

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO  
UNANUE DURANTE EL 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**LEON TIPE SUSAN KATIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**MÉDICO CIRUJANO**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**ASESOR:**  
**MSc. KARLA VIZCARRA ZEVALLOS**

### **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a mi querida universidad la cual no sólo se convirtió en mi lugar de estudios sino también en mi segundo hogar.

Al Hospital Hipólito Unanue por brindarme las facilidades para la realización de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mis padres, hermano y mi único amigo por estar cada día a mi lado brindándome su apoyo, consejos y sobre todo ánimos para poder continuar en este largo y agotador camino.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

**METODOLOGÍA:** El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Se realizó en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, durante enero del 2019 encuestándose a un total de 327 pacientes del área de emergencia, los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 25 y excel para posteriormente generar sus respectivos gráficos.

**RESULTADOS:** El estudio mostró una satisfacción del 62.1% para la variable fiabilidad; 66.9% para la capacidad de respuesta; 71.1% para seguridad y 63.2% para empatía, siendo estos resultado de la sumatoria entre satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho; mientras que la dimensión aspectos tangibles la cual guarda relación con la infraestructura muestra un valor elevado de insatisfacción con 54.8%, resultado de la sumatoria entre insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho.

**CONCLUSIONES:** El estudio mostró un nivel de satisfacción del 61.85% en los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

**PALABRAS CLAVE:** Nivel de satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** To determine the level of satisfaction of patients treated in the emergency area of the Hipolito Unanue National Hospital during 2019.

**METHODOLOGY:** The study was observational, descriptive, prospective and transversal. It was performed in the emergency area of the Hipolito Unanue National Hospital, during January of 2019 surveying a total of 327 patients from the emergency area, the data obtained were processed through the SPSS program version 25 and excel to generate their respective graphics.

**RESULTS:** The study showed a satisfaction of 62.1% for the reliability variable; 66.9% for the response capacity; 71.1% for security and 63.2% for empathy, these being the result of the sum between satisfied, very satisfied and extremely satisfied; while the dimension of tangible aspects which is related to the infrastructure shows a high dissatisfaction value with 54.8%, result of the sum of between dissatisfied and extremely very dissatisfied.

**CONCLUSIONS:** The study showed a level of satisfaction of 61.85% in the patients attended in the emergency area of the Hipolito Unanue National Hospital during 2019.

**KEY WORDS:** Level of satisfaction, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects.

## INTRODUCCIÓN

La llegada de denuncias sobre mala praxis, además de la insatisfacción de los galenos, quienes identifican como causa para ella la gran afluencia de pacientes y el corto tiempo que se asigna para la atención, ocasionando una reducida duración de la relación médico paciente, ha conllevado a una gran insatisfacción de los pacientes hacia la institución ,el personal asistencial y los servicios brindados por estos, es por ello que resulta ser de gran ayuda el conocer los puntos débiles que pudiesen existir dentro de la institución y así como en la atención que ofrecen, para poder realizar esto se pueden llevar a cabo diferentes encuestas, las cuales resultan ser una tarea fácil debido a la gran rapidez y facilidad con la que se puede llegar a obtener información tanto sobre la atención que reciben ,así como los aspectos tangibles; dicha información recopilada permitirá beneficiar a la institución y pacientes en sus múltiples expectativas y diversas necesidades.

La siguiente tesis consta de cinco capítulos:

Capítulo I: Constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos y el propósito.

Capítulo II: Constituido por los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales, la base teórica quien abarca la definición del nivel de satisfacción, hipótesis, variables y definición operacional de términos.

Capítulo III: Constituido por el diseño metodológico, el tipo y nivel de investigación, la población, la muestra, la encuesta utilizada para la recolección de información, el procesamiento y análisis de datos, además de los aspectos éticos del presente trabajo.

Capítulo IV: Constituido por los resultados obtenidos, además de la discusión del estudio comparando con los antecedentes recopilados.

Capítulo V: Constituido por las conclusiones a las que se llegaron y las recomendaciones de la investigación.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
ASESOR.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
ÍNDICE.....	VIII
LISTA DE TABLAS.....	X
LISTA DE GRÁFICOS.....	XI
LISTA DE ANEXOS.....	XII
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. GENERAL.....	2
1.2.2. ESPECÍFICOS.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.6. OBJETIVOS.....	5
1.6.1. GENERAL.....	5
1.6.2. ESPECÍFICOS.....	5
1.7. PROPÓSITO.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	6
2.2. BASE TEORICA.....	9
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	11
2.4. HIPÓTESIS.....	12
2.4.1. GENERAL.....	12

2.4.2. ESPECÍFICAS.....	12
2.5. VARIABLES.....	12
2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.....	12
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	13
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	13
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	13
3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	14
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	14
3.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	14
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. RESULTADOS.....	15
4.2. DISCUSIÓN.....	26
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 CONCLUSIONES.....	30
5.1 RECOMENDACIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	32
ANEXOS.....	35

## LISTA DE TABLAS

### CONTENIDO

TABLA N°1: Nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	16
TABLA N°2: Nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	18
TABLA N°3: Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	20
TABLA N°4: Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	22
TABLA N°5: Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	24
TABLAN°6: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	26

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

GRÁFICO N°1: Nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	16
GRÁFICO N°2: Nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	18
GRÁFICO N°3: Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	20
GRÁFICO N°4: Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	22
GRÁFICO N°5: Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	24
GRÁFICO N°6: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.....	26

## LISTA DE ANEXOS

### CONTENIDO

ANEXO N°1: Operacionalización de variables.....	36
ANEXO N°2: Instrumento.....	40
ANEXO N°3: Validez de instrumento – consulta de expertos .....	41
ANEXO N°4: Confiabilidad del instrumento.....	44
ANEXO N°5: Matriz de consistencia.....	45
ANEXO N°6: Consentimiento informado.....	48

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El área de emergencia es uno de los servicios que tiene mayor afluencia de pacientes y es en donde se lleva a cabo el primer contacto con pacientes los cuales tienen una alteración de su salud de forma aguda y grave. Por lo general los pacientes llegan en busca de ayuda, comprensión y de atención pero lamentablemente muchos de ellos no lo consiguen, otros lo consiguen pero no en forma satisfactoria y muy pocos son los que terminan siendo atendidos en forma adecuada.<sup>1</sup>

Evaluar calidad en los servicios de salud tomando en cuenta la opinión de los pacientes resulta ser una tarea fácil debido a la gran rapidez y facilidad con la que se puede llegar a obtener la información, además cabe mencionar que al realizar una evaluación desde esta perspectiva se podrá obtener un conglomerado de definiciones con respecto a atención brindada, dicha información recopilada permitirá beneficiar a la institución y a los usuarios tanto en sus múltiples expectativas como en sus diversas necesidades.<sup>2</sup>

Dentro del Perú, el ministerio de salud llevó a cabo en 2006 el denominado Sistema de Gestión de la Calidad, él establece bases conceptuales, fundamentos y los objetivos de la calidad, además dentro del componente de información para la calidad menciona cuales son los procedimientos, estrategias, instrumentos así como las metodologías fundamentales para poder establecer los niveles o grados de satisfacción en los usuarios.<sup>3</sup>

Actualmente se vienen llevando a cabo múltiples análisis en relación a la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad dentro de los establecimientos de salud, para ello se ha empleado diferentes tipos de instrumentos, dentro de ellos, la escala SERVPERF que tiene una de las metodologías más aceptadas no sólo por la validez que presenta sino también por su confiabilidad elevada, fundamentándose únicamente en las

percepciones que tienen los usuarios y eliminando las expectativas. Dicho instrumento se encarga de evaluar cinco aspectos tales como: la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad además de empatía y aspectos tangibles.<sup>3</sup>

El Hospital Nacional Hipólito Unanue es una institución de referencia no solo a nivel de Lima Este sino que también a nivel nacional; teniendo dentro de sus actividades la atención en el área Emergencia, la cual al tener una disponibilidad durante las 24 horas y 7 días a la semana resulta ser el área más concurrida dentro de la institución.

