cuando el satisfacer las necesidades del paciente se torne el principal centro de interés; cuando al interior de las organizaciones se logre entender lo descrito, estas podrán conocer con mayor

claridad hacia donde van y que deberían estar haciendo, planteando su misión, metas y estrategias en términos de satisfacer al paciente que, aunadas al proceso directivo, trabajan por un bien común.

Muchas organizaciones creen conocer lo suficiente que es lo que desea el paciente, como ocurre en las instituciones de salud con frecuencia, donde el proveedor incluso los directivos, por el hecho de trabajar por muchos años en determinada zona, se inclinan a pensar que saben lo que sus pacientes desean y esperan de la atención, desechando cualquier intento por obtener mayor información al respecto que podría ser útil para mejorar la calidad de los servicios que se brindan.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y sobre todo en el comportamiento terapéutico, es decir, la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento.

Según Thompson y Col. refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la percepción de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas (15).

Satisfacción del usuario brindada por en el equipo de salud.

Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre la necesidad o grupo de necesidades el objetivo y los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta el paciente, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. “La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. En los elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias” (15).

Expectativas del usuario

La teoría de las expectativas de Vroom V. (1964) sostiene que la fortaleza de una tendencia a actuar de una cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto sea seguido de una respuesta dada y de lo atractivo del resultado para el resultado. “Las expectativas representan lo que los clientes esperan recibir con la prestación del servicio” (25).

La satisfacción resulta de una lógica deductiva elemental que comprende dos aspectos.

La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y en relación a la espera de un cierto efecto. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber a una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocador determinado resultado que sea valorado como positivo y satisfactorio.

Satisfacción del usuario, también se denomina al proceso de evaluación continua del cuidado flexible basado en datos que se enfocan en los derechos del usuario de otros, los componentes más importantes de este proceso incluyen condiciones revisadas de participación, instrumentos de evaluación estándar, medidas de resultados centrados en el usuario, validos, confiables y expectativas de desempeño apoyados en los resultados que su vez van a estimular la calidad del cuidado.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. MINSA (2014). Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (26), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones

El modelo SERVQUAL (29).de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que (26):

1. Define un servicio de calidad como la **diferencia entre las expectativas y percepciones** de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos **factores clave que condicionan las expectativas** de los usuarios como:
 - Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las **dimensiones** del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

- **Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05).** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Capacidad de respuesta (Preguntas del 06 al 09):** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

- **Empatía (Preguntas del 14 al 18):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (26).

Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian (27)

Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

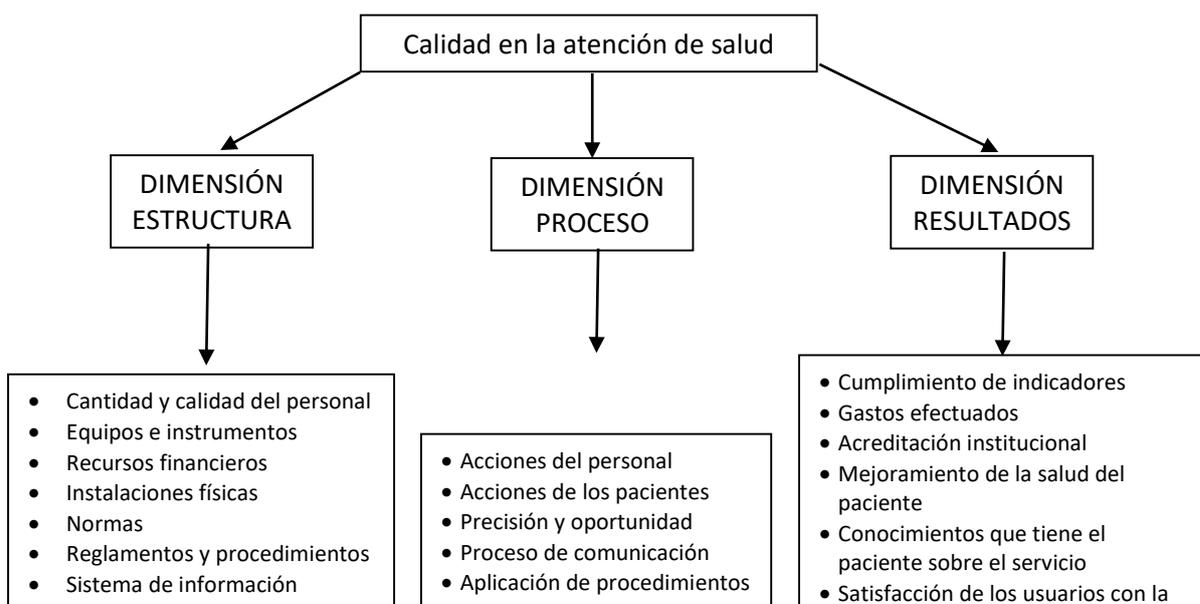
Un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio.

En la Figura 1 se muestra la estructura del modelo. A continuación, se describen sus componentes.

- Indicadores de estructura.** Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- Indicadores de proceso.** Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

c. Los indicadores de resultado. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

MODELO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966) (27).

Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida.

