

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL TOPICO DE
EMERGENCIA DE CIRUGIA CON RELACION AL ESTADO DE
EMERGENCIA SANITARIA EN EL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO
2021”**

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

DIANA KATHERINE MUÑOZ BRAMON

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO**

LIMA - PERÚ

2021

ASESOR

DR WALTER BRYSON MALCA

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por guiarme siempre por el sendero correcto de la vida, iluminándome en todo lo que realizo. A mis padres y familia por el apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera; a mi madre que gracias a su ejemplo para seguir adelante y su apoyo constante no hubiese podido hacer realidad mi sueño de ser médico, gracias por eso y por muchos más.

DEDICATORIA:

A mis padres que me han dado la existencia; y en ella la capacidad de formarme como persona y profesional en este camino difícil y arduo de la vida; en especial a mi madre porque sin su apoyo incondicional me hubiese dificultado el culmino de la carrera profesional.

A mis maestros y asesor que gracias a su apoyo constante pude realizarme profesionalmente.

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital San José del Callao 2021

Material y métodos: es un estudio observacional, descriptivo y transversal. Durante el curso del estado de emergencia decretado en Perú en el 2020, por la pandemia de la *covid19*, se quiso conocer el grado de satisfacción de los usuarios que precisaron atención de emergencia de cirugía y no por covid19, accediendo a contestar un cuestionario validado con un alfa de cronbach de 0.79, de forma presencial, entre los meses de marzo y abril del presente año. Se recogieron variables relacionadas con aspectos tangibles, con el diagnóstico, con el trato y relacionadas con el nivel de satisfacción. El análisis de los resultados se realizó mediante el programa excel

Resultados: de una población total de 211, y una muestra de 137, se obtuvo que un 42% se encuentra de acuerdo con que el personal que los atendió les dio indicaciones claras y precisas, el 36% estuvo de acuerdo con que sus dudas y quejas fueron atendidas de forma oportuna, el 59% se mostró indeciso de acuerdo a si el personal de salud guardaba discreción respecto a la condición de salud de los usuarios, el 44% se encuentra de acuerdo con que el personal lo trata de forma prepotente, el 36% de acuerdo con que se escucharon sus dudas, el 44% indeciso de si recibió maltratos verbales por parte del personal médico, el 70% se encontraba totalmente de acuerdo con que el personal de enfermería tenía los conocimientos adecuados, el 50% se encontró totalmente de acuerdo con que tuvieron un diagnóstico correcto, el 58% se encuentra totalmente de acuerdo con que el personal que lo atendió es confiable, el 66% totalmente de acuerdo con que el personal es respetuoso con los pacientes, el 73% totalmente de acuerdo con que el personal se dirige con respecto, el 33% totalmente de acuerdo con el orden de atención en el área de emergencia, el 66% se mostró indeciso al referirse si existía favoritismo por algunos pacientes, el 58 % estuvo de acuerdo con que la persona encargada de atenderlo fue amable y cortés, el 29% de acuerdo con que el personal es tolerante con todo el público y el 39% estuvo de acuerdo con que el personal trata de forma empática a sus usuarios.

Conclusiones: se concluyó que el nivel de satisfacción promedio de los usuarios es mediano con respecto a la atención del tópico de cirugía de emergencia en relación al estado de emergencia. Manteniendo porcentajes altos de satisfacción en cuanto al trato por parte de los profesionales.

Palabras clave: nivel de satisfacción, tópico de cirugía de emergencia, estado de emergencia.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of users of the surgery topic in relation to the state of health emergency in the hospital San José del Callao 2021.

Material and methods: This is an observational, descriptive and cross-sectional study. During the course of the state of emergency decreed in Peru in 2020, due to the covid19 pandemic, we wanted to find out the degree of satisfaction of users who required emergency surgery care and not due to covid19, by answering a questionnaire validated with a cronbach's alpha of 0.79, in person, between May and June of this year. Variables related to tangible aspects, diagnosis, treatment and level of satisfaction were collected. The results were analysed using SPSS.

Results: out of a total population of 211, and a sample of 137, 42% agreed that the staff who attended them gave them clear and precise instructions, 36% agreed that their doubts and complaints were dealt with in a timely manner, 59% were undecided as to whether the health staff maintained discretion regarding the health condition of the users, 44% agreed that the staff treated them in an overbearing manner, 36% agreed that their doubts were listened to, 44% were undecided whether they were verbally abused by the medical staff, 70% strongly agreed that the nursing staff had the right knowledge, 50% strongly agreed that they had a correct diagnosis, 58% strongly agreed that the staff who attended them were reliable, 66% strongly agreed that the staff were respectful to patients, 73% strongly agreed that the staff were respectful, 33% strongly agreed with the order of care in the emergency area, 66% strongly disagreed with the order of care in the emergency area, 66% strongly disagreed with the order of care in the emergency area, 66% were undecided on whether there was favouritism for some patients, 58% agreed that the attendant was kind and courteous, 29% agreed that the staff is tolerant of all members of the public and 39% agreed that the staff treats their users empathetically.

Conclusions: It was concluded that the average level of satisfaction of users is medium with regard to emergency surgery in relation to the state of emergency. High percentages of satisfaction were maintained with regard to the treatment provided by the professionals.

Key words: level of satisfaction, emergency surgery topic, emergency status.

INTRODUCCIÓN

En marzo del 2020 con la llega del SAR-COV-2 a Perú, todo lo que conocíamos como normalidad se despidió de forma abrupta y con cierta rapidez y conforme pasaban los meses se fue generando una nueva normalidad a la cual las distintas entidades de salud, la población y el personal de salud tuvimos y tenemos que continuar aprendiendo a adaptarnos.

Los cambios fueron drásticos y notorios en todos los aspectos de la vida, así como también lo fue para el personal de salud que debía continuar con su labor y a las instituciones sanitarias que debieron realizar improvisados cambios con la finalidad de continuar prestando sus servicios a la población, muchas veces fue necesario reducir espacios y/o cerrar ciertos servicios dando prioridad a otros con mayor relevancia para el tratamiento de pacientes infectados por la COVID19. Sin embargo, servicios como cirugía siempre serán una necesidad en el área de emergencia por ello en este caso el Hospital San José del callao opto por reducir el espacio consignado, lo que género que se reduca la cantidad de atenciones y haya un mayor tiempo de espera; y cerrando centro quirúrgico para cirugías electivas por el alto riesgo de contagio; lo que genero un acumulo de pacientes e incluso usuarios de se debían derivar debido a la necesidad quirúrgica como tratamiento.

Con la presente investigación se busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía del Hospital San José del callao en relación con el estado de emergencia, debido a los cambios urgentemente realizados en dicho nosocomio y teniendo en cuenta la importancia de la satisfacción de los usuarios en la atención de su salud.

En la presente indagamos antecedentes nacionales como internacionales sobre la importancia de la satisfacción de los usuarios frente a al sector sanitario, así como también, este se vio afectado en sus atenciones durante el estado de emergencia decretado en nuestro país por la covid 19. Obteniendo resultados no del todo desalentadores a pesar de las grandes modificaciones realizadas en el servicio.

ÍNDICE

CARATULA	I
ASESOR	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	VIII
INDICE	IX
LISTA DE GRÁFICOS	X
LISTA DE ANEXOS	XI
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	2
1.2.2 PROBLEMA ESPECIFICO	
1.3 JUSTIFICACIÓN	2
1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6 OBJETIVOS	4
1.6.1 OBJETIVO GENERAL	
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
1.7 PROPÓSITO	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO	6
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	6
2.2 BASE TEÓRICA	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL	23
2.4 HIPÓTESIS	24
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA	
2.5 VARIABLES	24

2.6 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES	25
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	26
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3 MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	26
3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	27
3.5 DISEÑO Y ESQUEMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	28
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	29
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	29
4.1 RESULTADOS	29
4.2 DISCUSIÓN	39
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1 CONCLUSIONES	42
5.2 RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	46

LISTA DE GRÁFICOS

	Pag
GRAFICO N1°: El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas.	29
GRÁFICO N2°: El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente.	30
GRÁFICO N3°: El personal fue discreto con relación a mi salud.	30
GRÁFICO N4°: El personal lo atendió de manera prepotente.	31
GRÁFICO N5°: El personal escucho atentamente mis dudas.	32
GRÁFICO N6°: He recibido maltrato verbal por parte del personal médico.	32
GRÁFICO N7°: El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario.	33
GRÁFICO N8°: El médico tiene la capacidad de diagnosticar síntomas que padece el usuario.	34
GRÁFICO N9°: El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales.	34
GRÁFICO N10°: El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean adultos o niños.	35
GRÁFICO N11°: El personal se dirigió a su persona con respeto.	35
GRÁFICO N12°: En el hospital se atiende respetando el orden de llegada.	36
GRÁFICO N13°: El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite el ingreso antes que a otro.	37
GRÁFICO N14°: La persona encargada de atenderlo es amable y cortés.	37

GRÁFICO N15°: El personal es tolerante con los diferentes usuarios. 38

GRÁFICO N16°: El personal trata con empatía a los usuarios. 38

LISTA DE ANEXOS

	Pag.
ANEXO 1: Operalización de variables	45
ANEXO 2: Instrumento	46
ANEXO 3: Validez de instrumentos	47
Consulta de expertos	
ANEXO 4: Matriz de consistencia	48

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad se evidencia un interés creciente de la necesidad de conocer las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de salud y se observa un cambio importante en la relación personal de salud y paciente esto como consecuencia del enfoque de la gestión hospitalaria en conocer la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción del usuario en salud con el servicio prestado. Bajo este contexto el resultado de la atención en salud es relevante para la formulación y evaluación de políticas públicas de salud, considerando que un mayor grado de satisfacción lleva a la percepción de mayor calidad, resultado deseado por la gestión hospitalaria¹

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 por lo que definimos la calidad de la atención médica 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.