Este proyecto tiene como principal objetivo llegar a determinar el nivel de satisfacción de aquellos pacientes que serán atendidos en la emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue lo cual se llevará a cabo empleando la encuesta SERVPERF, con ello se ayudará a tener indicadores con los que se podrá implementar un conjunto de medidas correctivas todo esto a través de un plan de mejora.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 GENERAL**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital

Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Debido a la llegada de conflictos médico legales, denuncias sobre mala praxis, negligencias médicas, además de la insatisfacción por parte de los galenos, quienes identifican como causas para ella, la gran afluencia de pacientes y el corto tiempo que se asigna para la atención de estos, lo que ocasionará una reducida duración de la relación médico paciente; conllevando a una gran insatisfacción de los usuarios hacia la institución y los servicios brindados por estos.<sup>4</sup>

Cabe mencionar que la satisfacción que presenta el usuario no está relacionada solamente con la calidad que tengan los servicios que se llegan a brindar sino que también guarda relación con las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención que recibirán.

El Hospital Hipólito Unanue considerado centro de referencia a nivel de Lima Este y nacional ,reconocido en la actualidad como institución de Nivel III-I ,posee un área de Emergencia la cual resulta ser una de las emergencias hospitalarias con mayor afluencia de pacientes a nivel nacional esto debido no sólo a la llegada de pacientes provenientes de Lima Este sino también debido a su condición de punto de referencia a nivel nacional por lo que se encargará de recibir pacientes provenientes de las diferentes partes del Perú. En la recopilación bibliográfica no se pudieron encontrar estudios que estuvieran relacionados con la satisfacción que presentan los usuarios

atendidos dentro de la emergencia del Hospital Hipólito Unanue; por ello este proyecto tiene como finalidad evaluar la satisfacción en aquellos usuarios atendidos dentro del área de emergencia en dicho hospital, así como describir los aspectos que están relacionados con la atención y que los usuarios perciben como poco satisfactorios, los que podrán ser susceptibles de mejora todo esto a favor de una mejor calidad de atención.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

- Delimitación espacial

Se ejecutará dentro del Hospital Nacional Hipólito Unanue, específicamente en el área de emergencia de este hospital.

- Delimitación temporal

Esta investigación se llevará a cabo durante el período de Enero del año 2019.

- Delimitación social

Se ejecutará en pacientes que acudan a los diferentes tópicos que se encuentran en el área de emergencia del hospital.

- Delimitación conceptual

Nivel de satisfacción, capacidad de respuesta, pacientes atendidos dentro de emergencia, fiabilidad, seguridad, la empatía y aspectos tangibles.

#### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Resultó ser una limitación para la realización de este proyecto el bajo nivel de colaboración que presentan los pacientes de esta área, ello debido que al encontrarse su vida en una situación de riesgo, lo primero que desean es la atención rápida así como el diagnóstico y tratamiento oportuno de sus dolencias, esto conllevó a una dificultad para generar un tiempo adicional y así poder realizar la encuesta.

Por otro lado también es una limitación el ambiente inadecuado en el que se realizan las preguntas, debido a que el área de emergencia no cuenta con suficientes asientos donde tanto pacientes como familiares puedan pernoctar por lo que se ven en la obligación de permanecer parados condicionando a una baja predisposición o negativa para responder de forma completa un

cuestionario compuesto por 22 preguntas.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

### **1.6.2 ESPECÍFICOS**

- Conocer el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.
- Evaluar el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.
- Evaluar el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.
- Conocer el nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.
- Conocer el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

### **1.7. PROPÓSITO**

Adquirir información sistemática respecto a la atención que reciben, así como los aspectos tangibles quienes guardan relación con la infraestructura hospitalaria, dicha información beneficiará a la institución y a los pacientes en sus necesidades y expectativas, permitiendo de ser necesario, implementar medidas correctivas en base a los resultados obtenidos lo cual se llevará a cabo mediante un plan de mejora en las deficiencias.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Cabello<sup>3</sup> llevó a cabo la medición de la satisfacción en aquellos usuarios externos de consultorio y emergencia del centro hospitalario Cayetano Heredia para ello empleó la encuesta SERVQUAL, teniendo como resultado que dicho usuarios presentan mayor insatisfacción con respecto a la deficiente resolución de los problemas de salud, la poca existencia de medicinas en el hospital y la demora que existe para que puedan ser atendidos en la diferentes áreas como en caja, farmacia y admisión.

Tsuchida *et al.*<sup>4</sup> llevaron a cabo en marzo del 2003 dentro del área de medicina interna del Hospital Arzobispo Loayza la evaluación del nivel de satisfacción general y el análisis de la relación médico paciente de los galenos que se encontraban en entrenamiento dentro de las salas de hospitalización de medicina interna , para ello realizaron una encuesta a 64 pacientes los cuales se encontraban hospitalizados en dicha área, obteniendo como resultado un nivel de satisfacción global del 82.8% el cual es semejante al encontrado en otros países, además se reflejó una baja satisfacción con respecto a la existencia de una buena comunicación con el paciente esto con un 73%.

Bustamante *et al.*<sup>5</sup> realizaron un estudio basado en encuestas a 373 pacientes, esta tuvo por objetivo identificar el nivel de satisfacción en usuarios del servicio de urgencias hospitalarias, dicha encuesta incluía dentro de múltiples aspectos ,la valoración del tiempo de espera para la atención así como el trato brindado por el personal , concluyéndose que el nivel de satisfacción con respecto a la atención en el área de urgencias suele ser elevado, y está relacionado en su mayoría a la percepción que tienen las personas sobre el tiempo de espera para el acto médico y el trato que reciben de la institución.

Ramírez y Pimentel<sup>6</sup> llevaron a cabo un estudio para conocer el nivel de

satisfacción en usuarios de la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona en República Dominicana durante el mes de febrero del 2011 , teniendo como resultado un porcentaje elevado para el buen servicio dado por el personal, siendo los valores para excelente en 26.9%, muy bueno en 31.6%, un mal servicio en 22%, cabe resaltar que se encontraron ciertos aspectos insatisfactorios como la atención no rápida, la falta de condiciones materiales del establecimiento y un área de emergencias con demasiada contaminación acústica.

Córdova<sup>7</sup> llevó a cabo un estudio en el Hospital Grau con el objetivo de evaluar la satisfacción en usuarios atendidos en la emergencia, para ello empleo la encuesta SERVQUAL modificada; teniendo como resultado un valor para el nivel de satisfacción que va desde un 64.2 % como máximo para el denominador cortesía, y 54.9% como un mínimo para el denominador empatía; teniendo valores intermedios para ítems como la fiabilidad el cual presentaba un 63.3%, instalaciones físicas con un 56.7%, sensibilidad o tiempo de espera con un 55%, con lo que finalmente se concluyó que el 33% de usuarios se encontraba satisfecho, 43% con poca satisfacción y un 24% como no satisfecho.

Reátegui<sup>8</sup> llevó a cabo la evaluación en calidad tomando en cuenta la perspectiva de los usuarios dentro de la Emergencia del centro Hospitalario Sergio Bernales Collique, para ello empleo en 221 personas la encuesta SERVQUAL; concluyendo que la calidad del servicio de emergencia resulta ser insatisfactorio para los usuarios, siendo esta mayor para la dimensión de aspectos tangibles el cual obtuvo un 63.35%, seguida de la dimensión de respuesta rápida con un 62.44%.

Huerta<sup>9</sup> llevó a cabo la medición del Nivel de satisfacción en usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, aplicando la encuesta SERVERF, dicho estudio contó con 77 participantes, compuestos por pacientes y sus acompañantes.