3.3. Definición de términos.

Satisfacción del usuario. Es el conjunto de experiencias de complacencia del usuario externo con respecto al trato humano y la capacidad técnica científica recibida de parte del profesional de salud (28).

Usuario externo. Son todas las personas adultas que acuden en busca de un servicio de salud y que han sido atendido por un profesional de salud (28).

Servicio al usuario. Es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza intangible que se realiza mediante la interacción entre el usuario, el empleado y las instalaciones físicas del establecimiento, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad (28).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Diseño de investigación. (29)

Bibliográfica

Investigación bibliográfica, permitió explorar lo que se ha escrito en la comunidad científica sobre el tema en estudio teniendo en cuenta la objetividad, verificación y explicación basada en información existente, a través de una amplia búsqueda de dicha información.

Diseño Descriptivo.

Se realizó la descripción sistemática del objeto de estudio para catalogar la información que existe y que fue utilizada y replicada por otros investigadores. A través de la revisión bibliográfica y considerando un estudio en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín.

4.1. Métodos de investigación. (29).

Análisis. Permitted realizar el examen detallado de la bibliografía revisada para conocer las propiedades, características, rasgos encontrados en torno a las variables a estudiar y extraer conclusiones, considerando por separado las partes que la constituyen. Para ello se consideró, la interpretación y explicación, para dar respuesta, a la pregunta que dio inicio al estudio.

Síntesis. Permitted destacar las ideas principales de la bibliografía revisada y del estudio de satisfacción del usuario externo realizado en el hospital general de Celendín.

4.3. Criterios de selección de documentos. (29)

Exhaustiva, porque se realizó la revisión completa, abarcando todos los aspectos importantes del tema en estudio.

Coherente: La revisión bibliográfica revidada fue concordante con los objetivos propuesto y de conformidad con las ideas expuestas en el planteamiento del problema,

4.4. Tipo de documentos revisados. (29)

Primarias. Revisión de libros, trabajos de investigación científica, revistas científicas, entre otros.

4.5. Recolección de la información:

Comprendió, la recopilación de la bibliografía a nivel internacional y nacional, así como la selección de los participantes en el estudio, seguidamente se realizó el análisis y síntesis de los contenidos, para determinar la satisfacción del usuario externo en el hospital General de Celendín se realizó mediante la aplicación de la escala de SERVQUAL modificada, dicha encuesta es parte de la guía técnica del Ministerio de Salud (MINSA, Guía Técnica -2011) (1) donde se encuentra la clasifica del nivel de satisfacción, utilizado por Taboada (2018) de la siguiente manera (26).

- Muy Insatisfecho : menos de 22 puntos
- insatisfecho : de 23 a 44 puntos
- Satisfecho : de 45 a 66 puntos
- Muy satisfecho : 67 a 88 puntos

En este estudio se ha propuesto aplicar la encuesta de Servqual modificada por el Ministerio de salud la que fue aplicada a 55 pacientes que ingresaron por el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín y que permanecieran en observación por lo menos 6 horas. Al inició se les informó a los pacientes, el motivo sobre su participación, se explicó el objetivo de la investigación, para concretar su participación.

La escala SERVQUAL consta de 22 pares de preguntas sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio, consta de cinco dimensiones referidos a:

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 05.

- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.

- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.

- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.

- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

CAPÍTULO V

RESULTADOS, ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. RESULTADOS DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Diversos investigadores en el campo de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia entre ellos se tienen a Ramírez N. y et. al (República Dominicana - 2011) (16). Quienes realizaron un estudio prospectivo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Universitario Jaime Mota. Un alto porcentaje de usuarios, calificaron de satisfactoria la atención recibida, a pesar, de existir algunos inconvenientes en el establecimiento de salud, expresando que no “les gusta la falta de condición física del lugar y esperan que mejore la limpieza, suministros de medicamentos y la disminución del tiempo de espera. Por lo que es importante realizar el análisis de estos factores que conllevan a la insatisfacción de los usuarios.

La investigación de Bustamante P. et, al (Barcelona-2011) sobre el grado de satisfacción global de los usuarios del área de Urgencias. Donde la mayoría de participantes refirieron que era la primera vez que acudía al servicio de emergencia, y que se los había atendido con respeto y dignidad; recibieron suficiente información; de parte de los administrativos, enfermeros/as y médicos; sin embargo, otros participantes refirieron que tienen la percepción no satisfactoria sobre el largo tiempo de espera, trato del médico desconsiderado y no recibir un trato respetuoso. (17) situación que nos pone en alerta para dialogar con las autoridades y que realicen capacitaciones de sensibilización para el buen trato y para que todos los los trabajadores cumplan sus funciones correctamente.

Aguilar, H. (Guatemala - 2013) realizó la investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario, donde los resultados muestran la importancia de la relación médico paciente, por tal motivo el trato del personal de salud hacia el usuario constituyó un factor elemental para la emisión de juicios de satisfacción o insatisfacción, cabe destacar la gran importancia de las buenas relaciones interpersonales ya que ante los conflictos, enfrentamientos en enfermeras, falta de

solidaridad, lo que muchas veces se ve evidenciado por usuarios repercutiendo de alguna manera en su recuperación, así se confirma en esta investigación, donde en otros resultados, se encontró que la percepción de la satisfacción de la atención estuvo relacionada con la percepción de la calidad por el servicio recibido, percepción de los conflictos en el servicio y percepción de las relaciones interpersonales. (18).