En Perú en el sector salud existe una preocupación por el nivel de calidad asistencial prestado a la población, por ende la satisfacción del usuario es considerado un indicador de calidad de los servicios de salud, para evaluar este indicador es necesario considerar lo más importante en el proceso de atención sanitaria; como es la gran complejidad del proceso de satisfacción al usuario, las características de la organización de salud y la correcta aplicación de la metodología científica al evaluar los indicadores de la satisfacción del usuario.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021?

1.2.2 Problema específico

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía de emergencia en cuanto a la dimensión aspectos tangibles en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión del personal no médico del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión atención del médico del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión farmacia y laboratorio del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión resultados final del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Teórica: El estudio propuesto se basa en la teoría y las nociones elementales del nivel de satisfacción que se puede percibir en un grupo de usuarios que reciben la atención y expresan su satisfacción de acuerdo a su experiencia del servicio recibido, en esta investigación se compara el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de cirugía de emergencia del hospital San José y determinar el problema para poder brindar las recomendaciones necesarias.

La satisfacción es el resultado que se tiene de una atención brindada y el usuario es quien manifiesta su satisfacción o insatisfacción. Bajo este contexto el nivel de satisfacción cumple un papel importante, en el proceso de mejora de la calidad de servicio sobre todo en estos tiempos de pandemia COVID .19 en que todos los recursos ya tensiones se derivan a atender a estos pacientes y se descuidan las otras áreas.

Practica: La satisfacción del usuario es uno de los indicadores importantes de evaluación del proceso de atención en salud, que permite identificar los factores de satisfacción o insatisfacción y contribuye en la mejora de la calidad del servicio, atención profesional, equipos e infraestructura necesarios para poder brindar el confort y atención adecuada. Considerando los objetivos de la investigación, el resultado permite conocer el nivel de satisfacción en el proceso de la atención en los servicios de cirugía de emergencia del hospital San José del Callao y describir el nivel de satisfacción según las cinco dimensiones de la calidad de servicio.

Económico-social: La investigación permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía de emergencia del hospital San José del Callao en el período de estudio respectivo. La medición de la calidad de servicio y satisfacción en un principio fue ideada para la industria con el objeto de prestar mejores servicios al cliente, hoy en día está siendo aplicado al campo de la salud. En la actualidad se cuenta con suficiente conocimiento y experiencia como para que los organismos y personal de salud en cada nivel de atención puedan mejorar la calidad de los servicios y el mejorar la calidad y satisfacción del usuario suele ser un proceso rentable

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Espacial: el presente proyecto de investigación se realizará en los ambientes virtuales de la escuela profesional de medicina humana de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Privada San Juan Bautista cuya sede central es en el balneario sureño de Chorrillos en Lima. Perú

Temporal: este estudio se realizará durante los meses de mayo y junio del año 2021.

Social: el presente estudio estará dirigido a los usuarios del típico de cirugía de emergencia del hospital San José del Callao

Conceptual: la investigación determinará el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía de emergencia del hospital San José del Callao en el período de estudio respectivo. La medición de la calidad de servicio y satisfacción en un principio fue ideada para la industria con el objeto de prestar mejores servicios al cliente, hoy en día está siendo aplicado al campo de la salud.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Limitaciones temporales: el tiempo resulta corto para cumplir con los trámites respectivos y la aprobación de los formatos anexos y revisiones.

Limitación personal: la investigadora no cuenta con personal que la ayude en los tramites por lo que asume toda la responsabilidad del proyecto, ya que se utilizará los medios virtuales para el recojo de la información.

Limitación económica: la investigadora no cuenta con auspicios de laboratorios ni empresas que la apoyen y solo contará con el apoyo de la familia

Administrativas: La demora en la respuesta de para los permisos enlentecen el desarrollo de la investigación.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital San José del Callao 2021.

1.6.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía de emergencia en cuanto a la dimensión aspectos

tangibles en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión del personal no médico del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión atención del médico del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión resultados final del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao

1.7 Propósito

El propósito de esta investigación será la medición del nivel de calidad de la atención brindada y es uno de los resultados más importantes, porque influye de manera determinante en su comportamiento. En consecuencia alcanzar la satisfacción es uno de los factores críticos para toda organización que busca obtener mejores resultados en los servicios que brinda. La decisión del usuario respecto al tratamiento médico a su problema de salud está condicionada fundamentalmente, a la experiencia y al grado de satisfacción de otros usuarios en el cumplimiento del tratamiento, recuperación, solución a su problema de salud o en la mejora de la calidad de vida.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

INTERNACIONALES

Castelo W, tesis “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” 2016. Ecuador

Introducción: al acudir a un centro hospitalario, los usuarios de servicios médicos tienen confianza en que su necesidad de salud será atendida y que al final el proceso sea solventado a cabalidad y eficazmente, es por ello importante conocer la satisfacción que tienen con los servicios.

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.

Métodos: estudio descriptivo de corte transversal en el servicio de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, durante el primer trimestre de 2015, en un universo de 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta validada para obtener la información, el análisis de la información, se realizó mediante el sistema SPSS, al hacer uso de la correlación bivariado de Kendall, los resultados se expresan en tablas de manera porcentual.

Resultados: el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria.

Conclusión: los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.

En el estudio “Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de covid-19”, Segovia, España 2020. Tuvo como objetivo el conocer la percepción de los pacientes acerca de las medidas adoptadas para afrontar la covid 19 en sus inicios en la atención primaria, así como valorar el grado de satisfacción de los usuarios que precisaron de atención primaria durante el inicio de la pandemia por SARSCOV2.

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal. Se incluyó a población mayor de 14 años que deseaba llenar la encuesta de forma anónima y vía online, siendo un total de 1220 usuarios. Se llevó a cabo entre los meses abril y junio del 2020.

En la cual se encontró que la mayoría de sus pacientes se encontraba satisfecho con la atención recibida en la atención primaria sin embargo se debía mejorar en cuanto a la atención de pacientes covid19, esto se podría llevar a cabo aumentando los recursos y el personal sanitario en la atención primaria.

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*, 2016, vol. 72, no 3, p. 127-30.

Se realizó un estudio prospectivo descriptivo acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de la emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota, en el mes de febrero del año 2016 desarrollado a través de una encuesta trasversal. Algunas de las consignas de la encuesta fueron las siguientes: edad, sexo, nivel de escolaridad, lugar de procedencia; la forma en que le atendieron en la emergencia: a) Muy satisfecha b) Poco satisfecha c) Insatisfecha, El tiempo de demora para ser atendido por los profesionales: a) Horas b) Minutos. La muestra del estudio fue constituida por 320 usuarios elegidos al azar en la emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona, quienes cumplieron con los requisitos de haber asistido a la emergencia en la mañana, tarde o noche, en el mes de febrero 2016. El alto porcentaje de los usuarios pese algunos inconvenientes que admiten encontrar en el centro de salud calificaron de satisfactoria el servicio prestado por el centro. Expresando que no le gusta la falta de condición física del lugar y en espera que mejore la limpieza, los suministros médicos y la disminución del tiempo de espera.

Jaramillo A, Satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de esmeraldas.

Una de las premisas básicas ampliamente difundida por años ha sido que el paciente sólo valora sanarse como resultado de una atención. Sin embargo, se ha descubierto que existen elementos asociados a la satisfacción o calidad que

están incorporados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen de la atención de salud. En donde la percepción de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido. El objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti para contribuir a mejorar la calidad de atención al usuario. Este es un estudio con métodos de investigación de campo, descriptiva, explicativa, analítica, deductiva y bibliográfica. La población de estudio es de 1500 usuarios en donde se trabajó con una muestra de 316 usuarios, hombres, mujeres, jóvenes y adultos y personas que acompañaban a los menores de edad en el momento de la atención. Como resultado de esta investigación se pudo evidenciar que el 79% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia muestran su insatisfacción en la atención debido a que tuvieron que esperar mucho tiempo a consecuencia de la demanda de usuarios del hospital. Además, se demuestra que el servicio de emergencia no cuenta con el personal de salud necesario para brindar la atención al usuario debido a la demanda de pacientes se siente la falta de médicos y enfermeras. Como principal conclusión tenemos la insatisfacción del usuario en la aplicación del triaje en el área de emergencia ya que no se realiza un triaje adecuado que garantice la selección de pacientes considerando su condición de salud lo que causa la aglomeración de usuarios en el área de emergencia y el malestar de los mismos. Se propone la implementación del sistema de triaje en la emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti.

Rivera, Federico Guadalupe, et al. "Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018." *Ciencia Digital* 3.3 (2019): 162-177.

La satisfacción y la calidad del servicio en el área de salud es un tema que ha tenido diversas connotaciones en los últimos años, en donde el enfoque desde la percepción del usuario cada vez tiene mayor aceptación dentro del medio. El objetivo general de este trabajo de investigación fue el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La metodología de la

investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

CÓRDOVA BONIFACIO, Víctor Hugo. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2017.

Introducción.-La satisfacción del usuario externo se utiliza como un 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. Objetivo.-Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo del área de emergencia del Hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud. Metodología.- Se realiza un estudio descriptivo, prospectivo y transversal durante los meses de junio a diciembre del 2017 en el área de Medicina, Traumatología y Cirugía del área de emergencia del Hospital Grau, con encuesta a 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en siete grupos a quienes se le aplica la encuesta sobre satisfacción de Servqual modificado por Elías y Álvarez. Se confecciona una base de datos en Excel, la motivación fue evaluada con análisis de correlación de Pearson, análisis de varianza para los puntajes en satisfacción general según los turnos de atención., y el coeficiente de correlación gamma para las variables ordinales (fiabilidad, aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad). Resultados: La motivación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos) con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y

un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. Conclusiones.-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 esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos, lo que merece una investigación en el área de emergencia

HUERTA MEDINA, Elizabeth Angela. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2016.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2016. Material y Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. Palabras claves: satisfacción, usuario, SERVPERF, emergencia

NACIONALES

Pintado Peña, María. "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017." (2018).