Obteniendo como resultado que el 92.2% mostraba satisfacción con respecto a la calidad de atención que fue brindada, concluyéndose que la satisfacción global de los encuestados tiene un elevado porcentaje sobre todo con respecto a la atención que se recibió en el tópico de medicina; por el contrario las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran en los servicios de caja, administración y laboratorio. No obstante se logró evidenciar que el trato brindado por los diferentes trabajadores del área de emergencia logró destacar de manera positiva.

Cabrera<sup>10</sup> llevó a cabo en noviembre del 2015 la evaluación de la satisfacción en el usuario externo atendido en el tópico de medicina de la emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, para ello empleó la encuesta SERVQUAL modificada en 176 usuarios de dicha área ,obteniendo como resultado la presencia de una insatisfacción global del 47.8% además de insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta con un 62.5%; fiabilidad con 46.25%, aspectos tangibles con 48.58%, empatía con 42.0% y seguridad con 41.19% , concluyendo que la insatisfacción global fue 47.8%.

Hassan *et al.*<sup>11</sup> estudiaron en 2008 la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia del Hospital Imam Reza en Irán, para ello se hizo empleo de un cuestionario en 500 pacientes , este estuvo conformado por 30 preguntas las cuales estuvieron basadas en la escala de Likert, obteniendo como resultado una alta satisfacción con respecto a la comunicación que tuvieron los médicos con los pacientes esto con 82,5% , el trato amable por parte de los vigilantes tuvo una satisfacción del 78,3% mientras que la comunicación que tuvo el personal de enfermería con los pacientes obtuvo una satisfacción del 78%.

Gómez *et al.*<sup>12</sup> llevaron a cabo en Julio del 2011 la evaluación de la satisfacción en usuarios del área de emergencia de adultos de Hospital Central de Maracay, para ello emplearon un cuestionario con una confiabilidad determinada por un alfa de combrach de 0.86, obteniendo como

resultado que según el usuario externo la calidad de atención se encontraba en relación con las variables de limpieza la cual tuvo un 58% de satisfacción, seguridad con 48% , presencia de equipos médicos quirúrgicos con un 57% , el tiempo para recibir una atención médica con un 48%, el trato recibido por parte del personal médico y de enfermería con un 42%, concluyendo que existe una satisfacción global mayor al 50%.

Acosta *et al.*<sup>13</sup> llevó a cabo durante el año 2009 en centros de salud de la provincia de Córdoba la evaluación de la satisfacción de los destinatarios en dichos centros para ello empleó encuestas , estas se encargaban de evaluar entre otros aspectos las características sociodemográficos, así como el motivo por el cual acude a la consulta ;obteniendo como resultado que el acceso hacia las diferentes instituciones fue considerado aceptable ; siendo considerado aceptable también el tiempo de espera para la atención médica.

## **2.2 BASE TEÓRICA**

La satisfacción que presenta el paciente se considera un elemento del acto médico<sup>12</sup> .Este ha cobrado atención dentro del área de Salud Pública, por lo que viene siendo tomada en cuenta desde aproximadamente diez años como un punto importante para la evaluación de los servicios de salud.<sup>14</sup>

El grado de satisfacción que presentan los pacientes está vinculado con la satisfacción de las necesidades que esté presente, ello se llevará a cabo por medio de los diferentes servicios brindados, el contexto donde se proporciona el servicio, entre otros. Dicho nivel es cambiante a lo largo del tiempo, por lo que ha estado evolucionando debido a las influencias que viene recibiendo del entorno, de esta manera se viene mostrando niveles que con el paso del tiempo resultan ser muy exigentes.

Cabe resaltar que nivel de satisfacción y calidad de los servicios resultan ser términos los cuales están relacionados entre sí, calidad hace referencia a brindar servicios que excedan tanto las expectativas como las necesidades, disminuyendo de esta manera el desequilibrio que puede existir entre el servicio que esperan y el servicio que en realidad llegan a recibir los

pacientes. La calidad es evaluada por el nivel de satisfacción, teniendo como principal dificultad para su medición desde la perspectiva de satisfacción del usuario, la gran indeterminación que presenta este concepto, el cual proviene de una naturaleza que resulta ser de carácter subjetivo y contextual.<sup>15</sup>

La revisión documental llegó a mostrar que existen ciertos puntos que los pacientes consideran para poder valorar la satisfacción de la calidad de atención sanitaria como son el instrumental, el expresivo y la comunicación.<sup>2</sup> Es de suma importancia hallar el grado de satisfacción que tienen las personas con respecto a los múltiples y variados servicios que reciben, esto permitirá no solo llegar a mejorar los servicios prestados sino que también, se podrá mejorar los resultados sobre la salud del paciente, ya que está comprobado que la buena receptividad de una terapéutica dependerá en cierta medida de la calidad del servicio que llegó a apreciar el usuario. Esto sería de gran relevancia dentro del área de emergencia la cual es un medio de acceso muy frecuente e importante al área hospitalaria, constituyendo una importante carta de presentación para la institución.<sup>17</sup>

En el Perú, desde los años noventa, se vienen llevando a cabo algunas iniciativas muy puntuales y de corto alcance relacionados con los temas de escucha a los pacientes, estas fueron impulsadas por trabajos de cooperación a nivel internacional como el de Salud y Nutrición Básica, Proyecto 2000. Estos consideraron la continua mejora tanto de calidad como de satisfacción en los usuarios; sin embargo estas iniciativas contaron con limitaciones para su institucionalización. A partir de entonces, el Ministerio de Salud llegó a formular ciertos lineamientos en salud los cuales estaban dirigidos al Usuario.<sup>18</sup>

La emergencia del Hospital Hipólito Unanue es un espacio en el que se proporciona atención durante las 24 horas, a pacientes que requieren una asistencia tanto inmediata como oportuna, dichos pacientes llegan a la emergencia con un grado elevado de emotividad, esta sumada al de sus familiares con lleva a condicionar diversos factores los cuales van a determinar cierto nivel de satisfacción.

Una de las herramientas comunes y de ayuda para valorar dicha satisfacción resulta ser la aplicación de encuestas, con ella se obtendrá las percepciones de los usuarios con respecto a sus requerimientos y los procesos que se llegan a desarrollar durante su atención en la institución sanitaria. Entre algunos cuestionarios se encuentran el SERVPERF realizado por Croning y Taylor, el SERVQUAL ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry este último realiza comparación de las múltiples expectativas que tienen los usuarios así como las diferentes percepciones que tienen de los servicios que presta la institución.<sup>19</sup>

Se estableció por Cronin y Taylor una escala denominada SERVPERF, en ella se valora únicamente las percepciones del usuario, dejando un lado las expectativas de estos quedando finalmente 22 preguntas, estas se encargan de abarcar cinco aspectos de la calidad.<sup>20</sup>

1. Fiabilidad (Evaluada del uno al cinco)
2. Capacidad de Respuesta (Evaluada del seis al nueve)
3. Seguridad (Evaluada del diez al trece)
4. Empatía (Evaluada del catorce al dieciocho)
5. Aspectos Tangibles (Evaluada del diecinueve al veintidós)

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Nivel de satisfacción:** Grado de estado anímico en una persona la cual es resultado de comparaciones realizadas entre los rendimientos que son percibidos de servicio y sus expectativas. Llenar ciertos requisitos o exigencias.<sup>21</sup>
- **Fiabilidad:** Se refiere a la Capacidad para llegar a cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido. Probabilidad que existe sobre el adecuado funcionamiento de algo.<sup>22</sup>
- **Capacidad de Respuesta:** Inclinação para servir a las personas y llegar a dar servicios que sean tanto veloces como oportunos frente a una demanda.<sup>22</sup>
- **Seguridad:** Confianza que llega a generar las actitudes del personal

encargado de brindar las prestaciones de salud, llegando a demostrar tanto privacidad como conocimiento y cortesía. Obligación de indemnidad a favor de alguna persona.<sup>23</sup>

- **Empatía:** Facultad de ponerse en la posición de otra persona con lo que se podrá comprender y también atender adecuadamente las diferentes necesidades que esté presente.<sup>23</sup>
- **Aspectos Tangibles:** Es lo objetivo que percibe el usuario y está en relación con las condiciones que presenta la instalación, personal, la comodidad, entre otros.<sup>24</sup>
- **Paciente:** Persona que sufre alguna dolencia y por lo tanto solicita asistencia médica sometiéndose a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.<sup>24</sup>
- **Área de emergencia:** Sección de un hospital que ofrecerá un tratamiento inicial a pacientes cuya vida se encuentra en riesgo.<sup>24</sup>

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 GENERAL**

Es una investigación descriptiva, no ameritando una hipótesis general.