Por ello es importante destacar lo que indica Delgado V. (30) y Ninanya GP. (31) que la satisfacción del usuario requiere de la interacción con compañeros de trabajo para que la empresa pueda alcanzar óptimos resultados, así mismo, lo afirma Pinto, L. (32) que se debe desarrollar conciencia cooperativa y a pensar en el equipo y no solo en sí mismos.

Arbeláez G.; et. al. (Ecuador - 2017) realizaron la investigación. Sobre gestión del director y satisfacción del usuario externo, donde se destaca la insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y concluye que existió correlación directa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario (32). Como podemos ver, dichos factores interfieren en la atención de los usuarios, ante ello se afirma que la satisfacción del usuario es considerada como indicador claves del desempeño, ahorrador de costos y resultado de la atención de calidad. Esto se confirma con lo referido por Gonzales, M. et. al (2016). Quienes indican que la satisfacción del paciente es un indicador para medir la calidad de servicios de salud; considerando la dimensión técnico científico y la dimensión humanista. (20).

Shimabuku, R. et. al (Perú - 2012). Llevaron a cabo un Estudio cuyo objetivo fue determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Niño. en la que se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en hospitalización y emergencia. (21) esta realidad permite aclarar que el ambiente que rodea a las personas y las condiciones, son fundamentales para el buen desempeño del trabajador por lo que se hace necesario que el Hospital General de Celendín debe socializar las condiciones desfavorables que hacen que el personal de salud insatisfecho con su labor cotidiana, esto se puede contrarrestar con lo que señala Pineda Sánchez CP. Et. al, (33) indican que el satisfacer las necesidades, hace

que las y los trabajadores de salud se avoquen a perfeccionar sus capacidades, criterios, creatividad y sobre todo se más sensibles con las necesidades de los usuarios.

Es importante destacar la investigación de Boza, B. (2017), cuyo objetivo fue determinar el grado de Satisfacción del usuario externo del área de emergencia del Hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud donde señalan Satisfacción del usuario externo, como indicador de la calidad de la atención, Donde concluye que existen otros factores (externos) que condicionan satisfacción o poca satisfacción en los usuarios externos, lo que merece un análisis en el área de emergencia (23). Sin embargo, de acuerdo a mi experiencia puedo señalar que en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín se evidencia la presencia abrumadora de factores extrínsecos que influyen en los profesionales de salud lo contribuye a la insatisfacción de los usuarios. Así lo confirma, Acosta L. et. Al (2011) (34) al indicar que estos factores están relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeña y como ofrecen el servicio. Por lo que el HGC debe reorganizar, replantear y socializar las condiciones desfavorables que influyen en el desempeño del profesional de salud y por lo tanto en la atención del usuario.

El estudio realizado por Sihuin-Tapia E. et. al (Apurímac - 2015), tuvo como objetivo determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Enconramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en lo usuarios el tener nivel de estudios secundaria y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía y concluyen que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización (22). Estos resultados son avalados por Pineda Sánchez, CP, et al. Quien señala que el personal de salud evade sus responsabilidades durante el desarrollo de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. (33).

5.2. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL GENERAL CELENDÍN, 2019.

Tabla 1: Nivel de satisfacción del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Usuarios Externos	
	Número	Porcentaje
Muy satisfecho	28	53.0
Satisfecho	6	10.0
Insatisfecho	14	25.0
Muy insatisfecho	7	12.0
TOTAL	55	100.0

En la presente tabla se observa que del 100% de participantes, 53.0% están muy satisfechos, 10.0% satisfechos; haciendo un total de 63.0% entre muy satisfechos y satisfechos; 25.0% están insatisfechos y 12.0% muy insatisfecho, lo que equivale a 37.0% insatisfechos y muy insatisfechos.

Tabla 2: Nivel de satisfacción según dimensión de fiabilidad, del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	DIMENSION DE FIABILIDAD					TOTAL
	P1 (%)	P2 (%)	P3 (%)	P4 (%)	P5 (%)	
Muy satisfecho	50.0	52.0	56.0	58.0	60.0	55.2
Satisfecho	10.0	13.0	9.0	11.0	9.0	10.4
Insatisfecho	24.0	20.0	22.0	24.0	21.0	22.2
Muy insatisfecho	16.0	15.0	13.0	7.0	10.0	12.2

En la dimensión fiabilidad se evidencia un promedio de 55.2% de encuestados están muy satisfechos y 10.4% satisfechos. De los atributos evaluados en esta dimensión, la mayoría de usuarios (más de la mitad) estuvieron satisfechos. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico, y la comunicación que mantuvo el médico con el usuario para explicar el seguimiento del problema y su atención en emergencia estuvo a cargo del médico fueron los atributos con mayor porcentaje de usuarios muy satisfechos (60.0 %, 58% y 56.0% respectivamente) sumado 22.2% de insatisfecho y 12.2% de muy insatisfecho y que la tenemos un total de 34.4% entre insatisfechos y muy insatisfechos, destacando el atributo ¿usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar la condición socioeconómica? con mayor porcentaje de insatisfacción (24.0%) (tabla 2).