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo "determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de medicina y traumatología del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. La investigación es descriptiva correlacional, no experimental, cuantifica la frecuencia y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables, con una muestra de 149 usuarios, con un nivel de confianza del 95%, aplicando la fórmula para población finita. El instrumento para la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman y Cols (1988), diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, adaptada por el ministerio de salud, esta se aplicó bajo la técnica de la encuesta. Para el análisis de la información se utilizó la prueba estadística de Pearson lo que permitió concluir que existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.829, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención que brinda el personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, con una significancia estadística de ($p < 0,05$) un 15% no satisfechos, un 84% satisfechos, y un 1% muy satisfechos.

Ello, refleja la calidad de atención que brindan los profesionales a los usuarios del servicio de emergencia a través de un trato digno y oportuno acorde a sus expectativas

Cabrera Moresco, Marisa. "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." (2019).

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Noviembre del 2015. Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Materiales y métodos: Se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia

del Hospital Nacional Dos de Mayo en Noviembre del 2015. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. El análisis de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. También se utilizó el paquete estadístico SPSS. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%). Conclusiones: La insatisfacción global encontrada fue de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Cecilia Zarela Canzio Meneses en el estudio “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, universidad San Ignacio de Loyola, 2018. La cual tuvo como objetivo identificar la relación más relevante de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario a nivel de los servicios de emergencia de los establecimientos de salud del MINSA en lima este. Es una investigación de tipo correlacional, transversal y descriptiva, que utilizo el método cuantitativo para el análisis de datos. Se llevó acabo en los servicios de emergencia de los establecimientos de salud del MINSA DIRIS LE, específicamente centrándose en tres hospitales contando con una población total de 51,696, se realizaron y analizaron un total de 382 encuestas, para la cual se utilizó como instrumento la encuesta SERVPERF. Se concluyó que la calidad en sus cinco dimensiones se encuentra estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia

Resultados: Se halló que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE; existe una alta relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo cual significa que la calidad de servicio pueda influir positivamente en la satisfacción de los usuarios de los hospitales de la DIRIS LE. Se halló que la fiabilidad del servicio sí tiene una relación con la satisfacción de los de los

usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE; Se halló que la capacidad de respuesta del servicio si tienen una relación con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE; podemos concluir que si tenemos una capacidad de respuesta oportuna con nuestros pacientes la satisfacción se incrementará notablemente. Se halló que la seguridad si tiene una relación con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE; Se halló que la empatía si tiene una relación con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE; Se halló que los elementos tangibles si tiene una relación con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE; además con una alta correlación entre las variables. Se puede decir que, si mejora la infraestructura, los equipos médicos, etc se incrementará la satisfacción del usuario de hospitales públicos.

Alexandra Stefany Napa Pisconte, en su investigación “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional de Ica. año 2018. La cual tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital regional de Ica.

Es un tipo de estudio transversal y descriptivo, cuyo análisis fue realizado de forma cuantitativa. Tuvo como muestra una cantidad de 100 usuarios del área de emergencia aplicándose la encuesta SERVQUAL modificada compuesta por 22 ítems.

Los resultados mostraron que en condiciones normales hay un alto porcentaje de insatisfacción (76.1%) por parte de los usuarios del área de emergencia, en comparación al 23.82% de una óptima satisfacción.

Se observó que existe un bajo porcentaje de satisfacción, ninguna supera el 30%; en las cinco dimensiones tomadas en cuenta como fiabilidad (22%), capacidad de respuesta (25.75%), seguridad (23.75%), empatía (23.8%) y aspectos tangibles (24.25%). Por otro lado encontramos la siguientes cifras de insatisfacción: fiabilidad 78%; capacidad de respuesta 74.25%; seguridad 76,25%; empatía 76,20% y aspectos tangibles 72,25%. Conclusiones: resultado global de satisfacción 23,82% y de insatisfacción 76,18%.

Kasano, Juan Matzumura, Hugo Gutiérrez Crespo, and Luisa Zamudio Eslava. "Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una

institución privada de salud." *Qhalikay. Revista de Ciencias de la Salud* 2.1 (2018): 1-11.

La satisfacción del paciente es uno de los objetivos más importantes de cualquier sistema de salud. El objetivo de este estudio plantea describir la satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud de categoría III-1. Para ello se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los pacientes y/o acompañantes con una muestra constituida por 206 participantes. El instrumento utilizado fue tomado de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, aprobada por el Ministerio de Salud del Perú, que consta de dos componentes: percepciones y expectativa, con 22 preguntas cada uno. Los resultados mostraron que la edad media de los pacientes fue de 51,8 años con predominio del sexo femenino. Así mismo, en la dimensión fiabilidad, la insatisfacción fue 57,4 %; en la dimensión capacidad de respuesta, se encontró 63 % de insatisfacción; la dimensión seguridad, 56,9 % de insatisfacción, las dimensiones empatía y aspectos tangibles, obtuvieron un 55.6% de insatisfacción. Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión empatía y aspectos tangibles obtuvieron mejores resultados de satisfacción. La puntuación final fue 42,4 % de satisfacción.

2.2 BASE TEÓRICA

Base teórica: satisfacción del usuario

El estudio de la satisfacción del usuario en términos de evaluación de la calidad de atención en salud es uno de los propósitos de las instituciones prestadoras de salud y se realizan en especial por iniciativa de los gestores de salud y que incluyen distintas técnicas, instrumentos o modelos de cierta escuela o tendencia sin una metodología en común que permita compararlas. La ausencia de calidad en salud se evidencia con la insatisfacción de los usuarios en este contexto las necesidades del usuario, son considerados, como el punto de inicio para el desarrollo de los procesos internos de una Institución prestadora de salud, lo cual permite, alinear sus recursos tangibles e intangibles, hacia resultados que

puedan satisfacer o exceder las expectativas de los usuarios, razón de la organización. En Perú, actualmente los servicios de salud están inmersos en un modelo que promueve la gestión de la calidad institucional, trato humanizado producto de lineamientos ministeriales reflejados en la reforma de salud y de un sistema de acreditación, sistema que se focaliza hacia la protección de los derechos y satisfacción del usuario

El nivel de satisfacción percibida por el usuario hospitalizado es un indicador elemental en la medición de la calidad de servicio brindado. La satisfacción refleja la habilidad del personal de salud para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios. (Correia y Miranda, 2010, p. 5). La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones en relación a los servicios brindados por parte de la institución de salud. (Seclén-Palacín y Darras, 2005,. La satisfacción y los resultados clínicos, elevan el grado de satisfacción del usuario que conlleva a una relación armoniosa entre el usuario y el profesional de la salud. (Hermida, 2014, p.99). Bajo estas consideraciones la calidad de servicio percibida por el usuario es un antecedente de la satisfacción.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud en nuestro país y en América Latina han realizado importantes cambios en el Sistema Nacional de Salud y uno de los componentes o indicadores de la calidad de la atención, es el grado de satisfacción de los usuarios.

Diferentes definiciones de la satisfacción se han esbozado en estos últimos tiempos como la de Oliver (1980) quien sostuvo que: la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o des confirmación positiva de las expectativas previas a la recepción del servicio. Es decir, una vez recibido el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y, si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación. Pero, si existen discrepancias entre los resultados y las expectativas, lo que se produce entonces es la desconfirmación, que puede ser negativa si el rendimiento es inferior a lo esperado o positiva si el rendimiento supera a lo esperado (p. 460).

Asimismo, Desatrick (1990) expuso que: enfoca la evaluación del desempeño en el proceso de satisfacción del usuario como la oportunidad con que actúan y el

grado de adhesión al cumplimiento de las políticas de excelencia de la organización, que se lograrán mediante lo siguiente: controles detallados de los sistemas, del personal, de las comunicaciones y del ambiente; evaluación de las herramientas y controles implementados para la retroalimentación de los procesos; respaldo a la investigación y desarrollo de nuevos servicios; motivación de la iniciativa y creatividad de los miembros de la organización con respecto a las oportunidades de mejoramiento y renovación; atención de quejas e implementación de medidas que permitan darles solución; evaluación constante de las amenazas del entorno; prevención de problemas y como detectarlos a tiempo.

Asimismo, Teas (1993) mencionó que: “la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo. Ahora bien, hay que tener en cuenta que la calidad de servicio como actitud se actualiza en cada transacción específica, rendimiento percibido, influyendo en la satisfacción que se experimenta. De esta forma, los usuarios en una transacción específica observan el rendimiento del servicio que utilizan y observan si se ajusta a la actitud que ya tenían. De allí que, las organizaciones no sólo han de tener en cuenta la elaboración de una imagen de calidad entre sus potenciales usuarios, calidad de servicio percibida, sino también deben cuidar cada transacción específica, satisfacción, ya que la opinión que un usuario tiene del servicio puede verse alterada por una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un momento dado. Así, su lealtad puede verse modificada si se producen situaciones insatisfactorias”.

De otra manera para Kotler y Amstrong: “las organizaciones deben esforzarse por deleitar a los usuarios y no solamente por dejarlos satisfechos. De esta manera, a fin de lograr la plena satisfacción de los usuarios es un requisito indispensable ganarse un lugar en la mente de los mismos. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada usuario se ha constituido en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las organizaciones exitosas”.