### **2.4.2 ESPECÍFICA**

Es una investigación descriptiva, no ameritando hipótesis específicas.

## **2.5 VARIABLES**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

## **2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

**Nivel de satisfacción:** Grado de estado anímico en una persona la cual es resultado de comparaciones realizadas entre los rendimientos que son percibidos del servicio y las expectativas de estos. Llenar ciertos requisitos o exigencias.<sup>2</sup>

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Observacional
- Descriptivo
- Prospectivo
- Transversal

#### 3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo.

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: Pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019

N: 6000

MUESTRA: Realizado a los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.

Z = 1.96

e = 0.05

p = 0.05

N= 6000

n = 361

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

1.- Criterios de inclusión para trabajo descriptivo: Todas aquellas encuestas completas en un 100%.

2.- Criterios de inclusión para trabajo descriptivo: Todas aquellas encuestas incompletas

### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente hizo utilización de SERVPERF, una encuesta validada anteriormente motivo por el cual no se llevó a cabo piloto alguno.

### **3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Antes de iniciar con el cuestionario se realiza una breve explicación a cada paciente señalándole cual es la finalidad e importancia del estudio, posterior a esto se procede a realizar las 22 preguntas de percepciones mediante una entrevista que dura un tiempo aproximado de quince minutos , dichas preguntas son realizadas al término de la atención.

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

La información fue procesada con las variables consideradas en el presente estudio para posteriormente elaborarse una base de datos en el programa SPSS versión 25 a partir del cual se generaron tablas, luego de ello se llevó a cabo la extrapolación de datos al programa de hoja de cálculo excel del cual se generaron gráficos, posterior a esto se finalizó con el análisis de estos.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS**

La información recolectada por la encuesta será revisada y analizada exclusivamente con fines de investigación, toda la información obtenida es de carácter confidencial, no se revelará la información personal menos la identidad de los pacientes de esta investigación. Para la ejecución del trabajo de investigación, previamente se solicita el permiso pertinente a la dirección general y al comité de ética y metodología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, quienes revisaron el proyecto del presente trabajo de investigación desde el punto de vista ético, moral y científico, aprobaron la ejecución del mismo, brindando al autor de este proyecto de tesis, la autorización necesaria en el servicio respectivo. Se tomó en cuenta la declaración de Helsinki la cual menciona que se debe resguardar la intimidad de las personas que participan en cualquier investigación además de la confidencialidad de su información personal. En la siguiente investigación no se declaran conflictos de interés.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

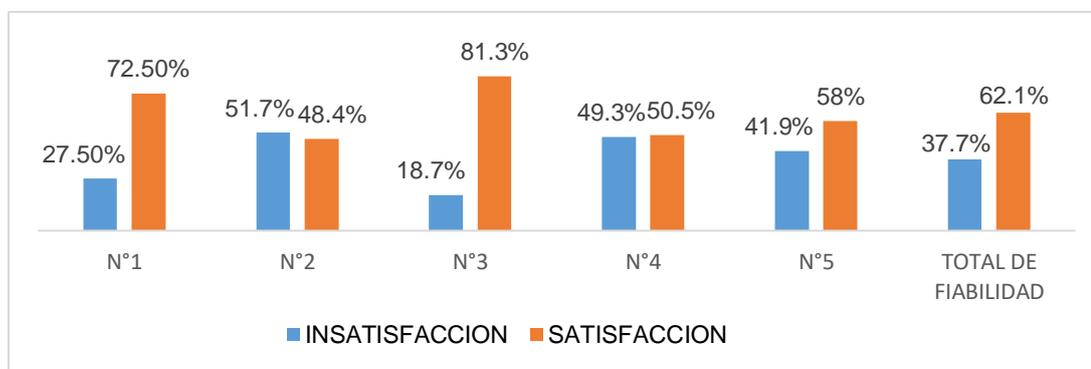
### 4.1. RESULTADOS

TABLA N°1: Nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PREGUNTA					TOTAL DE FIABILIDAD
	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	
	Atención inmediata a la llegada	Atención considerando su gravedad	Atención a cargo del médico	Le explicaron su problema	Farmacia contó con medicamentos	
Extremadamente muy insatisfecho	5,5%	16,5%	3,4%	14,4%	11,0%	10.1%
Muy insatisfecho	22%	35,2%	15,3%	34,9%	30,9%	27.6%
Satisfecho	39,8%	29,1%	42,5%	27,8%	33,9%	34.6%
Muy satisfecho	20,8%	10,7%	26,3%	14,1%	17,4%	17.8%
Extremadamente muy satisfecho	11,9%	8,6%	12,5%	8,9%	6,7%	9.7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

GRÁFICO N°1: Nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del hospital Hipólito Unanue durante el 2019



Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

### **Interpretación:**

Ser atendidos de manera inmediata sin importar su condición socio económica así como el recibir atención de un personal médico mostró valores notablemente elevados de satisfacción en contraposición a la insatisfacción , pues la sumatoria de satisfechos, muy satisfechos y extremadamente satisfechos resultó en 72.5% para el primero y 81.8 % para el segundo; además se observó que no existe gran diferencia entre la satisfacción e insatisfacción con respecto al hecho de ser atendidos considerando su gravedad, la comunicación que mantuvo el personal médico y el que farmacia contará con medicamentos ya que estos presentaron como sumatoria de valores para satisfecho , muy satisfecho y extremadamente satisfecho un 48.4% ; 50.8% y 58% ; mientras la suma de insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó ser 51.7% , 49.3% y 41.9% para estos indicadores.

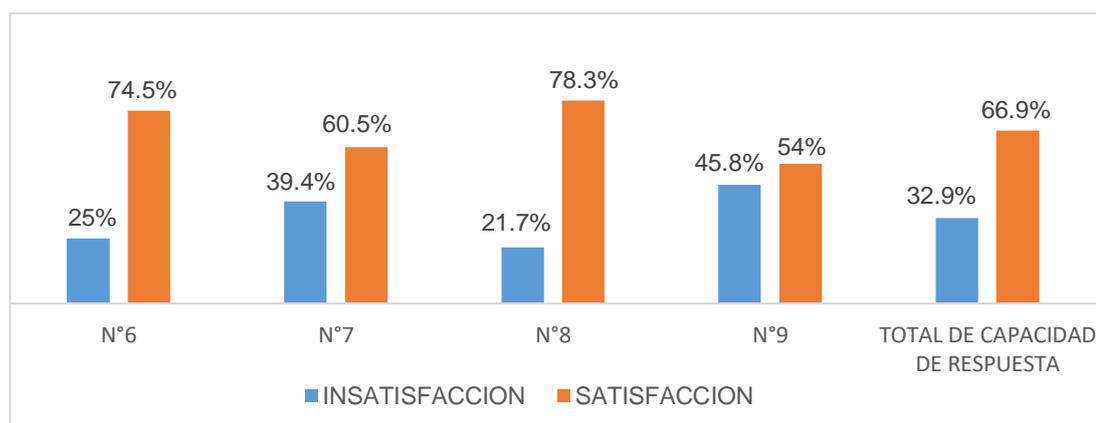
La variable fiabilidad muestra un valor el cual resulta ser levemente más elevado con respecto a la satisfacción, esto en comparación al obtenido para la insatisfacción, teniendo el primero como resultado de la sumatoria entre satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho un 62.1% mientras que el segundo obtuvo un valor de 37.9% el cual fue obtenido de la sumatoria de los porcentajes entre muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho.