Tabla 3: Nivel de satisfacción según dimensión de capacidad de respuesta, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.

NIVEL DE SATISFACCION	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				TOTAL (%)
	P6 %	P7 %	P8 %	P9 %	
Muy satisfecho	55.5	41.6	33.8	32.2	40.8
Satisfecho	21.8	28.6	41.6	45.2	34.3
Insatisfecho	16.5	17.8	19.4	18.8	18.1
Muy insatisfecho	06.2	12.0	05.2	03.8	06.8

En la dimensión Capacidad de Respuesta se evidencia que 40.8% de usuarios están muy satisfechos. En esta dimensión, destacan los atributos, la atención en caja o el módulo de admisión fue rápida (55.5%), así como, la atención en el laboratorio de emergencia fue rápida (41.6%); y del 34.3% que están satisfechos, destacaron, la atención en la farmacia de emergencia fue rápida (45.2%) y la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido (41.6%); en cambio en insatisfacción resultaron con el mayor porcentaje de insatisfechos con 19.4% y 5,2% de muy insatisfechos en el atributo la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.

Tabla 4: Nivel de satisfacción según dimensión de Seguridad, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.

NIVEL DE SATISFACCION	DIMENSIÓN SEGURIDAD				TOTAL (%)
	P10 (%)	P11%	P12%	P13%	
Muy satisfecho	79.2	76.6	71.3	49.4	69.2
Satisfecho	7.8	7.8	11.3	16.9	10.9
Insatisfecho	7.8	2.6	8.7	18.2	09.3
Muy insatisfecho	5.2	13.0	8.7	15.5	10.6

La dimensión seguridad resultó con un 69.2% de usuarios muy satisfechos. De los atributos evaluados en esta dimensión, ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? (79.2%), ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (76.6%) y ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? (71.3%) todos ellos resultaron con el mayor porcentaje de muy satisfechos y ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción 33/% (18.2%+ 15.5), (tabla 4).

Tabla 5: Nivel de satisfacción según dimensión de Empatía, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.

NIVEL DE SATISFACCION	DIMENSIÓN DE EMPATÍA					TOTAL %
	P14 (%)	P15 (%)	P16 (%)	P17 (%)	P18 (%)	
Muy Satisfecho	35.6	32.2	30.8	27.8	29.0	31.8
Satisfecho	21.5	18.8	20.4	22.4	22.3	20.4
Insatisfecho	32.5	30.6	34.6	37.3	31.0	33.2
Muy insatisfecho	10.4	18.4	14.2	12.5	17.7	14.6

La dimensión empatía resultó con un 31.8% de usuarios muy satisfechos y 20.4% satisfechos. De los atributos evaluados en esta dimensión, el personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia (35.6%), el personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante la atención (32.2%) fueron los atributos con el mayor porcentaje de muy satisfechos; y del reporte global de empatía 33.2% de usuarios estuvieron insatisfechos sobresaliendo los siguientes atributos: el médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron (37.3%) y el médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultados de la atención (34.6%) tuvieron el mayor porcentaje de insatisfacción con la atención que se ofrece en el servicio de Emergencia del Hospital General de Celendín.

Tabla 6: Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles, del usuario externos atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca, 2019.

NIVEL DE SATISFACCION	DIMESIÓN ASPECTOS TANGIBLES				TOTAL (%)
	P19 (%)	P20(%)	P21(%)	P22(%)	
Muy satisfecho	31.6	27.3	29.1	24.2	28.0
Satisfecho	14.3	15.6	18.3	29.9	19.5
Insatisfecho	28.6	31.7	27.8	27.8	29.0
Muy insatisfecho	25.5	25.4	24.8	18.1	23.5

La dimensión aspectos tangibles evidencia un 28.0 % de usuarios estuvieron muy satisfechos y 19.5% satisfechos. De los atributos evaluados en esta dimensión, los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia (31.6%) y la emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (29.1%) resultaron con mayor porcentaje de muy satisfechos, en cambio los ambientes del servicio de emergencias estuvieron limpios y cómodos (31.7%) seguido de la emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (31.7%) resultaron con el mayor porcentaje de insatisfacción, (Tabla 6).

Tablas 7: Nivel de la satisfacción global del usuario externo según las cinco dimensiones de la encuesta SERVQUAL.

Nivel de satisfacción	Capacidad			Empatía	Aspectos Tangibles	Total Dimensiones
	Fiabilidad	de respuesta	Seguridad			
	%	%	%			
Muy satisfecho	55.2	40.8	69.5	31.8	28.0	45.1
Satisfecho	10.4	34.3	10.9	20.4	19.5	19.0
Insatisfecho	22.2	18.1	09.0	33.2	29.0	22.4
Muy insatisfecho	12.2	06.8	10.6	14.6	23.5	13.5

Realizando la relación entre nivel de satisfacción y las dimensiones según la encuesta SERVQUAL se encontró que 45.1% estuvieron muy satisfechos, 19.0% satisfechos, 22.4% insatisfechos y 13.5% muy insatisfechos con la atención recibida en el servicio de Emergencia del Hospital General de Celendín.