Danaher y Haddrell (1996) manifestaron que la satisfacción está determinada por la confirmación o no, de las expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems o componentes del servicio. (p. 26)

Roest y Pieters (1997) definieron satisfacción como:” Un concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el usuario, principalmente a través de transacciones, e incorpora una evaluación de beneficios y sacrificios. El componente cognitivo se refiere a la evaluación del usuario del desempeño percibido, en términos de la adecuación en comparación a algún tipo de expectativa estándar y el componente emocional consiste en varias emociones, tales como felicidad, sorpresa y decepción que comprenderían emociones positivas y negativas”

Definiciones de la satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios ofrecidos (Seclén-Palacín y Darras, 2005, p. 405.. La satisfacción del usuario ha impulsado mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los “ejes de evaluación de servicios de salud”. (Huerta, 2015, p. 304). Asimismo, es “la interacción de los usuarios con los servicios de salud hace que sus necesidades sean cada vez más demandantes y específicas en relación a la atención”. (Ninamango, 2014, p.407). A pesar de la trascendencia y relevancia de la satisfacción de usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejora de la organización y provisión de los servicios de salud, todavía existe un debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición. La evaluación de la satisfacción de la satisfacción del usuario es parte del proceso de atención en salud, que permite identificar las disfunciones existentes y contribuye en la mejora de la calidad y el grado de satisfacción. La satisfacción es la “comparación de la experiencia del usuario con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”. (García, 2013, p. 505). Bajo este contexto la satisfacción es una respuesta, producto de una vivencia e interacción con el servicio, en un momento específico. La satisfacción del usuario es relevante al menos en cuatro áreas: comparar sistemas o programas de salud; evaluar la calidad de los servicios de salud;

identificar los servicios que necesitan mejorar la satisfacción y colaborar con las instituciones sanitarias en identificar usuarios poco satisfechos con los servicios ofrecidos. Según estos fundamentos el nivel de satisfacción proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (p. 56).

Civera (2008) consideró que. “el nivel de satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial en base a tres razones: (a) la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta, (b) la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y (c) la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer (p. 309”

Base teórica de la variable tópico de cirugía

El servicio de emergencia es un área específicamente diseñada, equipada y dotada de personal para la atención de pacientes de emergencia las 24 horas del día. Emergencia médica y/o quirúrgica es toda condición repentina que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en la persona

Los servicios de emergencia hoy son de primera importancia en el enfoque de gestión en salud. La necesidad de una atención oportuna, el recibir en dicha atención rápidamente elementos diagnósticos y terapéuticos, ha sido uno de los determinantes por los que el uso de Emergencia se incrementa de manera importante. A su vez estos servicios se han ido adaptando a esta creciente demanda, encontrando diversos mecanismos de atención médica, como formación de unidades funcionales y empleo de tecnología de avanzada . Esto ha producido un creciente problema que se repite a nivel mundial, denominado hacinamiento de los servicios de Emergencia. Ello, aunado al uso inadecuado de las Emergencias en la seguridad social y especialmente en los hospitales nacionales de referencia, se refleja al determinar un incremento constante en la demanda de atención en el servicio de emergencia. Existen escasas publicaciones que revelen la realidad de la demanda de los servicios de emergencia en el país. El presente estudio busca determinar la variación y

características del número de pacientes atendidos en la emergencia durante la última década, describir el perfil de la población que demanda atención médica, identificando franja horaria, día de la semana y mes del año, identificar el motivo de consulta, estancia, mortalidad y destino de estos pacientes.

En el tópico de cirugía de emergencia se resuelven las situaciones de emergencias quirúrgicas de primer, segundo y tercer nivel. Las suturas de los pacientes son resueltas por los internos y residentes, así como las atenciones primarias iniciales de las otras especialidades quirúrgicas como traumatología y neurocirugía y cirugía torácica.

Los pacientes que requieren de una intervención quirúrgica mayor como abdomen agudo, apendicitis, colecistitis son preparados para su ingreso a sala de operaciones y algunos son hospitalizados pero que requieren otra preparación especial.

Es en estas circunstancias en que el periodo de espera o la saturación del típico por la restricción de las atenciones por la pandemia COVID y /o la aglomeración por algún accidente de tránsito que eleva el número de accidentados en que se crea una serie de reacciones de los usuarios que dificultan el buen desempeño de la atención del servicio.

Base teórica de las dimensiones

Aspectos tangibles: Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, Personal e instrumentos.

El Hospital San José no tiene una estructura física de un hospital de tercer nivel y su emergencia no cubre la demanda de toda la población circundante ya que se ha rodeado en los últimos 20 años de numerosas urbanizaciones que han incrementado su población asignada sin poder aumentar su arquitectura por lo que su tópico resulta muy estrecho para cubrir la demanda ya que cuenta solo con dos camillas de atención en 6 metros cuadrados.

El equipamiento se ha tratado de actualizar, pero no cumple con todos los requisitos necesarios para una atención completa o resultan insuficientes. Por

otro lado, las señalizaciones para dirigirse a los otros ambientes como laboratorio o rayos X no están debidamente señalizados y muchos pacientes deambulan desorientados por los pasillos.

Profesional de la salud personal no médico: el personal profesional no médico que atiende las urgencias resulta insuficiente para la cantidad de pacientes y reflejan el cansancio y burnout en una atención no personalizada y los familiares ante las nuevas directivas de pandemia al no poder ingresar a los ambientes del tópico de cirugía se sienten maltratados y de falta de información mostrando su inconformidad ante estos hechos.

Profesional de la salud personal médico: en este aspecto los pacientes y familiares si muestran que al llegar a la atención directa del médico si se sienten bien atendidos y que sus problemas son resueltos adecuadamente de la mejor manera

Resultados: Finalmente los resultados siempre satisfacen a los pacientes a pesar de todas las peripecias por las que pasan los pacientes, pero al final se sienten satisfechos de los logros obtenidos en su recuperación.

La satisfacción se define en términos de cumplimiento del paciente, es decir es un servicio de atención de salud en un nivel placentero, es decir el paciente sintió que se cumplió con lo consumido en todos los puntos de contacto (2).

También se define la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, cómo percibe el paciente el contacto con todos los agentes que participan en esta atención, es decir en términos de calidad de atención percibida, se indica que esta percepción tiene un impacto alto en la satisfacción general del paciente, es decir, tiene mayor efecto positivo cuando la accesibilidad, la asequibilidad, prontitud en la atención y profesionalismo están alineados al momento de dar una atención (2).

Las causas de satisfacción del usuario externo que se reconocen son el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de la información recibida y el confort de las instalaciones, así mismo las causas de insatisfacción son la falta de coordinación del personal de la institución de salud, las grandes listas de espera y los retrasos en la atención; al reconocer las causas

de insatisfacción la unidad hospitalaria debe evitar los tiempos muertos, la repetición de pruebas, actividades, exploraciones, intercambio deficiente de información, desplazamientos innecesarios y la asistencia fragmentada a los usuarios (3).

A. Características

Según Kaushal 2006, las características de satisfacción del usuario se pueden clasificar en tres aspectos (4):

- Organizativos referido a tiempos de espera y ambiente
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud
- Trato recibido durante el proceso de la atención por parte del personal implicado

B. Teorías

Existen diversos autores que expresaron algunas teorías acerca de la satisfacción del usuario:

- **Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston**

En Millán 1998 (5), Estos autores no validan de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y crecimiento, lo que hacen es proponer un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

- **Teoría de Paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant**

Según Surprenant 1982 (6), Esta teoría determina los factores explicativos de la satisfacción, la satisfacción del consumidor relacionada con el nivel y experiencias de desconfirmación, relacionándose esta, con el nivel de expectativas de la persona en cuestión. El nivel de satisfacción del cliente está influido por alguna experiencia previa y es ahí donde nace la expectativa del cliente ya que puede comparar lo vivido actualmente con lo anterior.

C. Dimensiones

Según algunos autores existen diversas dimensiones en cuanto a satisfacción del usuario se trata.

De las cuales podemos detallar lo siguiente:

Según Jiménez T 2006 (8), la comunicación es una forma útil de aumentar las relaciones interpersonales entre los profesionales de una institución y los pacientes, y muchas veces la falta de la misma o la deficiente comunicación puede generar incomodidad y desinformación; lo que lleva a una insatisfacción por parte de los usuarios

El mismo Jiménez T en el 2006 también se refirió a las actitudes profesionales, mencionando que el profesionalismo debe partir de una actitud y no de un título profesional, que aquel profesional calificado es aquel que demuestra buenas acciones, valores morales y sobre todo humildad.

Jiménez T en el 2006, se refirió a la competencia técnica como a las capacidades, experiencias y conocimientos que todo profesional médico debe tener para que estas sean aprovechadas satisfactoriamente por los usuarios.

Con respecto al clima de confianza, Jiménez T en el año 2006 menciona que es complicado ganarse la confianza de un paciente sin embargo no es imposible, se necesita una adecuada comunicación para poder identificar las necesidades y preocupaciones del paciente y así poder ganar la confianza, y entablar relaciones interpersonales duraderas.

Por último, Jiménez T en el mismo año determino que la percepción que los usuarios tienen estaba más centrada en los valores morales, habilidades y destrezas que el personal de salud demuestra de forma individual y personal para con ellos.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Los servicios sanitarios son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo. Una asistencia sanitaria de calidad es la aplicación correcta, en la asistencia de los pacientes, de los principios esenciales de las ciencias médicas, al mismo tiempo que se equiparan los riesgos inherentes a cada actividad asistencial realizada a los beneficios que se esperan de ella.⁸ Al hablar específicamente de calidad en los centros asistenciales o sanitarios, debemos esperar que se alcance una calidad integral, en la cual se encuentra involucrada la calidad intrínseca, que se refiere a los procesos diagnósticos, terapéuticos o rehabilitadores, al profesionalismo y/o competencia de los prestadores de servicios y a la tecnología disponible para ello y la calidad percibida, valorada fundamentalmente por los usuarios y que es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía de emergencia es mediano en el hospital san José del callao en relación al estado de emergencia sanitaria en 2021.