TABLA N°2: Nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en la emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PREGUNTA				TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA
	N°6	N°7	N°8	N°9	
	Atención rápida en caja	Atención rápida en laboratorio	Atención rápida en radiología	Atención rápida en farmacia	
Extremadamente muy insatisfecho	1.5 %	7.0 %	7.6%	6.4%	5.6%
Muy insatisfecho	23.5 %	32.4 %	14.1%	39.4%	27.3%
Satisfecho	22.6%	46.8 %	25.7%	18.3%	28.3%
Muy satisfecho	27.8 %	12.8 %	27.2%	17.7%	21.4%
Extremadamente muy satisfecho	24.5%	0.9 %	25.4%	18%	17.2%
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

GRÁFICO N°2: Nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en la emergencia del hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.



Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

**Interpretación:**

Los indicadores como una atención rápida en caja , laboratorio y en la toma de exámenes radiológicos mostró valores elevados de satisfacción siendo estos de 74.9% ; 60.5 % y 78.3% respectivamente (sumatoria de satisfechos, muy satisfechos y extremadamente muy satisfechos ); además se observó que no existe gran diferencia entre la satisfacción e insatisfacción con respecto al hecho de tener una atención rápida en farmacia ya que este presentó como sumatoria de valores para satisfecho , muy satisfecho y extremadamente satisfecho un 54% mientras la suma de insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó ser 46% para este indicador.

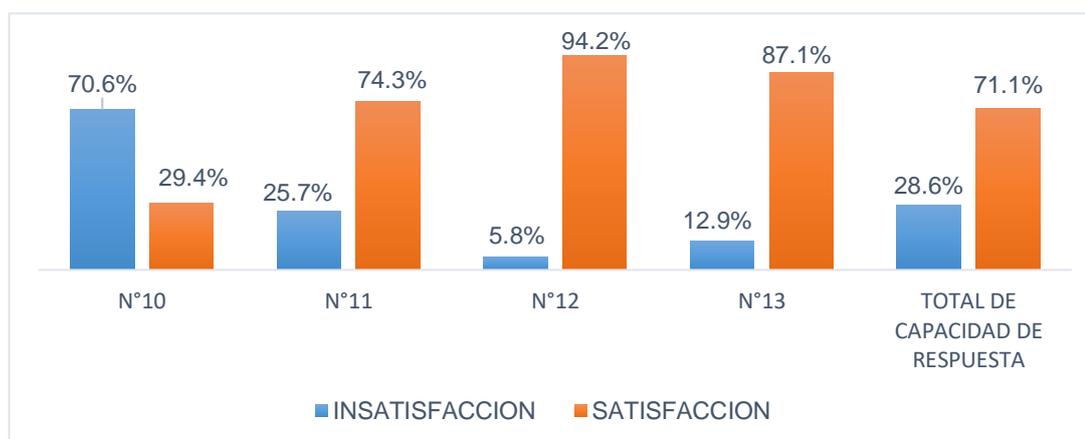
La variable capacidad de respuesta muestra un valor levemente elevado de satisfacción en comparación a la insatisfacción, teniendo el primero como resultado de la sumatoria de satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho un 66.9% mientras que el segundo obtuvo como suma de muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho un 33.1%.

TABLA N°3: Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PREGUNTA				TOTAL SEGURIDAD
	N°10	N°11	N°12	N°13	
	El medico contestó sus dudas	Se respetó su privacidad	Le realizaron un examen físico completo	Su problema de salud se resolvió o mejoró	
Extremadamente muy insatisfecho	27.5%	13.5%	2.1%	8%	12.7%
Muy insatisfecho	43.1%	12.2%	3.7%	4.9%	15.9%
Satisfecho	13.8%	46.5%	29.7%	27.8%	29.4%
Muy satisfecho	8.9%	21.4%	52.3%	47.4%	32.4%
Extremadamente muy satisfecho	6.7%	6.4%	12.2%	11.9%	9.3%
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

GRÁFICA N°3: Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue el 2019.



Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

**Interpretación:**

Que el médico brinde tiempo necesario para contestar dudas sobre el problema de salud mostró un valor elevado de insatisfacción siendo este de 70.6%, obtenido mediante la adición entre muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho; además se observó que existe valores elevados de satisfacción con respecto al hecho de tener una atención en la cual se respete su privacidad, un examen físico completo y haber resuelto o mejorado su problema de salud ,siendo estos 74.3% , 94.2% y 87.1% respectivamente; dichos valores se obtuvieron de la sumatoria entre satisfecho , muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho.

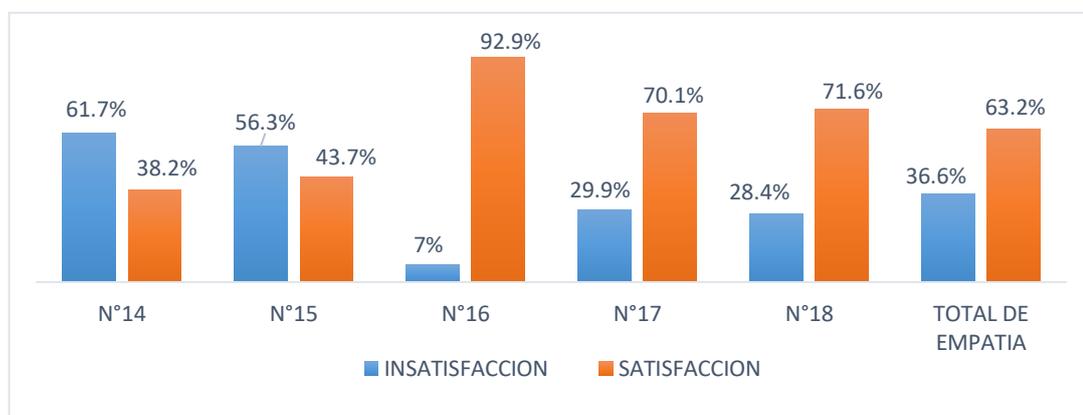
La variable seguridad muestra un valor elevado de satisfacción en comparación a la insatisfacción, teniendo el primero como resultado de la sumatoria entre satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho un 71.1% mientras que el segundo obtuvo un valor entre muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho de 33.1%.

TABLA N°4: Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PREGUNTA					TOTAL DE EMPATIA
	N°14	N°15	N°16	N°17	N°18	
	Recibió un trato amable con respeto y paciencia	Mostraron interés por solucionar sus problemas	Comprendió la explicación sobre su problema de salud	Comprendió la explicación sobre su procedimiento	Comprendió la explicación sobre su tratamiento	
Extremadamente muy insatisfecho	22.3%	20.5%	2.4%	13.1%	12.5%	14.1%
Muy insatisfecho	39.4%	35.8%	4.6%	16.8%	15.9%	22.5%
Satisfecho	20.8%	23.9%	12.8%	30.6%	24.5%	22.5%
Muy satisfecho	11.3%	12.8%	63.6%	20.2%	25.4%	26.6%
Extremadamente muy satisfecho	6.1%	7%	16.5%	19.3%	21.7%	14.1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

GRÁFICA N°4: Nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.



Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

### **Interpretación:**

Menos de la mitad de pacientes atendidos se mostraron satisfechos con respecto al trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de emergencia así como el interés por solucionar cualquier problema durante la atención, teniendo valores de 38.2% y 43.7% respectivamente, los cuales fueron obtenidos de la sumatoria de satisfecho , muy satisfecho y extremadamente satisfecho ; por el contrario se evidenció en más de la mitad de pacientes satisfacción con respecto a la comprensión de la explicación dada por los médicos sobre el problema de salud , procedimientos y tratamiento, teniendo valores de 92.9% , 70.1% y 71.6% respectivamente , siendo obtenidos de la sumatoria entre satisfecho , muy satisfecho y extremadamente satisfecho.

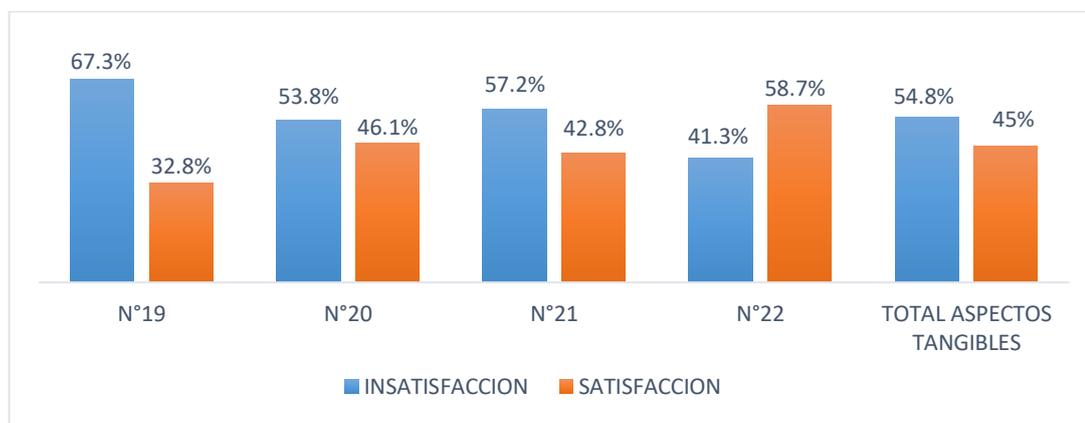
La dimensión empatía muestra un valor elevado de satisfacción en comparación a la insatisfacción, teniendo el primero como resultado de la sumatoria entre satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho un 63.2% mientras que el segundo obtuvo un valor entre muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho de 36.8%.

TABLA N°5: Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PREGUNTA				TOTAL ASPECTOS TANGIBLES
	N°19	N°20	N°21	N°22	
	La señalización fue adecuada	Hubo personal encargado de la orientación	Hubo materiales y equipos para su atención	Los ambientes estuvieron limpios	
Extremadamente muy insatisfecho	22.3%	28.7%	26%	20.2%	24.3%
Muy insatisfecho	45%	25.1%	31.2%	21.1%	30.5%
Satisfecho	8.3%	27.5%	17.4%	41.9%	23.7%
Muy satisfecho	11%	12.2%	15%	4.3%	10.6%
Extremadamente muy satisfecho	13.5%	6.4%	10.4%	12.5%	10.7%
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración propia

GRÁFICA N°5: Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.



Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración: Propia

**Interpretación:**

Menos de la mitad de pacientes atendidos se mostraron satisfechos con respecto a la presencia de letreros que los orientarán , personal encargado de informarles así como de materiales necesarios para su atención, teniendo valores de 38.2% , 46.1% y 42.8% respectivamente, los cuales fueron obtenidos de la sumatoria de satisfecho , muy satisfecho y extremadamente satisfecho ; por el contrario se evidenció en más de la mitad de pacientes satisfacción con respecto a la presencia de ambientes limpios teniendo un valor de 58.7% , siendo obtenido de la sumatoria entre satisfecho , muy satisfecho y extremadamente satisfecho.

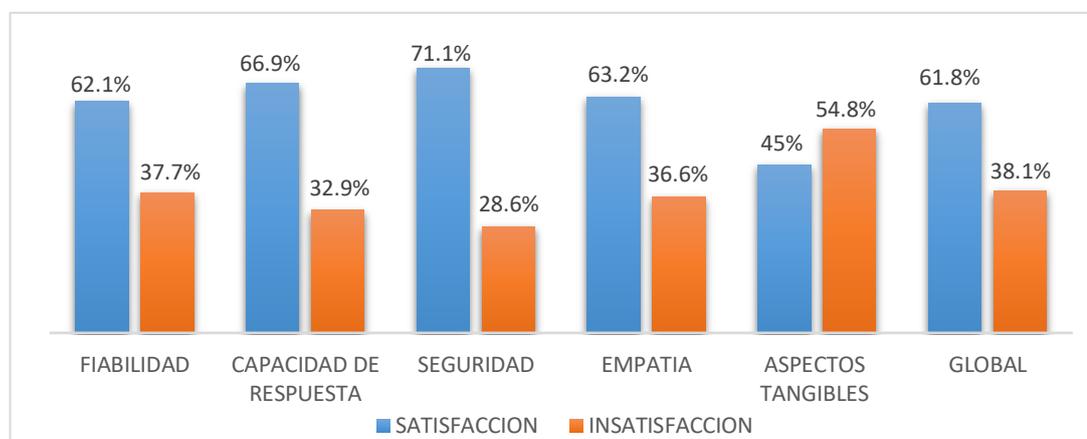
La dimensión aspectos tangibles muestra un valor elevado de insatisfacción en comparación a la satisfacción, teniendo el primero como resultado de la sumatoria entre insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho un 54.8% mientras que el segundo obtuvo un valor entre satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho de 45%.

TABLA N°6: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTOS TANGIBLES	GLOBAL
Satisfacción	62.1%	66.9%	71.1%	63.2%	45%	61.80
Insatisfacción	37.7%	32.9%	28.6%	36.6%	54.8%	38.10
TOTAL	100 %	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración: Propia

GRÁFICO N°6: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.



Fuente: Encuesta SERVPERF realizada en pacientes atendidos en la emergencia del HNHU  
Elaboración: Propia

### Interpretación:

Las diversas dimensiones muestran un valor de satisfacción mayor al 50%, resultado de la sumatoria de satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho, con lo cual se tiene como resultado global un 61.80% de satisfacción.

## 4.2. DISCUSIÓN

La dimensión fiabilidad muestra satisfacción en el 62.1% de encuestados, siendo su indicador de mayor porcentaje con 81.3% el hecho de ser atendidos por un médico, ellos guardan relación con los resultados obtenidos por Cabrera dentro de la emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en 2015.<sup>10</sup> Estos evidenciaron satisfacción en el 53.8% ; siendo superados por Huerta quien obtuvo una satisfacción en el 94.8% para esta dimensión y un 92.2% para el indicador de atención por un médico en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante 2015.<sup>9</sup> Sin embargo estos se encuentran en contraposición a la insatisfacción del 65.6% y la del 67.24% tanto para esta dimensión como para el indicador respectivamente, los que fueron obtenidos por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup>

Cabe resaltar que el indicador con mayor insatisfacción para esta dimensión fue el hecho de ser atendidos considerando la gravedad de su salud con un 51.7% los cuales guardan relación con el 67.11% de insatisfacción obtenida por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital san juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup> Esto en contraposición al 10.4% de insatisfacción para este indicador el cual fue obtenido por Huerta en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el mismo año.<sup>9</sup>

Dicha insatisfacción encontrada evidenciaría que la atención inmediata a la llegada en la emergencia no se cumple en algunos casos; suponiendo como posibles causas a esto la gran afluencia de pacientes provenientes tanto de Lima Este como a nivel nacional, otra posible causa de una demora para la atención de los pacientes podría deberse al tiempo que se tarda en tramitar una ficha de atención.

La dimensión capacidad de respuesta muestra una elevada satisfacción en los pacientes esto con un 66.9%, siendo su indicador de mayor satisfacción con un 78.3% el hecho de recibir una rápida atención para tomarse exámenes

radiológicos , estos resultados guardan relación y son superados por los obtenidos por Huerta dentro del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el 2015.<sup>9</sup> Los cuales evidenciaban un alto porcentaje de satisfacción tanto para esta dimensión con un 76.7% como para el mencionado indicador con un 87.1%.