Resaltando los resultados globales, según las dimensiones, se encontró que en la dimensión de seguridad (69.2%), fiabilidad (55.2%) y capacidad de respuesta (40.8%) estuvieron muy satisfechos y en las dimensiones de Aspectos tangible (29.0%) y empatía (33.2%) resultaron con los porcentajes más altos de insatisfacción con la atención recibida en el servicio de Emergencia del Hospital General de Celendín.

5.3. ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN (discusión)

En el Perú se vienen realizando diversos trabajos orientados a la evaluación de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia sobre la calidad de los servicios de salud, desde la percepción del usuario externo (1). La satisfacción del usuario está influenciada por diversos factores como: el estado de tensión del usuario a consecuencia de su enfermedad, proceso de atención, medio ambiente que hace propicia esta atención, tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros (15).

En el presente estudio académico se revisó la literatura iniciando con el marco teórico, que ha permitido conocer los resultados sobre satisfacción del usuario para confrontarlo con la realidad donde, la satisfacción del usuario se tiene en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado en la planificación de la atención de salud, considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema, donde se observa que hay un nivel de satisfacción bajo por lo cual los usuarios dejan de utilizar el servicio que ofrece la institución e inician la búsqueda de servicios alternativos que les permitan cubrir sus expectativas de atención.

Cleany, McNeil (1998), define a la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios sobre la atención de salud y aspectos sobresalientes de la misma (24), esta definición se justifica con el sentir del usuario que refieren, que cuando acuden al servicio de emergencia llegan a un ambiente desconocido que les causa temor y que muchas veces se encuentran con profesionales serios que no les muestran confianza lo que los vuelve más nerviosos y desconfiados, aunado a esto la falta de conocimiento u otras causas que influyen para tener una percepción sobre lo que sucederá en emergencias.

Por tanto, la satisfacción del usuario se convierte en uno de los pilares básicos en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones, Donabedian, sugirió que todos los aspectos teóricos deberían reunirse en la práctica para ver al paciente como un todo que necesita de las actividades del personal de salud para su recuperación integral (27). También se debe

resaltar que la atención brindada por el equipo de salud, ya sea por una persona o distintas personas y en diferentes circunstancias, se manifiesta por la sensación que siente el usuario al lograr su restablecimiento.

El modelo SERVQUAL es una herramienta que permite medir la satisfacción del usuario, es un método que facilita la identificación, comprensión de las expectativas, necesidades y exigencias de los usuarios y su aplicación permite establecer categorías de análisis para evaluar el desempeño y calidad de servicio de una organización.

Para desarrollar la segunda parte del presente estudio académico se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada (26), según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, que fue aplicado a 55 usuarios externos del servicio de emergencias del Hospital General de Celendín, para determinar la satisfacción del usuario externo obteniendo los siguientes resultados:

Referente al nivel de satisfacción se encontró que un buen porcentaje (37.0%) de los usuarios están insatisfechos y muy insatisfechos con la atención recibida. Los que se procede a compararlos y analizarlos con otros estudios similares. En el estudio realizado por Luján D. (2011) en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño encontró que 89.0% de participantes estaban insatisfecho (35), otro estudio en el que se utiliza también como herramienta a la encuesta SERVQUAL y donde se obtiene 90.2% de insatisfacción (26), podemos observar el porcentaje de insatisfacción fue mucho mayor al obtenido en el presente estudio.

Otro estudio en el que también se utiliza a la encuesta SERVQUAL es el realizado en consultorios externos del hospital de la región Lambayeque en octubre del 2010 por Stefany Niño-Effio y col. Brenda en este trabajo se encuentra un nivel de insatisfacción del 89.8% valor, mayor al nuestro que es de 37.0%, estos resultados nos muestran que en la mayoría de estudios prima la insatisfacción (36), en cambio en el estudio realizado en el Hospital General de Celendín, la minoría (37.0%) están insatisfechos, a pesar de ser el valor bajo en comparación con otros estudios, se debe tener en cuenta para hacer la vigilancia correspondiente, y lograr el cumplimiento de

mejorar el servicio, considerando la perspectiva del usuario en los atributos y dimensiones a corregir.

El instrumento que se aplicó para evaluar la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital General de Celendín fue la encuesta SERVQUAL modificada, la que está conformada en cinco dimensiones de evaluación y son: Fiabilidad: con los atributos del 01 al 05; Capacidad de Respuesta: del 06 al 09; Seguridad: del 10 al 13; Empatía: del 14 al 18 y Aspectos Tangibles: con los atributos del 19 al 22.