2.4.2 Hipótesis específica

El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión aspectos tangibles es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021

El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión personal no médico es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021

El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión atención médica es alto con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021

El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión percepción de resultado es mediano con relación estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021.

2.5 VARIABLES

Variable de la investigación:

Variable de estudio

Variable 01: Nivel de satisfacción: Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Alto (4-5) Mediano (3) Bajo (1-2)

Variable 2: Tópico de Cirugía de Emergencia:

Aspectos tangibles: Según MINSA (2011) aspectos tangibles son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

- **Aspecto personal no médico:** enfermeras, técnicos, auxiliares.
- **Personal médico:** médicos asistentes, residentes, internos de medicina
- **Resultado final**

2.6 DEFINICION DE CONCEPTOS OPERACIONALES

Nivel de satisfacción Escala de satisfacción del usuario siguiendo la puntuación de LIKERT

Dimensiones: aspectos de la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención, entre los que valoramos se encuentran: Aspectos personal no médico, personal médico, laboratorio y farmacia

Tópico de cirugía: El tópico de Cirugía de emergencia es un ambiente del servicio de emergencia que: cuenta con 1 camillas y se atiende pacientes con: TEC leve a Moderado, Politraumatizados, Quemaduras, Apendicitis, Colecistitis Agudas, Hernias Encarceladas, Heridas por PAF y que luego de ser estabilizados se deriva a sala de operaciones, a observación y/o de alta.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

SEGÚN SU OBJETIVO:

Este proyecto de investigación es de tipo aplicada, porque busca aportar en estas variables los efectos de la atención en los usuarios de un servicio.

SEGÚN EL TRATAMIENTO DE LAS VARIABLES:

Es observacional, ya que el investigador se mantiene al margen de los acontecimientos limitándose a medir los acontecimientos tal cual se presentan en esta población determinada y solo se limitará a observar y describir las características de los hechos que ocurren dentro de la población a estudiar⁴².

SEGÚN EL TIPO DE OCURRENCIA:

Prospectivo: porque los datos se van analizando conforme transcurren en un determinado tiempo en el futuro cercano pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro⁴³.

SEGÚN LA SECUENCIA DE ESTUDIO:

Transversal: porque la medición de la variable de estudio se realizará en un solo momento de manera simultánea de la investigación por lo que no existen periodos de seguimiento⁴³.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Será de un nivel descriptivo, explicativo ya que busca ampliar el conocimiento que se tiene acerca de un fenómeno mediante la descripción de datos y características, de las cuales ya existen teorías establecidas⁴³.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Todos los pacientes que acuden al tópico de cirugía de emergencia del Hospital San José del Callao. N=211

Población objetivo: los pacientes que acuden al tópico de cirugía de emergencia del hospital San José del Callao

Muestra:

Muestra: Se aplicará la fórmula de la muestra para población finita

$$N = \frac{N * Z^2 \alpha * p * q}{E^2 * (N-1) + Z^2 \alpha * p * q}$$

$$E^2 * (N-1) + Z^2 \alpha * p * q$$

N = Pacientes atendidos en el tópico de cirugía .

n = Tamaño de la muestra

Z α = Nivel de confianza de 95%, que equivale al valor de 1.96

p = Se calculará como 0.5 (50%)

q = (1-p) = 0.5

E = Margen de error permisible del 1%, que equivale al 0.01

$$n = \frac{211 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.01^2 (75) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$0.01^2 (75) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5$$

Tamaño de muestra: 137

Muestreo: no probabilístico

Se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia para designar el tamaño de la muestra en base a la población determinada.

3.3 MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente estudio tiene la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital San José del Callao. A los participantes se les presentó un consentimiento informado donde se detallaron los objetivos y actividades del estudio, mencionando que la participación en el llenado de cuestionarios del estudio es voluntaria. La encuesta fue anónima, sólo los investigadores tuvieron acceso a la información; cualquier dato por escrito, incluyendo teléfonos y e-mail de los participantes serán mantenidos en reserva. La base de datos se conservará por un periodo de dos años posteriores a la conclusión del presente trabajo de investigación.

3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La recolección de datos de la variable se obtuvo mediante la técnica de la encuesta. La encuesta según Hamui *et al.* Puede ser estructuradas con preguntas cerradas que corresponden al formato de la encuesta; semiestructuradas que se centran en algún tema y desestructuradas o abiertas que corresponden al relato de vida.

Para Sabino la encuesta “es una forma específica de interacción social cuyo fin es recolectar datos para una investigación, se realizan preguntas que sean comprensibles, se realiza una encuesta donde uno **busca recoger** informaciones y el otro es la fuente de esas informaciones”. En el estudio se utilizó la encuesta semiestructurada, enfocada al tema de la satisfacción del usuario con preguntas de fácil comprensión y puntuales.

Con la información que se obtuvo mediante la aplicación del instrumento la cual es de manera virtual a través del Google Fórum el cual generó un Excel Google Drive en donde se creó una base de datos, las dimensiones se ordenaron en una primera fila, seguida de esta estuvieron las respuestas de los participantes en las columnas en el cual se asignó un código a cada ítem con las que se determinó las respuestas.

3.5 DISEÑO Y ESQUEMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

La base de datos se importó al programa EXCEL en el cual se procesó la información aplicando gráficos y tablas estadísticas donde se realizó el análisis estadístico correspondiente. Para el análisis descriptivo de los resultados, en las dimensiones se consideró el cálculo de la distribución de los datos por frecuencias porcentuales, las cuales fueron comparadas entre sí para obtener nuestros resultados. Los resultados se presentaron por medios de tablas y gráficos circulares.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio no denotó ningún conflicto ético. Se usó un consentimiento informado, en donde se comunicó sobre la naturaleza y finalidad de la investigación. Se mantiene en reserva los datos personales de los participantes.

La siguiente investigación considera los principios éticos de la Declaración de Helsinki y en el Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú, “se establece el deber de respetar y hacer respetar su derecho a su confidencialidad y no perjudicando a los participantes del estudio. Además, antes de recolectar la información necesaria para la investigación se solicitó permiso a la Escuela de Medicina Humana de la Universidad Privada San Juan Bautista para poder aplicar el instrumento en sus alumnos, la presente investigación fue evaluada por el comité de ética de dicha institución.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de las encuestas

Prosiguiendo, se exponen los resultados de las encuestas realizadas a una muestra de 137 usuarios del servicio de emergencia del tópico de cirugía del HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO.

El cuestionario está basado en 16 preguntas, del autor FALETTI, con respecto a la variable de satisfacción del usuario, con un alfa de cronbach de 0.79.

4.1.1 Análisis de los resultados de satisfacción del usuario

GRÁFICO N1°



Autoría propia

Interpretación: en esta pregunta se puede ver que un 12% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 42% y 15% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con las claras y precisas instrucciones brindadas por los médicos; frente a un 27% en desacuerdo y un 4% en total desacuerdo.

Se puede concluir que los usuarios en su mayoría afirman que el personal que los atendió les brindo instrucciones claras y precisas.

GRÁFICO N 2°

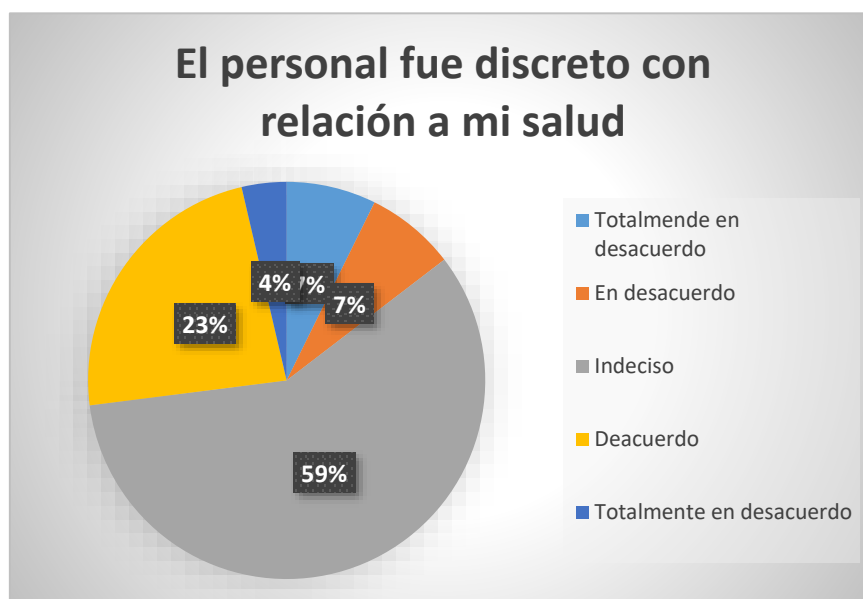


Autoria propia

Interpretación: en la pregunta número 2 se puede ver que un 21% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 36% y 17% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la atención de dudas y quejas por parte del personal; frente a un 11% en desacuerdo y un 15% en total desacuerdo.

Con lo analizado llegamos a la conclusión que en su mayoría los usuarios se encuentran conformes con la atención oportuna de dudas y quejas.

GRÁFICO N 3°



Autoria propia

Interpretación: en la pregunta número 3 se puede ver que un 59% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 23% y 4% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la discreción del personal; frente a un 7% en desacuerdo y un 7% en total desacuerdo.

Se puede llegar a la conclusión que en su mayoría los usuarios no saben si las personas que los atienden guardan discreción con respecto a su salud.