Los resultados antes mencionados guardan oposición con la baja satisfacción tanto para dicha dimensión como para mencionado indicador , con 28.3% y 28% respectivamente, valores que fueron obtenidos por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup> Así también mostraron oposición con la baja satisfacción tanto para esta dimensión con 37.5% como para el indicador de recibir una rápida atención para tomarse exámenes radiológicos el cual obtuvo un 43.8% , siendo estos valores obtenidos por Cabrera en la Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en 2015.<sup>10</sup>

Esta alta satisfacción obtenida podría deberse de alguna manera al hecho de que en el área de emergencia se solicitan con mayor frecuencia radiografías de tórax, cuyos resultados se generan de forma más rápida.

La variable seguridad que evalúa la profesionalidad del personal asistencial mostró un nivel de satisfacción alto con un 71.1%, siendo uno de los indicadores de mayor satisfacción con 94.2% el haber recibido por parte del médico un examen físico completo y minucioso , dichos resultados guardan semejanza con la satisfacción del 58.8% para esta dimensión y 63.6% para dicho indicador obtenidos por Cabrera en la emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en 2015.<sup>10</sup> Los resultados mencionados fueron superados por el 89.6% de satisfacción tanto para esta dimensión como para dicho indicador obtenidos por Huerta en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el 2015.<sup>9</sup> Los resultados antes mencionados contraponen el bajo nivel de satisfacción del 40.7% para esta dimensión y 42.1% para dicho indicador obtenidos por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup>

El haber obtenido un elevado nivel de satisfacción tanto para esta dimensión como para el mencionado indicador sugeriría que pese a tener un corto tiempo para la relación médico paciente esto no impide la realización del acto médico de manera correcta.

Cabe resaltar que el indicador con menor porcentaje de satisfacción para esta dimensión con un 29.4% fue el que señalaba si el médico que llevó a cabo la atención brindó el tiempo necesario para contestar las diferentes dudas que tuviese el paciente con respecto a su problema de salud lo cual podría denotar un bajo tiempo para la relación médico paciente lo cual podría deberse a la gran afluencia de pacientes en dicha área del hospital.

La dimensión empatía, encargada de evaluar la comprensión sobre las diferentes necesidades en los pacientes muestra una elevada satisfacción con 63.2% y 92.9% para su indicador de mayor porcentaje quien hace referencia al nivel de comprensión sobre la explicación dada por los médicos, siendo semejante a la satisfacción de 89.6% en dicha dimensión y 92.2% en su indicador resultados obtenidos por Huerta en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante 2015.<sup>9</sup> Además se evidenció similitud a la satisfacción de 58% para esta dimensión y 60.8% para dicho indicador resultados obtenidos por Cabrera en la emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en 2015.<sup>10</sup>

Por el contrario se reflejó una porcentaje bajo de satisfacción con 36.54% para la dimensión y 40.34% para mencionado indicador resultados obtenidos por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup>

El haber obtenido un elevado nivel de satisfacción en esta dimensión así como para dicho indicador, además de otros dos como el hecho de comprender por qué se solicitan determinados exámenes y el porqué del tratamiento recibido es de gran importancia pues estos resultan ser puntos clave para lograr el éxito terapéutico por lo que mantener estas fortalezas es de gran importancia. Cabe resaltar que existen dos indicadores para esta dimensión cuya satisfacción se encuentra por debajo del 50%, el recibir un trato con

amabilidad, respeto y paciencia además del contar con un personal que muestre interés para solucionar los diferentes problemas que se presentan durante la estancia en emergencia; por lo que será de suma importancia que se refuerce en el personal de emergencia el trato amable, con respeto y paciencia además de la empatía hacia los pacientes.

La dimensión aspectos tangibles muestra un nivel de satisfacción menor al 50% el cual resulta semejante a la satisfacción del 30.78%, obtenido por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup> Dichos resultados se encuentran en contraposición al elevado nivel de satisfacción del 84.5% y 51.4% obtenidos por Huerta en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante 2015<sup>29</sup> y al de Cabrera en el Hospital Nacional Dos de Mayo en el mismo año.<sup>10</sup>

La baja satisfacción en esta dimensión podría deberse a la insuficiente presencia de sillas de ruedas así como no contar con un área cómoda para la espera lo cual fue manifestado por los pacientes, esto probablemente consecuencia de la gran afluencia de pacientes que tiene por ser un centro de referencia a nivel nacional, siendo de suma importancia reforzar estos aspectos.

Finalmente se evidenció un nivel elevado de satisfacción global con 61.85% (incluye satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho), el cual se encuentra por encima del 52.2% de satisfacción global encontrada por Cabrera en el Hospital Nacional Dos de Mayo en 2015.<sup>10</sup> Además se encuentra también por encima del 23.4% de satisfacción global encontrado por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho en 2013.<sup>26</sup> Sin embargo estos valores mencionados no superan el 92.2% obtenido por Huertas en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante 2015.<sup>9</sup>

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019 fue de 62.1%.
2. El nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019 fue de 66.9%.
3. El nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019 fue de 71.1%.
4. El nivel de satisfacción de la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019 fue de 63.2%.
5. El nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019 fue de 45%.
6. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019 fue de 61.85%.

### **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación al personal asistencial de los diferentes departamentos del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
2. La parte asistencial médica no debe ser descuidada a pesar de tener una satisfacción del 62.1% pues garantiza una atención inmediata y oportuna, ello se podrá seguir logrando con la implementación de más personal asistencial durante las guardias de emergencia.

3. A pesar de tener una satisfacción del 66.9% para la capacidad de respuesta del área de emergencia se debe seguir implementando un mejor servicio en caja, farmacia, laboratorio y toma de imágenes, mejorando los tiempos de espera, ya sea con más equipos o renovándolos además de capacitar al personal.
4. Pese a tener un satisfacción del 71.1% con respecto a la confianza que tienen los pacientes sobre el personal médico, se debe seguir programando más personal en las guardias de emergencia con lo que el tiempo de atención para cada paciente será mayor, logrando de esta manera poder satisfacer todas las dudas que presenten lo que a su vez conllevara a una mejor relación médico paciente y con ello mayor grado de seguridad hacia el personal médico.
5. Considerar la diversidad de pacientes que se atienden dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue para así poder garantizar que la información brindada referente a su problema de salud y su tratamiento sea comprensible llegando a todos de manera uniforme.
6. Se deben plantear medidas correctivas orientadas a mejorar la presencia de carteles, ambientes cómodos para la espera de los pacientes , materiales disponibles para su atención ,ello se podrá lograr mediante una mayor distribución del presupuesto hospitalario hacia el área de emergencia, además se deben realizar estudios analíticos durante los próximos meses de manera que se pueda conocer si existe mejora en los puntos débiles que se modificarán en base a los resultados obtenidos en esta investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Pizarro S. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1): 2-9.
2. Banegas C, Juan E, Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". Rev MEDISAN 2014 (18)7 : 942-947.
3. Cabello M, 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] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010.
4. Tsuchida M, Bandres M, Guevara X. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Rev Med Hered. 2003;(14) 4: 175-80.
5. Bustamante V, Avendano C, Camacho M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias 2013; (25) 6: 171-176.
6. Ramírez N, Pimentel R. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev Med Dominic. 2011; 72(3): 127-30.
7. Córdova B. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis Magistral] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
8. Reátegui G. 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.