La dimensión fiabilidad evidencia 55.2% de usuarios están muy satisfechos con el servicio ofertado en emergencia, siendo el atributo 5 (la farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el medico) el que tiene mayor porcentaje (60.0%), esta dimensión presentó mayor porcentaje de usuarios externos satisfechos; resultado es mayor obtenido en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010 (51.6%) (37), que 38.46% de la Emergencia del Hospital Sergio Bernales en el 2008 (38); en esta dimensión, se obtuvo que más del 50% de los usuarios estaban satisfechos con todos los atributos, evidenciándose una adecuada relación de comunicación con el paciente y familiares para explicarles el seguimiento a los problemas de salud; a pesar de ello, los atributos 1 (fue la atención inmediata a la llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica) y 4 (el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud) con 24.0% cada uno, son los que presentaron mayor porcentaje de insatisfacción, sin embargo el atributo 1 sumando con los muy insatisfechos alcanza un porcentaje muy alto de insatisfacción (40%). Esto indica que en algunos casos no se cumple la atención inmediata del paciente y puede deberse a múltiples causas, como por ejemplo la congestión de pacientes en el servicio de emergencia o la demora por el trámite de la historia clínica. Situaciones que deben corregirse para superar esta insatisfacción

La dimensión capacidad de respuesta presenta 69.5% de usuarios muy satisfecho y 10.9% satisfechos, resultados son mayores encontrados en el estudio (52.5%) realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (37), y a los (37.56%) obtenido en el Hospital Sergio Bernales (38). ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 79.2%

estuvieron muy satisfecho, referente al atributo ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? 76.6%, y 71,3% correspondiente al atributo ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? Estuvieron muy satisfechos. Estos resultados son parecidos a los reportados en el estudio realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, que en los mismos atributos encontraron 75.4% de usuarios satisfechos (37). Estos resultados pueden deberse a que en el hospital aún no se realizan algunos procedimientos como por ejemplo exámenes de laboratorio que solicita el médico, y el usuario tiene que buscar otras opciones y los realiza de manera privada, con mayor costo y tiempo, en este caso, el hospital no está dando el servicio. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? Es la pregunta con mayor porcentaje (18.2%) de usuarios con insatisfacción. Esta realidad concuerda con Cabello, M. (2010) quien lo considera como una de las variables con mayor insatisfacción en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (37). El resultado de insatisfacción encontrado en el presente estudio, puede deberse a que los usuarios muchas veces no les satisface la forma como fueron atendido, debido a que el problema salud no ha sido resuelto ni mejorado, en la Emergencia del Hospital General de Celendín.

En la dimensión de seguridad, se encontró que 69.5% de usuarios están muy satisfechos, donde destacan los atributos, ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? (79.3%), ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (76.6%) y ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? (71. 3%) estuvieron muy satisfechos, y referente al atributo ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? (18.2%) de usuarios están insatisfecho con la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín; en relación a la satisfacción se encontró que los resultados son parecidos (75.7%) a los encontrados en el estudio realizado en el Hospital Nacional de Cayetano Heredia (37) y los relacionados a la insatisfacción son menores (36.2%) a los reportados en el Hospital San Juan de Lurigancho (39). Los resultados encontrados en el presente estudio en relación a la insatisfacción se deben a que el médico no mostró interés en solucionar los problemas durante la atención, ni mostró respeto a la privacidad del paciente durante la atención.

La dimensión empatía, que evalúa la comprensión de las necesidades del usuario por parte del personal de salud, se encontró que 31.8% están muy satisfechos y 20.4% satisfechos, reportes inferiores a los hallazgos encontrados en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (37) y el Hospital Sergio Bernales (38). Que fue del 57.8% de pacientes satisfechos; en la presente investigación destacó el atributo 14 (35.6%) que indica que el personal de emergencia, lo trato con amabilidad, respeto y paciencia. Así mismo, se puede señalar que 33.2% de usuarios externos presentaron insatisfacción con el servicio recibido, destacando el atributo 18 (37.3%) donde se indica ¿El médico le explicó a usted o familia el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?, el atributo 17 (43.6%) donde se indica ¿El médico le explicó a usted y familia procedimientos o análisis que le realizaron durante la atención?, tuvieron mayor nivel de insatisfacción. Son aspectos importantes que se presentan en la emergencia, debido muchas veces a la sobrecarga laboral, no les alcanza el tiempo para informar al usuario, situación. que se deben revertirse para mejorar la atención al usuario y lograr su satisfacción.

Referente a la dimensión aspectos tangibles se tiene que solo 28.0% de usuarios están muy satisfechos, información menor (36.6%) al encontrado en la Emergencia del Hospital Sergio Bernales (38). Todos los atributos que abarca esta dimensión tienen más del 24.2% de usuarios muy satisfechos, destacando el atributo 19 que indica que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia están adecuados y orienta con claridad la llegada al servicio. Cabe destacar que 29.5% de los usuarios externos están insatisfechos, destacando el atributo 20 ¿la emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes? (31.7%), a todo ello, se suma la falta de equipos y materiales necesarios para la atención de calidad y oportuna al usuario externo; por ejemplo, algunos usuarios refirieron insuficientes sillas de ruedas, que va en contra de una atención rápida en un servicio muy concurrido como es el de emergencia. Cabe resaltar que la insatisfacción del usuario o acompañante también se debe a otras causas, como, a la desfavorecida situación de salud y a la reacción emotiva que provoca una emergencia.

Finalmente, este estudio encontró que el nivel de satisfacción global (satisfecho, muy satisfecho) fue de 63.0% con la atención recibida en el servicio de Emergencia del Hospital General de Celendín. Este porcentaje de usuarios satisfechos es mayor al

52.9% que obtuvo Cabello, en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (2010) (37), al 30.94% reportado por Reátegui (43), en el Hospital Sergio Bernales (2008) (38); y menor al 97,4% reportado en la Emergencia del Hospital General de Huacho (2010) (40). En forma general se tiene que los usuarios están más satisfechos y perciben la atención como buena, sin embargo, es necesario tener en cuenta que los insatisfechos recomiendan mejora la infraestructura del servicio de emergencia, así como el trato al usuario y a sus familiares o amigos.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en este estudio académico, indican que:

Sobre el estudio del tema de satisfacción los investigadores en su gran mayoría concuerdan que es una herramienta para evaluar la satisfacción del usuario sobre la atención recibida, así mismo, señalan que es un aporte para poder mejorar la atención de salud, atribuyéndole las siguientes ventajas: es un complemento de la calidad funcional de la atención de salud, permite analizar servicios públicos y privados por igual y plantea competencia para mejorar la salud.

La mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital General de Celendín tuvieron nivel de satisfacción de satisfecho y muy satisfecho.

El nivel de satisfacción por dimensiones fue: para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía la mayoría están satisfechos y muy satisfechos y para la dimensión aspectos tangibles Insatisfechos y muy insatisfechos.

Las preguntas con más de la mitad de usuarios satisfechos y muy satisfechos fueron. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido (P12); la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida (P8); el médico que le atendió brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas (16); El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud (P 10) y los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos (P 22).

Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron: usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica (P1); la atención en laboratorio de emergencia fue rápida (P7); el personal de emergencia le mostró interés para solucionar problema que se presentó durante su atención (P15); el médico le explicó a usted o sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron (P17) y la emergencia contó con el personal para informar y orientar a los pacientes (P20).

RECOMENDACIONES

1. Autoridades del Hospital General de Celendín.

Establecer programas de capacitación continua en satisfacción del usuario externo con el involucramiento de todos los coordinadores, jefes de servicios, así como el personal de salud, de tal manera que se sientan comprometidos y motivados para el logro de este importante objetivo.

2. Autoridades de la Escuela de Enfermería. Especialidad UNC.

Sensibilizar a los estudiantes para continuar investigando sobre este tema y hacer propuestas de implementación de estándares de calidad básicos que puedan ser aplicados en los establecimientos de salud.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ministerio de Salud (MINSA) (2015). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA.
2. Abreu, J. (2012). La relación entre el Marco Teórico, las preguntas de investigación y objetivos de la investigación. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)174-186.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)174-186.pdf).
3. Lira Mejía, María del Carmen. (2009). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente. Primera Edición. México.
4. Dirección Regional de Salud (DIRESA) (2018). Análisis de la Situación de Salud. Oficina de epidemiología y salud ambiental. Cajamarca-Perú.
5. Julcamoro Alcántara, Milagros Alcalita y Terán Novoa, Analí Milagros (2018). Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017. Encontrado en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>.
6. Borré (2011) Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla.
7. Bravo (2011) en su Tesis “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud de Amaguaña” Universidad Católica de Loja – Quito.
8. Dirección Regional de Salud (DIRESA) (2017). Descripción del servicio de emergencia. Cajamarca – Perú.
9. Ramírez Rodríguez, José. (2015) Características de un centro de servicios de emergencias médicas, Facultad ciencias de la salud. Universidad Galileo. México.
10. Capilla Pecuyo, Rosa María, (2012). Servicios de urgencias. Conceptos generales. Hospital Universitario, La Paz Urgencias. Madrid España.
11. Gonzales G. William; Dávila L. Fanny; Campos, R, Rafael; Colmenarez, D. Estefanny. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracaibo, Rev. Salud Pública (XXI), 2. 86. Venezuela.
12. Organización Mundial de la Salud. (2015). Informe sobre la salud en el mundo: forjemos el futuro. Ginebra: OMS.

13. Banegas Cordero J. E. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del centro de diagnóstico Integral, “Los arales” Rev. MEDISAN 18 (7). 942.
14. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1): 2-9
15. Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de enero de 2019) encontrado en:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
16. Ramírez, N. Pimentel, Patricia. (2011). Nivel de Satisfacción de los Usuarios que asisten a la Sala de Emergencia del Hospital Regional y Universidad Jaime Montaña de Barahona. Revista Médica Dominicana Vo1.72, No.3.
17. Bustamante, P., Avendaño, D., Camacho, B., Ochoa, E., Alemany, F., Asenjo, M., y otros. (2011). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Revista Científica de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias. Vol. 25 No. 3
18. Aguilar, H. (2013). Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados por la unidad de policlínica central IGSS-Guatemala. 2010: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pd.
19. Arbeláez-Rodríguez, Gloria; Mendoza Pedro, Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito, Ecuador An. Fac. med. vol.78 no.2 Lima abr./jun. 2017.
20. Gonzales M. y Correia Loureiro Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal, Universidad de Extremadura. España.
21. Shimabuku, R., & Huicho, L. (2012). Niveles de Insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 2-10.
22. Sihuín-Tapia, Elsa Yudy, Gómez-Quispe, Oscar Elisban, Ibáñez-Quispe, Vladimiro. (2015) Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Apurímac, Perú.

23. Boza Bustios & Bertha Beatriz (2017), Satisfacción del usuario externo de emergencia en un Hospital Nacional de Lima. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Perú.
24. Cleany, PD, Me Neil (1998). Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry, USA.
25. Vroom Víctor (1964) Teoría de las expectativas. Encontrado en: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-expectativa/>
26. Ministerio de salud (MINSa: 2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL Oficina de Gestión de la calidad. Lima.
27. Donabedian, A. (2011). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En calidad de atención a la Salud. México: Sociedad Mexicana de Calidad a la Salud. Vol 2.
28. Gómez “FNSP” A. (2016) Percepción e La Calidad según usuarios de Instituciones elegibles e intervenidas del programa de reorganización, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios del ministerio de la Protección Social de la República de Colombia. Informe final. Medellín: Universidad de Antioquía, Facultad nacional de Salud Pública “Héctor Abad Gómez”.
29. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014), Metodología de la investigación, sexta edición. México: Editorial Mc Gaw Hill.
30. Delgado Vargas, S. (2017) Nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en el centro Quirúrgica de la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016. (Tesis especialidad) Lima-Perú Unidad de Pos Grado, Programa de segunda especialidad en Enfermería en la facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Marcos.
31. Ninaya Calderón GP, Rojas Hilario (2015), Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional (Tesis P Sihuín-Tapia, Elsa Yudy, Gómez-Quispe, Oscar Elisban, Ibáñez-Quispe, Vladimiro. (2015) Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Apurímac, Perú.
32. Pinto Salazar L. Portugal Concha E. (2016) Factores del ejercicio profesional relacionado a la satisfacción laboral de las Enfermeras. Centro Quirúrgico del H. R. H. D. Arequipa (Tesis Pregrado). Arequipa – Perú: Escuela profesional de Enfermería de la facultad de Enfermería de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa; URL. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1804/ENpisal.pdf?sequence=1&isallowed=y>.

33. Pineda Sánchez Karen Rocío (2019) El valor percibido y su influencia en la lealtad del consumidor de pisco tacneño en la provincia de Tacna, 2019. tesis Universidad Nacional de Tacna.
34. Acosta L., Burrone M.S., Lopez de Neira M.J., Lucchese M., Cometto C., Ciuffolini B. et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enferm. glob.* [revista en la Internet]. 2011 Ene [citado 2015 Sep 30] ; 10(21)
35. Luján Donayre Jesús Hernán. (2012). Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de 106 la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega
36. Stefany Niño Effio Brenda; Tito Perales Carrasco José Carlos; Chavesta-Manrique Xinthia Paola; Leguía-Cerna Juan Alberto; Díaz-Vélez Cristian (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. *Rev. cuerpo méd. HNAAA* 5(1).
37. Cabellos Morales E. (2010). Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría. Universidad Peruan Cayetano Heredia.
38. Reátegui Guzmán L. Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
39. Oyón. (2010). Quinta Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General de Huacho, abril – mayo 2010. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho y Red Salud Huaura.
40. Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de la Calidad. 2013.

ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento Informado

Yo, MANUELA JACQUELINE ALCANTARA TORRES, estudiante de la Segunda especialidad profesional en Enfermería En cuidados críticos, emergencias y desastres de la Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Cajamarca, quien está realizando un estudio cuyo objetivo es Describir y analizar La satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia, según revisión bibliográfica considerando la escala SERVQUAL, en el Hospital General de Celendín, Cajamarca. 2019.

Si acepta participar, su participación permitirá que se desarrolle el presente estudio y los resultados servirán para mejorar deficiencias encontradas; la información vertida es absolutamente confidencial y anónima; solo será de uso exclusivo de la autora; no sin antes recordarle que nadie le obliga a ser parte de ella; y no hay ningún inconveniente si decide no hacerlo.

Agradeciéndole anticipadamente por su colaboración

Firma del enfermero /a
Nº DNI 40929507

Yo: MANUELA JACQUELINE ALCANTARA TORRES, después de estar informado/a del propósito de la presente investigación acepto participar con toda libertad y a continuación firmo el presente documento dando mi consentimiento.

Cajamarca, 20 de ENERO del 2020

Firma del participante
Nº DNI 40929507

ANEXO 2

Cuestionario SERVQUAL

EXPECTATIVAS					
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 5.					
Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación					
N°	ITEMS	1	2	3	4
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?				
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?				
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?				
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?				
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 en el laboratorio de emergencia fue rápida?				
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?				
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?				
10	¿El médico que le atendió 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 que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?				
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?				
14	¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier que se presentó durante su atención?				
16	¿El médico que le atendió brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas?				
17	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?				
18	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?				
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?				