GRÁFICO N 4°

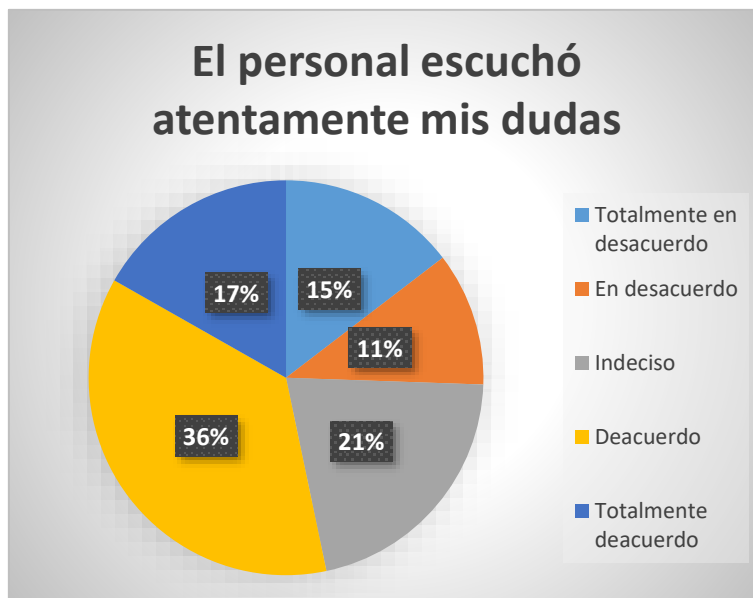


Autoria propia

Interpretación: en la pregunta número 3 se puede ver que un 21% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 36% y 17% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la que el personal escuche atentamente las dudas; frente a un 11% en desacuerdo y un 15% en total desacuerdo.

Podemos llegar a la conclusión que la mayor cantidad de usuarios refiere percibir que sus dudas fueron escuchadas atentamente.

GRÁFICA N 5°

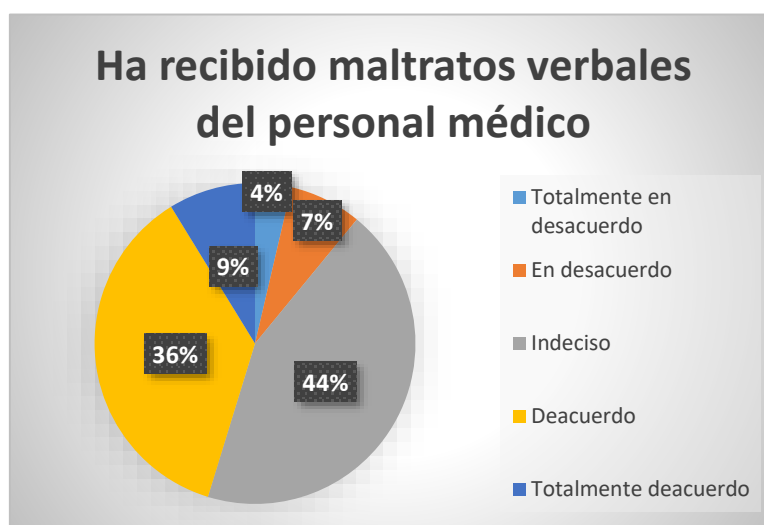


Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 27% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 44% y 14% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con un trato prepotente; frente a un 11% en desacuerdo y un 4% en total desacuerdo.

Podemos concluir que en su mayoría los usuarios percibieron un trato prepotente por parte del personal que lo atendió.

GRÁFICO N 6°

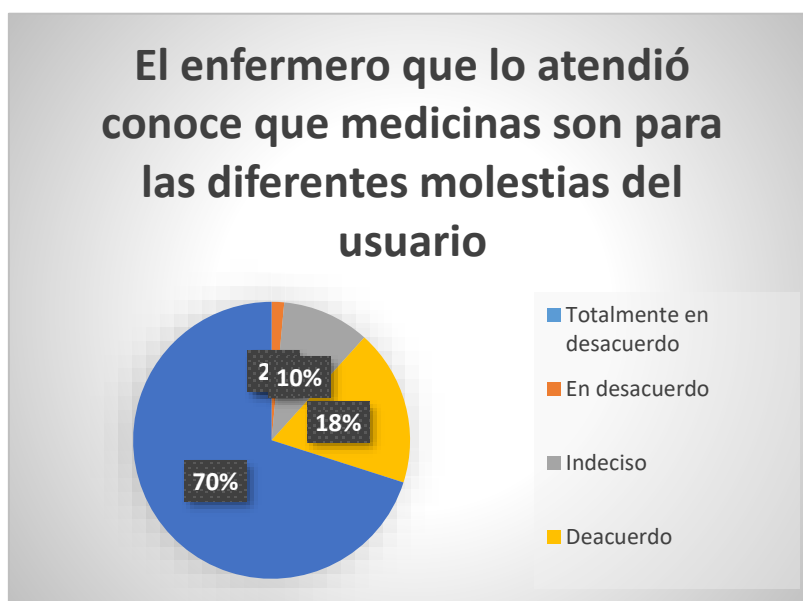


Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 44% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 36% y 9% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con haber recibido maltratos verbales; frente a un 7% en desacuerdo y un 4% en total desacuerdo.

Concluyendo que, en su mayoría los usuarios afirman no saber si recibieron maltratos verbales por parte del personal médico.

GRÁFICO N 7°



Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 10% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 18% y 70% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que los enfermeros conozcan la utilidad de las medicinas; frente a un 2% en desacuerdo y un 0% en total desacuerdo.

Concluyendo que, la mayoría de usuarios afirma que los enfermeros que los atendieron conocen acerca de la utilidad de las medicinas.

GRÁFICO N 8°



Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 5% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 34% y 50% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que los médicos tienen la capacidad de diagnóstico; frente a un 9% en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo.

Según lo descrito se puede concluir que en su mayoría los usuarios afirman que los médicos tienen la capacidad para diagnosticar los síntomas que tienen los pacientes.

GRÁFICO N 9°



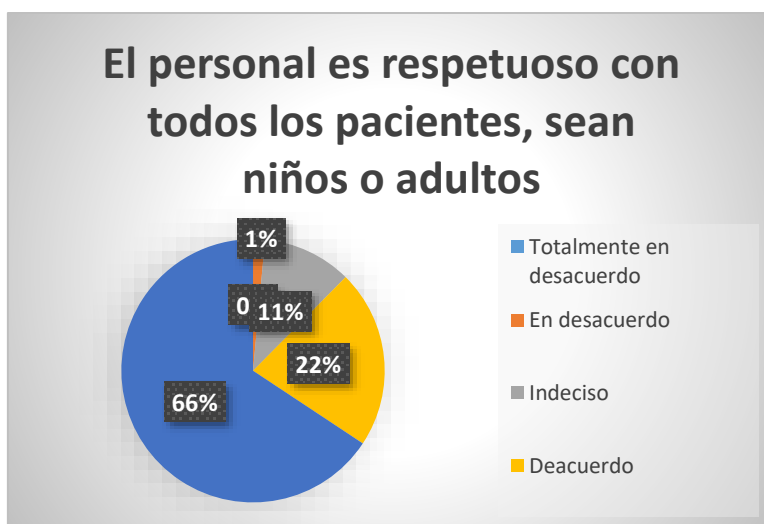
Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 5% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo un 33% y 58% se encuentra de acuerdo y

totalmente de acuerdo respectivamente, con que el personal que atiende es confiable; frente a un 2% en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo.

Se puede concluir que en su mayoría los usuarios afirman que el personal que atiende es confiable y se le puede comentar sucesos personales.

GRÁFICO N 10°



Autoria propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 11% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 22% y 66% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que el personal es respetuoso independiente de la edad del paciente; frente a un 1% en desacuerdo y un 0% en total desacuerdo.

Según el análisis se puede concluir que la gran mayoría de usuarios afirma que el personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos.

GRÁFICO N 11°

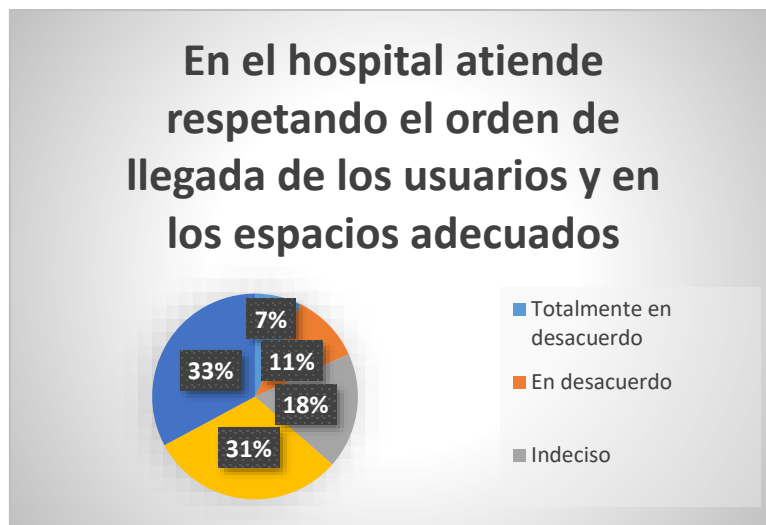


Autoria propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 7% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 13% y 73% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que el personal es respetuoso frente al paciente; frente a un 5% en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo.

Concluyendo que, en su mayoría los usuarios afirman que el personal médico se dirigió hacia los pacientes con respeto.

GRÁFICO N 12°



Autoria propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 18% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 31% y 3% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que los usuarios son atendidos en orden de llegada; frente a un 11% en desacuerdo y un 7% en total desacuerdo

Concluyendo que, en su mayoría los usuarios afirman que en la atención si se respeta el orden de llegada.

GRÁFICO N 13°

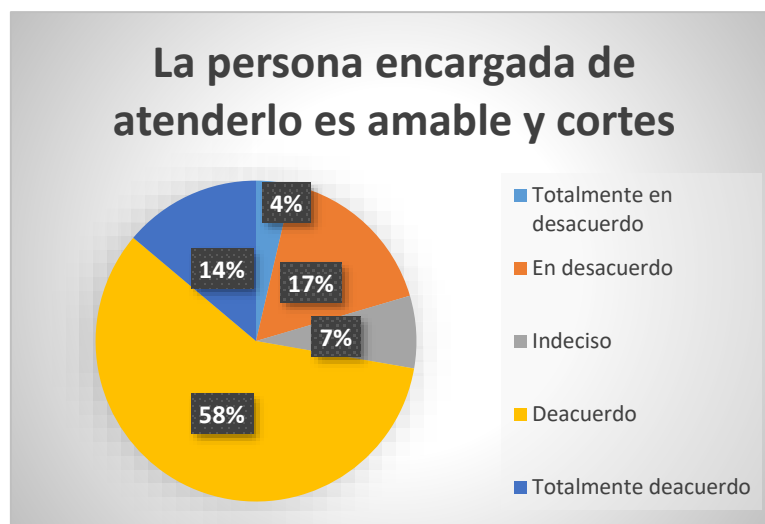


Autoria propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 66% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 6% y 22% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que los médicos muestran ciertos favoritismos con algunos pacientes agilizando su atención; frente a un 4% en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo.

Con lo que podemos concluir que en su mayoría los usuarios no saben si hay favoritismo hacia algunos pacientes.

GRÁFICO N 14°

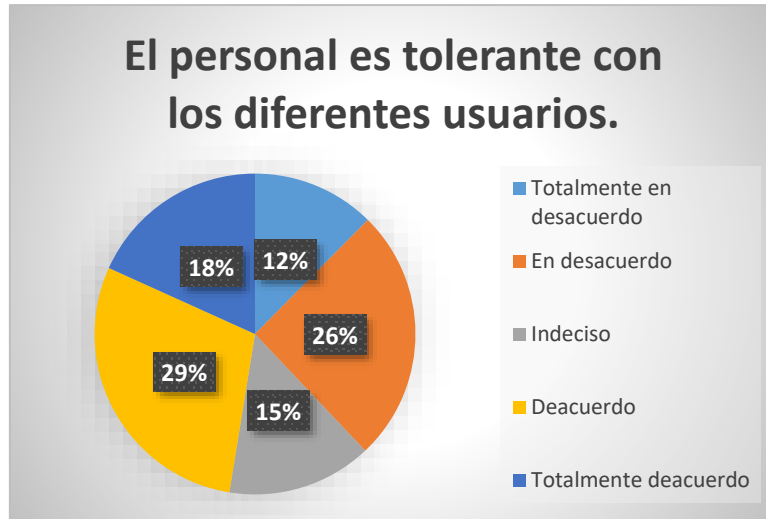


Autoria propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 7% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 58% y 14% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que la persona que atiende es amable y cortes; frente a un 17% en desacuerdo y un 4% en total desacuerdo.

Lo que concluye que, en su mayoría los usuarios afirman que la persona que los atendió fue amable y cortes.

GRÁFICO N 15°

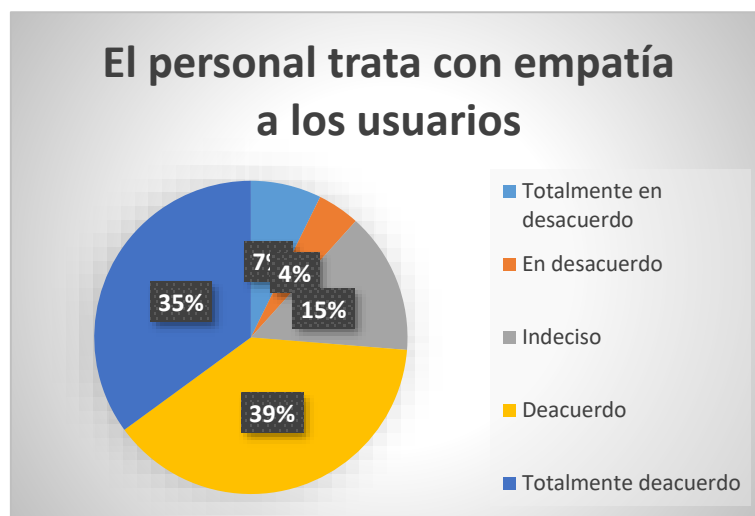


Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 15% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 29% y 18% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que la persona que atiende es tolerante para con los pacientes; frente a un 26% en desacuerdo y un 12% en total desacuerdo.

Lo que nos permite concluir que en su mayoría los usuarios afirman que el personal que los atendió es tolerante con los diferentes usuarios.

GRÁFICO N 16°



Autoría propia

Interpretación: Aquí se puede observar que un 15% se encuentra indeciso con la pregunta realizada, sin embargo, un 39% y 35% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que la persona que atiende es tolerante para con los pacientes; frente a un 4% en desacuerdo y un 7% en total desacuerdo.

Llegando a la conclusión que en su mayoría lo usuarios afirman que el personal que los atendió fue empático con ellos.

4.2 DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario en cuanto a atención de emergencia médica siempre ha sido un desafío para nuestro sistema nacional de salud, debido a la pobre inversión de los establecimientos para mejorar en ese aspecto; durante esta pandemia los centros hospitalarios se han visto severamente afectados en cuanto a capacidad de atención y logística generando discomfort en la población general. Esta investigación nos permitió conocer específicamente la opinión de distintos usuarios con respecto a si su experiencia en el HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO, específicamente en el tópico de emergencia de cirugía fue satisfactoria para ellos.

En cuanto a la hipótesis general, el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía de emergencia es medio en el hospital san José del callao en relación al estado de emergencia sanitaria en 2021, se observó que en su mayoría los usuarios se encontraron indecisos (media: 3.43) con respecto a la atención recibida en el tópico de cirugía de emergencia del Hospital San José del Callao durante el estado de emergencia. Este es un nivel relativamente promedio en América latina, según el estudio "Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro del 2018", en el cual se obtuvo una media de 3.62 lo que considero que los usuarios no se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos con la atención en el área de emergencia. Demostró un puntaje alto en aspectos tangibles, pero con varias falencias en los aspectos de fiabilidad, seguridad y resultados en la atención. Sin embargo, en el estudio "Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias" 2016. Ecuador, se observó que existía mayor aprobación en cuanto al aspecto del personal médico y no médico, frente a la dimensión tangible, en este caso concluyeron una alta satisfacción por parte de los usuarios.

Dentro de la encuesta realizada de forma anónima a los usuarios que requirieron de atención durante el estado de emergencia se consideraron 16 preguntas con respecto a las diferentes dimensiones de la satisfacción del usuario. Dentro de ellas planteamos algunas hipótesis específicas.

El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión aspectos tangibles es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021, dentro de los aspectos tangibles se consideró evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos para lo cual los usuarios encuestados le dieron una puntuación promedio de 3.63, siendo un valor medio, considerándose que en su mayoría los usuarios se encontraban indecisos con respecto al aspecto tangible del tópico de cirugía del hospital San José del Callao. En el estudio “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, universidad San Ignacio de Loyola, 2018. Se demuestra que existe una relación directa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales por lo que es común que esta dimensión tenga mayores porcentajes de desaprobación en los usuarios y así se demuestra en el estudio Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional de Ica. año 2018, donde se observa una insatisfacción del 72.25% en la dimensión de aspectos tangibles de un total de 100 usuarios encuestados. Otro estudio que demuestra un alto porcentaje de insatisfacción (48.58%) en cuanto a la dimensión de aspectos tangibles es el “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.”

En respuesta a el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión personal no médico es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021, sin embargo, se observó que la media promedio en este aspecto es de 4, lo que nos permite considerar que los usuarios se encontraron de acuerdo, correspondiente a un valor alto con respecto a la atención brindada por el personal no médico. Y si bien los niveles promedios de satisfacción en general son medios, dentro de ello la dimensión personal no medico es uno de los porcentajes más altos en cuanto a atención en salud así lo demuestra el estudio “Satisfacción de pacientes con atención médica

en emergencias” 2016. Ecuador, en el cual un 75% de los usuarios encuestados se mostro conforme con la atención del personal de enfermería, sin embargo, a nivel de Perú en el estudio “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional de Ica. año 2018, se hayo que un 76.20% se encuentra insatisfecho con la empatía que el personal muestra hacia los usuarios. Lo que nos permite resumir en la necesidad de capacitar al personal no médico en calidad de atención para mejorar la satisfacción percibida.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión atención médica es alto con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021, las preguntas correspondientes a la atención medica nos dieron una media de 4.2 mostrando un nivel alto, considerándose que en su mayoría los usuarios se encontraron de acuerdo con la atención brindada por el personal médico del tópico de emergencia del servicio de cirugía. lo que es muy semejante al estudio realizado en ecuador en el 2016, donde el 75 % de la población se encontró satisfecha con la atención medica brindada. Así como a nivel nacional el estudio el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2016. mostro que un 92.2% de un total de 77 usuarios se encontraba satisfecho con la atención medica recibida. Sin embargo, en el estudio nacional Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2017, se observa que la motivación del personal de salud es alta para con su atención, pero la correlación entre la satisfacción del usuario y la motivación del personal es baja mostrando que solo un 33% de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención y las dimensiones que presentaron baja aceptabilidad fueron la empatía con un 54.9% y la sensibilidad del personal con un 55%.

Por ultimo en cuanto a el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión percepción de resultado es mediano con relación estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021, respecto a esta premisa según las preguntas correspondientes se obtuvo una media de 4.2 mostrando un alto nivel con respecto a los resultados obtenidos en la atención, considerando que los usuarios se consideran de acuerdo con los resultados

obtenidos después de ser atendidos en el tópico de emergencia de cirugía del Hospital San José del Callao. Usualmente los resultados son evaluados inmediatamente después de la atención, pero son muy pocos los centros hospitalarios que realizan un seguimiento a los usuarios para determinar con seguridad que los resultados fueron los óptimos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción general promedio de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía es medio durante el estado de emergencia generado por la COVID 19, según la encuesta realizada de forma anónima.

Llegamos a la conclusión que el nivel de satisfacción promedio de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía del Hospital San José del Callao en cuanto a los aspectos tangibles es medio en relación al estado de emergencia.

Si bien el nivel de satisfacción general promedio es medio, cabe resaltar que el nivel de satisfacción de los usuarios según la atención brindada por el personal no médico fue alto durante el estado de emergencia, dando cuenta el esmero por parte del mismo personal por brindar una adecuada atención.

Al igual que el personal no médico, el personal médico también obtuvo un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios encuestados, lo que nos permite considerar el esfuerzo por parte del personal médico para brindar una atención que cubra las necesidades de los pacientes pese a encontrarse en situaciones extremas como es el caso del estado de emergencia sanitaria decretado debido a la pandemia por la COVID19.

Por último, se concluyó que los resultados obtenidos después de ser atendidos por el tópico de emergencia de cirugía del Hospital San José del Callao durante el estado de emergencia sanitaria fueron satisfactorios para la mayoría.

5.2 RECOMENDACIONES

Se debe realizar planes de contingencia frente a desastres para la redistribución de espacios teniendo en cuenta la necesidad de la población correspondiente al hospital.

Se debe capacitar al personal médico y no médico en calidad de atención a los usuarios.

Se debe realizar capacitaciones al personal médico y no médico sobre cómo afrontar a los pacientes en situaciones como la generada por la pandemia actual.

Se debe capacitar a la población en reconocer las diferencias entre emergencias y urgencias con la finalidad de no acaparar los servicios de emergencia.

Se debe realizar análisis de la satisfacción de los usuarios con regularidad para poder reconocer las falencias y mejorarlas.

Se debe implementar el seguimiento continuo de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía.

BIBLIOGRAFÍA

- 1 Lic. Enf. María del Carmen Jiménez y Villegas Y COL, SATISFACCION DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD. Revista Mexicana de enfermería cardiológica, 2003,11 (2): 60-65.
- 2 CECILIA ZARELA CANZIO MENESES, relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, 2018: p 18.
- 3 Lic. Enf. María del Carmen Jiménez y villegas y col, satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de enfermería cardiológica, 2003,11 (2): 61-65.
- 4 CECILIA ZARELA CANZIO MENESES, relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, 2018: p 18-19.
- 5 CECILIA ZARELA CANZIO MENESES, relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, 2018: p 19.
- 6 CECILIA ZARELA CANZIO MENESES, relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, 2018: p 19.
- 7 CECILIA ZARELA CANZIO MENESES, relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, 2018: p 20.
- 8 CECILIA ZARELA CANZIO MENESES, relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, 2018: p 20-21.
- 9 Ministerio de Salud. Norma técnica de Salud de los Servicios de Emergencia. NT N°42-MINSA/ DGSP-V.01 Lima-Perú 2007. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>.
- 10 Torné E, Guarga A, Torras MG, Pozuelo A, Pasarin M, Borrell C. Análisis de la demanda en los servicios de urgencias de Barcelona. Aten Primaria

- 2003;32(7):423-9. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-analisis-demanda-los-servicios-urgenciasbarcelona-13053723c>
- 11 Trzeciak S, Rivers E. Emergency department overcrowding in the United States: an emerging threat to patient safety and public health. *Emergency Medicine Journal - EMJ*. 2003;20(5):402-5. doi:10.1136/emj.20.5:402.
 - 12 Vidal ML, Fassa AG, Rodriguez M. Inappropriate use of emergency services: a systematic review of prevalence and associated factors. *Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro* 2009; 25(1):7-28. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102311X2009000100002>.
 - 13 Makama JG, Iribhogbe P, Ameh EA, Overcrowding of accident & emergency units: is it a growing concern in Nigeria? *African Health Sciences*. 2015; 15(2):457-65. doi:10:4314/ahs.v15i2.20.
 - 14 Pascasie K, Mtshali NG. A descriptive analysis of Emergency Department overcrowding in a selected hospital in Kigali, Rwanda. *African Journal of Emergency Medicine*. 2014;4:178-83. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.afjem.2013.10.001>
 - 15 Quispe T, Ticse R, Galvez M, Varela L. Rehospitalización en adultos mayores de un hospital de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2013; 30(4):635-40. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342013000400016&lng=es&nrm=iso
 - 16 Contreras C, Galarza C. Hospitalización inadecuada en emergencias médicas. *Rev Soc Perú Med Interna*. 2011 ;24(1):19-25.
 - 17 Loría J, Flores L, Márquez G, Valladares MA, Frecuencia y factores asociados con el uso inadecuado de la consulta de urgencias de un hospital. *Cir Cir*. 2010;78:508-14.
 - 18 NHS Executive. Inpatient admissions and bed management in NHS acute hospitals. Londres: The Stationery Office 2000. Disponible en: <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2000/02/9900254es.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

ALUMNO: DIANA KATHERINE MUÑOZ BRAMON

ASESOR: DR WALTER BRYSON MALCA

TEMA: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL TOPICO DE EMERGENCIA DE CIRUGIA CON RELACION AL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA EN EL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2021

VARIABLE 01: NIVEL DE SATISFACCION TOPICO DE EMERGENCIA			
DIMENSIONES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTO
Aspectos tangibles	1-3	ORDINAL	ENCUESTA
Personal no médico	4-6	ORDINAL	ENCUESTA
Personal medico	7-9	ORDINAL	ENCUESTA
Farmacia y laboratorio	10-12	ORDINAL	ENCUESTA
Resultados	13-16	ORDINAL	ENCUESTA

ANEXO 2

Cuestionario de satisfacción del usuario

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico					
7	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
8	El médico tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos					
11	El personal se dirigió a su persona con respeto					
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios.					
16	El personal trata con empatía a los usuarios					

LEYENDA

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indeciso
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

ANEXO 3

Informe de Opinión de Experto

I.- Datos generales:

Apellidos y nombres del experto: Dra Jenny Zavaleta Oliver

Cargo: Médico asistente del Hospital Vitarte

Tipo de experto: Metodólogo

Nombre del instrumento: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL TOPICO DE EMERGENCIA DE CIRUGIA CON RELACION AL ESTADO DE EMRGENCIA SANITARIA EN EL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2021

Autor: MUÑOZ BRAMON DIANA KATHERINE

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 de la teoría intento de suicidio						90
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.						90
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.						90
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer: Factores asociados al intento de suicidio						90
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.						90
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.						90
METODOLOGIA	La estrategia responde a un estudio descriptivo						90

III.-Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

IV.-Promedio de valoración

90 %

Lugar y fecha: Lima, 30 de Mayo del 2021

Firma del Experto
DNI: 18090153

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ALUMNO: DIANA KATHERINE MUÑOZ BRAMON

ASESOR: DR WALTER BRYSON MALCA

TEMA: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL TOPICO DE EMERGENCIA DE CIRUGIA CON RELACION AL ESTADO DE EMRGENCIA SANITARIA EN EL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>General:</p> <p>PG: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p>PE 1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía de emergencia en cuanto a la dimensión aspectos tangibles en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión del personal no médico del servicio en relación al estado de emergencia</p>	<p>General:</p> <p>OG: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital San José del Callao 2021</p> <p>Específicos:</p> <p>OE1: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía de emergencia en cuanto a la dimensión aspectos tangibles en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao</p> <p>OE 2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión del</p>	<p>General:</p> <p>HG: El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía de emergencia es mediano en el hospital san José del callao en relación al estado de emergencia sanitaria en 2021</p> <p>Específicas:</p> <p>HE1: El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión aspectos tangibles es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión personal no</p>	<p>Variable de estudio :</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p>Indicadores:</p> <p>Alto (16 .20) Mediano (12-15) Bajo (<12)</p> <p>Variable 2: Tópico de Cirugía de Emergencia</p> <p>Indicadores:</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p>Aspectos personal no medico</p> <p>Personal medico</p> <p>Laboratorio y farmacia</p>

<p>sanitaria en el Hospital San José del Callao?</p> <p>PE 2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión atención del médico del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión farmacia y laboratorio del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión resultados final del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao?</p>	<p>personal no médico del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao</p> <p>OE 3: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión farmacia y laboratorio del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao</p> <p>OE4: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de emergencia del servicio de cirugía en cuanto a la dimensión resultados final del servicio en relación al estado de emergencia sanitaria en el Hospital San José del Callao</p>	<p>médico es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión atención médica es alto con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión laboratorio y farmacia es bajo con relación al estado de emergencia sanitaria en el hospital san José del callao 2021</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios del tópico de cirugía en la dimensión percepción de resultado es mediano con relación estado de emergencia sanitaria en el</p>	
--	--	--	--

		hospital san José del callao 2021.:	
Diseño metodológico	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	
<p>- Nivel : Descriptivo</p> <p>- Tipo de Investigación: observacional, transversal,</p>	<p>Población: usuarios del tópico de cirugía de emergencia del hospital San jose del Callao 2021</p> <p>N = :</p> <p>N=: (Población Objetiva)</p> <p>Tamaño de muestra: 137</p> <p>Muestreo: no probabilístico</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	