9. Huerta M. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [tesis doctoral] Lima –Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
10. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. [tesis doctoral] Lima –Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016.
11. Hassan S, Changiz G, Shaker S, Payam R, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran Soleimanpour, International journal of emergency medicine 2011 (4) 2: 1186-1865
12. Gómez G, Dávila L, Fanny J, Campins R, et al. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública 2017 (21) 2:86-96.
13. Acosta L, Burrone M, Lopez M, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de córdoba, Argentina. Rev Electrónica digital de enfermería 2011;(21) 3:2-13.
14. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica.2000; 114: 26-33
15. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
16. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An Fac Med Lima. 2005; 66(2): 127-141.
17. Acuña Z, Adrianzen R, Almeyda A, Carhuancho A. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Horiz Med. 2012; 12(3): 22-26.

18. Proyecto 2000. Satisfacción del Usuario. Estudio en tres Hospitales de Trujillo y Arequipa. Lima, 2002
19. Cabello E, Jesús L, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
20. Orlandini G y Ramos G. Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. Investigación y Negocios. 2017;10(15) 144-155.
21. Niño E, Perales C, Chavesta M, Leguía C, Díaz V. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2012; 5(1): 5-9.
22. Gamella P, Sanchez M, Gonzáles A, Fernández P. Impacto de una unidad de atención e información a la familia y los acompañantes del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios en la mejora del grado de satisfacción. Emergencias. 2014; 26: 114-120.
23. Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author.
24. Uriel P, Margarita E, Carlos P, Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia Rev. Interam. Bibliot. Medellín. 2011; 34 (3): 243-255.
25. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p.
26. Estudio de satisfacción del usuario externo servqual 2013. unidad de gestión de la calidad del Hospital San Juan de Lurigancho de Lima 2013.

## ANEXOS



**ANEXO N°1: Operacionalización de variables**  
 UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

ALUMNO: León Tipe, susan katia

ASESOR: MSc. Karla Vizcarra Zevallos

LOCAL: San Borja

TEMA: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

<b>VARIABLE : FIABILIDAD</b>			
INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTO
El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio- económica.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
La atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta

<b>VARIABLE : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTO
La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
La atención en Farmacia de emergencia fue rápida..	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta

<b>VARIABLE : SEGURIDAD</b>			
INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTO
El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta

<b>VARIABLE : EMPATIA</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho Satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta

<b>VARIABLE : ASPECTOS TANGIBLES</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho ,satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho ,satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho ,satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta
Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.	Extremadamente muy satisfecho, extremadamente satisfecho ,satisfecho, extremadamente insatisfecho ,extremadamente muy insatisfecho	Cualitativo Ordinal	Encuesta

## ANEXO N°2: Instrumento

<b>PERCEPCIONES</b>									
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°	P	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a Emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que receto el medico?							
06	P	¿La atención en caja o módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual Usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

## ANEXO N°3: Validez de instrumento – Consulta de expertos

### Informe de Opinión de Experto

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Aguiño Dolores Sara  
 1.2 Cargo e institución donde elabora: Universidad Privada San Juan Bautista  
 1.3 Tipo de Experto: Metodológico  Especialista  Estadístico   
 1.4 Nombre del instrumento: Encuesta - SERVPERF  
 1.5 Autor (a) del instrumento: Cronin y Taylor

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					90%
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					90%
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre nivel de satisfacción					90%
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los items.					90%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					90%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer nivel de satisfacción					90%
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					90%
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					90%
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptivo					90%

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Es Aplicable (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN**

90%

Lugar y Fecha: Lima, 23 de Enero del 2019

*[Firma]*  
 LIC. SARA DOLores AGUIÑO DOLORRES  
 C.O.B.P.E. 23

Firma del Experto

D.N.I N°

93098001

Teléfono

993053992

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Vizcarra Leoncio, Karla Alejandra*  
 1.2 Cargo e institución donde elabora: Universidad Privada San Juan Bautista  
 1.3 Tipo de Experto: Metodológico  Especialista  Estadístico   
 1.4 Nombre del instrumento: Encuesta - SERVPERF  
 1.5 Autor (a) del instrumento: Cronin y Taylor

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					95%
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					95%
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre nivel de satisfacción					95%
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					95%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					95%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer nivel de satisfacción					95%
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					95%
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					95%
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptivo					95%

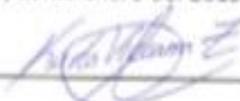
### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

*Apliable* ..... (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

Lugar y Fecha: Lima, 23 de Enero del 2019

  
\_\_\_\_\_

Firma del Experto

D.N.I Nº *82212345*

Teléfono *911 516 870*

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Walter Bryson Malca*  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Privada San Juan Bautista  
 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico   
 1.4 Nombre del instrumento: Encuesta - SERVPERF  
 1.5 Autor (a) del instrumento: Cronin y Taylor

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				80%	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				80%	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre ..... (variables).				80%	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.				80%	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				80%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer ..... (relación a las variables).				80%	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.				80%	
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.				80%	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación ..... (tipo de investigación)				80%	

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

*APLICABLE* ..... (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

Lugar y Fecha: Lima, 23 Enero de 2019

  
 Dr. Walter Bryson Malca  
 INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
 DPT. 14609 AND 7920  
 Firma del Experto

#### **ANEXO N°4: Confiabilidad del instrumento**

Para la encuesta sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019 se calculó la confiabilidad a través del Alfa de Crombach.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.804	18



## ANEXO N°5: Matriz de consistencia

**ALUMNO:** León Tipe, susan katia

**ASESOR:** MSc. Karla Vizcarra Zevallos

**LOCAL:** San Borja

**TEMA:** Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> Conocer el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.</p>	<p>No existe al ser un estudio de tipo descriptivo</p>	<p><b>VARIABLES:</b></p> <p>a. FIABILIDAD</p> <p><b>INDICADORES:</b> Puntaje del 1 al 5</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019?</p>	<p>Evaluar el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019.</p>		<p><b>b. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <p><b>INDICADORES:</b> Puntaje del 6 al 9</p> <p><b>c. SEGURIDAD</b></p> <p><b>INDICADORES:</b> Puntaje del 10 al 13</p> <p><b>d. EMPATÍA</b></p> <p><b>INDICADORES:</b> Puntaje del 14 al 18</p> <p><b>e. ASPECTOS TANGIBLES</b></p> <p><b>INDICADORES:</b> Puntaje del 19 al 22</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Observacional</li> <li>b. Descriptivo</li> <li>c. Prospectivo</li> <li>d. Transversal</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Pacientes atendidos dentro del área de emergencia del Hospital Hipólito Unanue durante el 2019 N = 6000</p> <p><b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN:</b> Encuestas que estén completas</p> <p><b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:</b> Encuestas que no datos que no estén completas N=: 13 268 (Población Objetiva)</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> $n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1-p)}$ <p>Z = 1.96 e = 0.05 p = 0.05 N= 6000 n = 361</p> <p><b>MUESTREO:</b> Aleatorio simple</p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Recolección de datos primaria</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Encuesta</p>

## **ANEXO N°6: Consentimiento informado**

El consentimiento informado tiene como objetivo dar una explicación clara sobre la naturaleza de la investigación así como la función que cumplirán los participantes dentro de ella.

La siguiente investigación, la cual es llevada a cabo por León Tipe, susan Katia bachiller de la Universidad Privada San Juan bautista tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el periodo de enero - febrero del 2019.

De acceder a participar en esta investigación, se le realizaran un total de 22 preguntas, lo cual tomara un tiempo aproximado de 15 minutos, siendo la información obtenida de carácter estrictamente confidencial y solo de uso para la; de tener alguna duda durante la realización de la encuesta puede hacerla saber igualmente se encuentra en libertad de retirarse de la investigación en el momento que lo considere.

He sido informado (a) sobre el objetivo de esta investigación así como de mi función en ella Acepto participar de forma voluntaria en dicho estudio llevado a cabo por León Tipe, susan Katia bachiller de la Universidad Privada San Juan bautista

Fecha:

Firma del participante

DNI: