



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE
ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MILITAR CENTRAL 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTOR:

LIC. CACYA OCAÑA, RINA JOVITA
<https://orcid.org/0000-0002-6591-5522>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA –PERÚ

2023

**AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

Yo, **RINA JOVITA CACYA OCAÑA**, con DNI 42551453, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el **TITULO DE ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título “ **NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2022** ”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **24 %** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de mayo del año 2023.



Rina Jovita Cacya Ocaña
73636518



Fajardo Canaval, María del Pilar)
(DNI del asesor)

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

ENTREGA 3

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	25%	3%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	18%
2	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

INDICE GENERAL

Resumen.....	4
Abstract.....	5
I. Introducción.....	6
II. Material y Métodos.....	15
III. Aspectos Administrativos.....	18
Referencias Bibliográficas.....	20

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de las variables.....	27
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	30
Anexo C. Consentimiento Informado.....	34

RESUMEN

Objetivo: Precisar el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central 2022.

Materiales y Métodos: Enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población del estudio estar conformada por un total de 80 pacientes ingresados al servicio de emergencia del Hospital Militar Central, con una estancia mayor a 24 horas. Para la técnica y recolección de datos se utilizará un cuestionario que consta de 46 preguntas, consentimiento previo y anuencia de los participantes. **Resultados:** Se presentarán con tablas y figuras que representen las variables probadas. **Conclusión:** El estudio proporcionará una investigación valiosa para los establecimientos de salud, lo que permitirá tomar acciones innovadoras en beneficio de la atención al paciente, perfeccionando la calidad de atención durante su estancia en el servicio de emergencia.

Palabras claves: Satisfacción, cuidado, enfermero.

ABSTRACT

Objective: To specify the level of patient satisfaction regarding nursing care in the emergency service of the Central Military Hospital 2022. **Materials and Methods:** Quantitative, descriptive approach, non-experimental and cross-sectional design. The study population will be made up of a total of 80 patients admitted to the emergency service of the Central Military Hospital, with a stay of more than 24 hours. For the technique and data collection, a questionnaire consisting of 46 questions, prior consent and consent of the participants will be used. **Results:** They will be presented with tables and figures that represent the tested variables. **Conclusion:** The study will provide valuable research for health establishments, which will allow innovative actions to be taken for the benefit of patient care, improving the quality of care during their stay in the emergency service. **Keywords:** Satisfaction, care, nurse.

I. INTRODUCCIÓN

Durante las postrimeras décadas se ha incrementado la valoración de la calidad de los procedimientos de salud desde la óptica de los usuarios externos, incluyendo calificaciones por tipo de atención recibida o evaluaciones de todo el sistema de salud (1).

La cobertura universal de salud es una meta importante descrita en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) hasta 2030. La cobertura universal de salud tiene como objetivo garantizar la seguridad sanitaria y el acceso universal a los servicios básicos sin dificultades financieras para las personas, las familias y las comunidades, lo que lleva a una vida más equitativa. y economías y sociedades eficientes (2).

Hay aproximadamente 28 millones de enfermeras en todo el mundo, el 30% de las cuales trabajan en la región de las Américas. Estos profesionales representan el 56% de todos los profesionales médicos, por debajo del promedio mundial del 59%. Más del 80% de las enfermeras trabajan en países donde vive la mitad de la población mundial. Se estima que 5,9 millones de personas carecen de habilidades en todo el mundo, y se estima que el 89% de estas brechas ocurren en territorios de ingresos bajos y medianos (3).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones cada año están conectados con un cuidado de mala calidad en territorios de entradas llanos y medios, refiere el 15% de las defunciones en estas regiones. El 60% de las defunciones ocurren en territorios de ingresos bajos debido a enfermedades se deben a la mala calidad de la atención médica, mientras que las muertes restantes se deben a sistemas de atención médica descuidados (4).

La Organización Mundial de la Salud (2020) estima que 1.800 millones de humanos, o el 24% de habitantes a nivel mundial, viven en entornos precarios donde es difícil ofrecer servicios básicos de salud de alta calidad (5).

La Organización mundial de la Salud en el 2020 indica que 2,6 millones de personas mueren cada año a consecuencia de eventos adversos para la salud en las Américas, 15% del costo de la atención se debe a un tratamiento inadecuado, con una atención adecuada, 1 de cada 10 usuarios experimenta detrimento en la salud, respecto a la ponderación en salud se evidencia que 1 de 4 admisiones hospitalarias por año daña al paciente, en regiones de ingresos bajos y medianos, 4 de cada 10 usuarios padecen lesiones durante su atención o su ingreso a emergencias (6).

La asesoría regional de enfermería de la OPS/OMS en el año 2020 señaló que Las enfermeras son un recurso humano importante en la industria de la salud. La industria de la enfermería cubre el 80% de las necesidades de atención y el 60% de la fuerza laboral, razón más que suficiente para que los países hagan más para formar más profesionales, asignándolos de acuerdo a las necesidades de la población (7).

En España durante el año 2018, se publicó un estudio para medir la satisfacción del paciente en los servicios de salud, se tomó una muestra de 395 pacientes, La satisfacción con la consulta médica es 65%, cuidado de enfermería 74%, personal sanitario 59%, instalaciones 82%, disponibilidad y ordenamiento 65%, periodo de permanencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60% (8)

En México, durante el año 2020, se realizó un estudio para evaluar la "Satisfacción de los usuarios externos en la unidad de emergencia" los resultados encontrados indicaron que, en cuanto al nivel de satisfacción con la estancia hospitalaria, el 93,1% de los usuarios respondieron en el nivel de muy satisfecho y bastante satisfecho, el 5% frecuentemente satisfecho y el 2% levemente a muy insatisfecho. En cuanto a la calidad general de la atención hospitalaria, el 89,8 % respondió bien o muy bien, el 93,2 % dijo que fue tratado bien o muy bien por el personal, el 96 % dijo sentir que se respetaron sus derechos y el 86,7 % calificó su salud como buena (9).

Así mismo en el año 2019, se publicó un estudio en México para medir el estudio de la satisfacción del usuario de prestación de urgencias, donde se evidencio que el 71.9% de los usuarios, indico que el personal de enfermería tiene

conocimiento sobre las acciones que realizan , la buena orientación del paciente después de llegar al hospital 62.5%, brindando información completa durante la estadía del paciente en el establecimiento 60.4%, la atención del personal a la resolución de problemas fue 59.4% de pacientes satisfechos (10) .

Un estudio publicado en el año 2018, en siete hospitales de Latinoamérica se entrevistó a 3,484 pacientes; de los cuales el 42,3% se encuentran satisfechos con la atención recibida, mientras que el 57,7% de Los usuarios encuestados no están conformes con el nivel de satisfacción, encontramos que la confiabilidades 32.5%, capacidad de respuesta 24.52%, seguridad 34.9%, empatía 38.1% y aspecto material 32.7% (11).

En Colombia, se realizó un estudio en el año 2019, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en un servicio de emergencia, encontrándose que el personal califica la satisfacción del paciente como buena en un 83 %, sin embargo, existe un error del 17 % al creer que la satisfacción del cliente externo se ve afectada por otros factores de servicio juntos (12)

Estudio realizado en Ecuador durante el año 2019, respecto a la satisfacción del usuario externo en los servicios de emergencia, indica que el 87,1% los usuarios comprenden la explicación que brindó el personal de enfermería; el 88.2 % recibió un trato con amabilidad y paciencia, mientras que el 25.3% señala que tuvieron un tiempo de espera de 30 a 60 minutos para ser atendidos, mientras que el 37.6% recibieron orientación de los servicios que brinda emergencia (13)

En Venezuela durante el año 2018, se publicó un estudio Para medir la satisfacción del usuario se encontró que la calidad del servicio de los usuarios externos está relacionada con las variables limpieza y orden 58%, seguridad 48%, equipo quirúrgico 57%, tiempo de visita 48%, impacto del tratamiento en una percepción positiva de la calidad de atención del 42% de los trabajadores de la salud y el 48% de los trabajadores de la salud. En cambio, para los usuarios internos las variables relacionadas con la calidad del servicio fueron espacio físico y entrega 42%, limpieza y orden 60% y capacitación del personal médico 33% (14).

En Cusco-Perú, en el año 2019 se realizó una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia, mostrando que en promedio el 42% está satisfecho con el servicio, teniendo en cuenta el grado de gravedad, el 42% está satisfecho con la confidencialidad, el 42% está satisfecho con el trato del personal, el 44% está satisfecho con la explicación del procedimiento, el 39% está satisfecho con la explicación del trato, 30% satisfecho con la infraestructura de ambulancia promedio; La valoración del nivel de satisfacción general tiene un 46,09% con satisfacción alta, un 42,61% satisfacción media y un 11,30% satisfacción baja (15).

En Chachapoyas- Perú, se realizó un estudio durante el año 2021, para evaluar el Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, encontrándose que La confiabilidad es 99 % satisfecho, el tiempo de respuesta es 53 % satisfecho, la confidencialidad es 55 % moderadamente satisfecho, la empatía es 49 % moderadamente satisfecho y los materiales son 67 % moderadamente satisfechos (16).

En la búsqueda de la literatura se define La satisfacción del paciente es la relación entre la calidad percibida y la disposición a utilizar los servicios. Dado que la satisfacción del paciente es un indicador valioso para enfermería y de la calidad en general, se necesita una medida directa y específica de la percepción del paciente sobre la calidad de la atención (17).

La satisfacción del usuario es el nivel en que se satisfacen las perspectivas de atención, pero existe un soslayo subjetivo; Además, si el usuario suele esperar poco, puede quedar complacido obstantemente al jaez del servicio recibido. Sin embargo, siempre se debe entender que es más importante saber qué es lo que los usuarios juzgan como importante respecto a la calidad de la atención de enfermería y cuáles son sus perspectivas y si se están cumpliendo (18).

La satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, siempre tienen las expectativas más altas, por lo tanto, esperan una atención oportuna con calidad y con calidez que les genere la menor estancia hospitalaria posible y que el riesgo a daños sea prácticamente inexistente, el usuario siempre espera

eficacia y eficiencia de la atención de enfermería y ello es independiente de su patología médica.

La retroalimentación de los consumidores se considera un indicador de la calidad de los servicios de salud. La complacencia como indicador de las consecuencias de la atención y las calificaciones respecto a satisfacción de los consumidores aumentan la participación de una comunidad que puede ayudar a dirigir el desarrollo del proyecto y toma de resoluciones (19).

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) planteo un marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, enfatizando que no se trata solo de mejorar y mantener la salud de las poblaciones, sino también de satisfacer los requerimientos del usuario junto con sus expectativas en relación a los servicios de salud (20).

Por nivel de satisfacción se define como el grado en que las necesidades, deseos y expectativas del paciente son atendidas, satisfechas en relación al contexto del servicio recibido, resultando en satisfacción o insatisfacción del cliente. Baja satisfacción, ocurre cuando se considera que el servicio recibido no cumple con las mínimas expectativas esperadas por el paciente, satisfacción Moderada: ocurre cuando el paciente percibe que el servicio recibido cumple con las expectativas mínimas, alta satisfacción, en este contexto, el servicio recibido por los usuarios se percibe por encima de las expectativas (21).

La satisfacción es un indicador importante de la calidad de la atención. Para ello se utiliza la herramienta SERVQUAL, para medir objetivamente la calidad de atención en los servicios de salud según la satisfacción de los usuarios. Los datos generados por esta herramienta mejorarán la capacidad de respuesta de los proveedores (22).

De acuerdo con The Human Nurse Theory of Care, Watson J., postula que el cuidado es una parte fundamental del ser humano y la actividad más primitiva que los humanos realizan para ser productivos, Esta asistencia profesional está estructurada, formalizada y diseñada para satisfacer las necesidades del individuo para promover, mantener o restaurar la salud. Si bien todo

cuidado es una respuesta a una necesidad, el cuidado de la salud tiene metas específicas, sustentadas en un contexto epistemológico, formalizadas y desarrolladas a través de una variedad de métodos aprendidos (23).

Watson propone una visión humanista del cuidado que es la base ética del cuidado de los pacientes. El cuidado es un proceso intersubjetivo, intersubjetivo de intercambio de experiencias entre enfermeras y pacientes basado en el principio de reciprocidad y debe tener una calidad única y auténtica. El cuidado, por lo tanto, exige que el enfermero sea no sólo un científico e investigador, sino también un agente humanitario y ético (24).

En el ámbito internacional, el estudio realizado por Vinueza D (25), en Ecuador, en el año 2020, con el propósito de “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2022”. Enfoque cuantitativo, finalidad básica, tipo no experimental, corte transversal y diseño descriptivo correlacional, participaron 94 usuarios del servicio de emergencia, se utilizó como instrumento una modificación del cuestionario SERVPEF, encontrándose que hubo una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de urgencias ambulatorias, mostrando una relación positiva y moderadamente fuerte (0,668) según lo determinado por el 44,6% de los usuarios, infiriendo el nivel medio de satisfacción de los usuarios.

Castelo y colaboradores (26), en Ecuador, durante el año 2019, realizaron un estudio con el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos 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 2019”. Estudio descriptivo de corte transversal, contando con un universo de 382 pacientes, se les aplicó una encuesta de evaluación de la satisfacción La Australasian triage scale (ATS), la Manchester triage Scale (MTS) y la Canadian triage and acuity scale (CTAS), encontrándose que el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % , El 49% dijo haber recibido atención dentro de los

primeros 30 minutos de su llegada, el 75% dijo estar satisfecho con la atención médica y de enfermería, y los pacientes que llegaron a emergencia fueron atendidos por personal de salud.

Castellón S (27), en Nicaragua, durante el año 2019, realizó un estudio con el objetivo de “Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”. Estudio descriptivo de corte transversal, contando con una muestra de 227 usuarios, instrumento usado el cuestionario SERVQUAL, encontrándose que el porcentaje de satisfacción en expectativas, para empatía 95,0% y en percepción fue confiabilidad con 89,49%, capacidad de respuesta, con menor tasa de predicción de 89,3% y percepción de 74,24%, indicando que el porcentaje más alto está relacionado con los bienes materiales y el más bajo está relacionado con la capacidad de respuesta, la capacidad cognitiva, la tasa de participación, el porcentaje más alto está relacionado con la empatía y el más bajo con la capacidad de respuesta. Un índice de calidad inferior a uno indica que el servicio prestado es satisfactorio.

En el ámbito Nacional, Díaz y colaboradores (28), en Perú, en el año 2022, desarrollo un estudio con el objetivo de “Determinar las percepciones de los usuarios externos sobre la debida atención de enfermería en el servicio de ambulancias. Hospital Las Mercedes 2021. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo transversal, con 93 usuarios externos, diseñado mediante un cuestionario tipo Likert, mostró que la calidad de la atención de enfermería evaluada externamente fue 86% buena, 11% normal y 3% mala calidad, contextualizando la dimensión humana 84 % buena, 11% normal y 5% mala, calidad de enfermería científicamente 85% buena, 13% moderada y 2% mala, calidad de atención evaluada desde el factor humano, 90% buena, 9% normal y 1% mala, de lo cual se puede concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios es bueno.

Huamán de la C. (29), en Perú, durante el año 2021, desarrollo un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2021”. Método cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal y no

experimental, la muestra estuvo conformada por 76 usuarios externos, se utilizó una herramienta probada llamada SERVQUAL con la ayuda de la escala de Likert y se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los parámetros son los siguientes: confiabilidad 99% satisfecho, capacidad de respuesta 53% satisfecho, satisfacción sobre seguridad en promedio 55%, empatía satisfecho en promedio 49% material satisfecho y satisfecho en promedio 67%, indicando el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue adecuado.

Sánchez C. (30), en Perú, durante el año 2019; desarrollo un estudio titulado con el objetivo de “Determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - EsSalud de Huancayo en el año 2019”. Estudio observacional descriptivo de tipo transversal, la muestra conformada por 182 pacientes ,se utilizó la encuesta SERVQUAL, encontrándose que el nivel general de insatisfacción de los usuarios es de 73,1%, en el que la mayor insatisfacción relacionada con la capacidad de respuesta del hospital es de 79,3%, de lo cual se puede concluir que los usuarios presentan un alto nivel de insatisfacción y un bajo nivel de aceptación del servicio.

El presente estudio de investigación es un eje de evaluación importante, ya que nos proporcionara datos relevantes, que reflejaran el actual estado del servicio de emergencia, a fin de corregir las deficiencias y fortalecer de manera adecuada la cartera de servicios que se brindan en la unidad de emergencia del Hospital Militar Central.

Desde un aspecto metodológico servirá como cimiento para futuros trabajos de investigación esbozado para captar las expectativas de los usuarios externos que hacen uso del servicio de emergencia del Hospital Militar Central.

La implicancia teórica permitirá evaluar la calidad del servicio de emergencia para poder identificar falencias y en base a ello buscar o generar una mejora, el cual debe ser reevaluado cada cierto tiempo.

La implicancia práctica implica poder saber las respuestas brindadas por los usuarios, para poder intervenir adecuadamente en el proceso de organización y

nuevas oportunidades de mejora con la finalidad de lograr calidad de atención en el servicio brindado.

La trascendencia social, basada en el hecho de que la investigación cobra vital importancia para poder atender oportunamente la demanda de pacientes con eficacia y eficiencia.

El presente estudio tiene por objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central 2022.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El actual análisis es de tipo cuantitativo, porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y confía en la medición numérica, método descriptivo porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades o cualquier fenómeno sometido a análisis, y de corte transversal porque analiza la información en una etapa del tiempo (31).

2.2 POBLACION

La actividad investigadora actual, se realizará en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, que recibe un promedio de 50 pacientes en forma diaria entre emergencias, urgencias además de pacientes que solo van a una consulta rápida, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, se tomará a 80 pacientes como población para este proyecto.

Criterios de inclusión: Pacientes con una estancia mayor a 24 horas, pacientes con algún grado de instrucción, pacientes mayores de edad (18-65 años), pacientes que deseen participar de manera voluntaria y que estén comprendidos en el rango de edad anteriormente descritos.

Criterios de exclusión: Pacientes con estancia menor a 24 horas pacientes que no deseen participar en el estudio, pacientes que se encuentren con aparatología médica que les impida participar.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

En este estudio la variable será satisfacción de usuario externo.

Definición conceptual: Es la complacencia del usuario, en función de sus expectativas del servicio recibido y la perspectiva del experto con las condiciones en las que presta el servicio (32).

Definición operacional: Es el grado de cumplimiento, qué coincide con las expectativas e ideas del usuario en relación a los servicios en la unidad de emergencia por parte de la institución de salud.

2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica utilizada fue una encuesta, el investigador utilizó un conjunto estándar de procedimientos, mediante el cual recoge y analiza los datos. El instrumento usado es el cuestionario que se define como el conjunto de preguntas de la variable a medir (33).

Para el presente trabajo se utilizará el cuestionario Servqual modificado por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), la cual esta validada para ser aplicada en los establecimientos de salud para medir satisfacción del usuario externo mediante RM N° 527-2011/MINSA, el modelo Servqual agrupa cinco etapas: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), aspectos tangibles (4 ítems), obteniendo un rango de puntaje satisfecho e insatisfecho (34).

La validación del cuestionario revelo una puntuación de satisfacción muestral de 0,957 en el servicio de emergencia. Además, la herramienta contiene un alfa de Cronbach de 0.98, lo que la hace fidedigno (35).

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Autorización y coordinación previa a la recolección de datos.

Para el desenvolvimiento del estudio de investigación se requiere a la Dirección General de la Universidad privada María Auxiliadora una carta de presentación, a través del cual se solicitará la autorización del Director Hospital Militar Central, aclarar que la recopilación de información se analizará de manera estructurada e interpretativa, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión para el desenvolvimiento del cuestionario.

Aplicación de instrumentos de recolección de datos.

La recogida de datos se dará en el periodo de quince días consecutivos, que se realizarán de forma individual, se les informara con un lenguaje claro y sencillo los objetivos del estudio de investigación, así mismo se hará entrega del documento que corresponde al consentimiento informado, el cual quedara como evidencia de su participación y quedará como constancia de participación realizada por cada participante durante un tiempo aproximado de

40 minutos para resolver el cuestionario el cual será revisado y se colocara los resultados finales.

2.5 METODOS DE ANALISIS ESTADISTICOS

Se utilizarán estadísticas descriptivas, como frecuencias absolutas, frecuencias relativas, pruebas para comprobar hipótesis de investigación; para desarrollar el análisis estadístico de la variable en estudio. La información recolectada será procesada utilizando la última versión del paquete de software estadístico IBM SPSS Statistics V.25, este software realizará el análisis, tablas de frecuencias absolutas y relativas, la medida central de los datos, tendencias y sumas. Los elementos se utilizarán para obtener valores relacionados con el propósito general y el tamaño de la variable clave. Finalmente, se generarán tablas y figuras que reflejen los hallazgos clave de este estudio.

2.6 ASPECTOS ETICOS

Son considerados:

- Principio de Justicia: Conduce conformidad con todos los participantes involucrados, los que fueron escogidos a través de procedimientos justos.
- Principio de Beneficencia: El estudio no origina perjuicio a ningún participante, no arriesgando la integridad de ningún integrante del mismo.
- Principio de no Daño: No hacer daño y prevenirlo: así mismo evitar causar sufrimiento a los participantes, de esta manera mantenemos la confiabilidad de los participantes.
- Principio de Autonomía: Es la capacidad de los participantes de participar libremente del estudio aceptando de manera voluntaria su participación en el mismo (36).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SET				OCTUB				NOV				DIC				ENERO				FEB				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento del problema	■	■																														
Indagación de fuentes documentales vía electrónica		■	■	■	■																											
Preparación del preámbulo: Situación problemática, soporte contextual referencial y precedentes.			■	■	■	■	■	■																								
Edificación de la sección introducción: evidencia de la relevancia y el valor del estudio				■	■	■	■	■	■																							
Definir y construir objetivos. estudio introductorio					■	■	■	■	■	■																						
Definiciones de materiales y métodos: métodos y diseño de investigación.						■	■	■	■	■	■	■																				
Definir población, muestra y muestreo									■	■	■	■	■	■																		
Selección de técnicas y herramientas de recolección de datos										■	■	■	■	■	■																	
Elaborar el apartado Materiales y métodos: aspectos bioéticos.										■	■	■	■	■	■	■																
Preparación material y métodos: Métodos de análisis de información											■	■	■	■	■	■																
Preparación de aspectos administrativos de estudio.															■	■	■	■														
Elaboración de anexos.																	■	■	■	■												
Revisión antiplagio - TURNITING																					■	■	■	■								
Conformidad del proyecto.																					■	■	■	■	■							
Sustento de proyecto																									■	■	■	■	■	■	■	■

3.1 3.2 RECURSOS FINANCIEROS

(Presupuesto y recursos humanos)

MATERIALES	2022								
	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	TOTAL
Equipos Tecnológicos									
1 notebook	S/3000								S/.3000
USB	S/.30								S/.30
Artículos de oficina									
lápiz	S/ 5								S/.5
Tableros	S/.10								S/.10
Boligrafos	S/ 10				S/ 10				S/.20
Hojas bond A4	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/ 10	S/.80
Material Bibliográfico									
Libros	S/.30			S/.75.5					S/.105.5
Fotocopias	S/.3	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10		S/.10	S/.63
Ediciones	S/.5	S/.10	S/.10	S/.10	S/.20	S/.17		S/.20	S/.92
Espiralado								S/.30	S/.30
Adicionales									
Transporte	S/.20	S/.36	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.356
Comestibles	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.20	S/.90
Llamadas	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.20	S/.97
Recursos Humanos									
Digitadora	S/.20							S/20	S/.40
Imprevistos	S/150	S/50		S/.60		S/100		S/86.50	S/446.50
TOTAL	S/.3323	S/136	S/.100	S/.235.5	S/120	S/207	S/80	S/266.5	S/4465

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Akram Hernández-Vásquez, Carlos Rojas-Roque, Francisco Javier Prado Galbarro, Guido Bendezu Quispe. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. 2019. 3 Diciembre 2022. Disponible en <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
2. Margaret Chan, La cobertura sanitaria universal: un objetivo asequible para todos. Organización Mundial de la Salud. 2019. 1 febrero 2023. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/universal-health-coverage-an-affordable-goal-for-all>.
3. Silvia Helena De Bortoli Cassiani. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. 15 diciembre 2022. Disponible en <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. 2020. 10 enero 2022. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Mundial de la Salud, Cobertura Sanitaria universal. 2020. 12 diciembre 2022. Disponible [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
6. Organización Panamericana de la Salud, Situación de Salud en las Américas. 2020.16 enero 2022. Disponible en <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
7. Aguirre Raya, Dalila Aida. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno.2020. 28 octubre 2022. Disponible http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000300001
8. Eduardo Vázquez Cruz, Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. 2018. 1 enero 2023. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>.
9. Chihuahua. Maribel Jaramillo Beltrán. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez. 2020

- Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>
10. Antonio de Jesús Vizcaíno. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. 2019. 1 marzo 2023. Disponible en <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>.
 11. David Dávila García. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. 2018. 17 enero 2023. Disponible en <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/82srw>
 12. Amanda Rocío Niño. Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, en el hospital universitario de la Samaritana. 2019. 28 enero 2023. Disponible https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12304/1/2019_analisis_sactisfaccion_hus.pdf
 13. Mutre Carriel Katherine Betzabeth. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de milagro – ecuador. 2019. 1 febrero 2023. Disponible en <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1284109>
 14. Gómez G. Wuilman E. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay .2018. 3 febrero 2023. Disponible en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
 15. Taipe Salcedo, Diana Carolina. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019. 20 febrero 2023. Disponible <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3176>
 16. Huamán de la Cruz Milena. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas. 2021. 20 febrero 2023. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2693>.
 17. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Rev. Cuatrimestral Conecta Lib 2019; 3(1):1– 11. 22 febrero 2023. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>

18. Yeshidinber A, Gishu T, Mekonnen A, Asfaw Y. Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia: Nurses' and physicians' perception. *Int J Africa Nurs Sci.* 2019; 10(1):131–5. 28 febrero 2023. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139118300805>
19. Fernández-Oliva D, Revilla-Velásquez ME, Kolevic-Roca LA, Cabrejos-Castilla I, Muchaypiña-Gallegos I, Sayas-Avilés I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An la Fac Med.* 28 febrero 2023; 80(2):188–92. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/15745>
20. World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; 1 marzo 2023. Disponible en: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.
21. Asubonteg P, Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market.* 1996; 27 febrero 2023. Disponible en: http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pdf
22. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna* 2018; 18 febrero 2023. 31(4): p. 137 - 142. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
23. Watson J. *Caring science as sacred Science.* Philadelphia: FA Davis; 2005. 18 febrero 2023. Disponible en <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
24. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Cal Asist.* 2016(4): 276-279. 28 febrero 2023. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X01774209>

25. Vinueza Domo, Kenya Katherine. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. 15 febrero 2023. Disponible <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>
26. Castelo Rivas Walter Patricio. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias, 2019.20 febrero 2023. Disponible en <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/download/5186/843>
27. Rafael de Jesús Castellón Sequeira. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, 25 febrero 2023. Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
28. Díaz Gómez, Cleotilde, Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 27 febrero 2023. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1527>
29. Huamán de la Cruz Milena, Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional Virgen de Fátima – Chachapoyas 2021.26 febrero 2023 Disponible <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2693>
30. Sánchez Chirinos, Juan Carlos. Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Essalud de Huancayo 2019.1 marzo 2023. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5830>
31. Sampieri, R. H. Metodología de la Investigación. México D.F.: MCGRAW-HILL. 2010. 3 marzo 2023. Disponible: <https://tauniversity.org/resumen-del-libro-metodologia-de-la-investigacion>
32. Febres-Ramos Richard J. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú.2020.5 marzo 2023 Disponible: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
33. Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. México. 2018. 6 marzo 2023. Disponible en

https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

34. Cabello E, Jesús L, Validación y aplicabilidad en encuestas SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en Servicios de Salud. Rev. Med. Hered. 2012. 7 marzo 2023. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
35. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.7 marzo 2023 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2012000200003.
36. Juan Carlos Siurana Aparisi. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. 2010. 8 marzo 2023. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>.

ANEXOS

			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - El médico ha realizado una valoración completa del problema de salud por el que está siendo tratado - La patología por el cual fue tratado ha sido resuelto o corregido 	10-13		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales lo escucharon atentamente y lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal mostró interés en solucionar las dificultades que surgieron durante la atención. - Los médicos le explican los problemas de salud o los resultados del tratamiento a usted o a su ser querido en un lenguaje sencillo. - El médico le explicará a usted o a su ser querido 	14-18		

			Aspectos Tangibles	<p>sobre el procedimiento o prueba que le realiza en un lenguaje accesible</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su médico le explica a usted o a su ser querido de una manera fácil los medicamentos que consumirá: el tipo de medicamento, la dosis y los efectos secundarios. - Las señales de emergencia (pancartas, señales y flechas) parecen apropiadas para los usuarios y cuidadores. - La unidad dispone de personal para comunicar y dirigir al paciente y acompañante. - El unidad dispone del equipo y material necesario para atenderle - El ambiente del servicio de emergencia está limpio, cómodo y amigable. 	19-22		
--	--	--	--------------------	--	-------	--	--

Anexo B: Instrumento de Recolección de Datos.

Instrumento: Cuestionario de Evaluación

CARE-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de segunda especialidad Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad María Auxiliadora, pido su colaboración para brindarme alguna información que me permita conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos, que acuden al servicio de emergencia del Hospital Militar Central 2022. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Agradeceré, lea con asiduidad cada pregunta, marque la elección que Ud. Considere conveniente. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la satisfacción del cuidado enfermero, conteste marcando con una X según sea el caso.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi Siempre
4. Siempre

DATOS GENERALES

Características socio demográficas:

Sexo----- Edad: -----

N°	DIMENSIONES ITEMS	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCECIBILIDAD					
1	Una enfermera se acerca a usted para ofrecerle alivio del dolor o para realizar un procedimiento				
2	La enfermera administra la				

	medicación y realiza los procedimientos de manera oportuna.				
3	Las enfermeras lo visitan regularmente para evaluar su salud.				
4	La enfermera acudió asistió inmediatamente a su llamado				
5	La enfermera le indica que pueda llamarlo si no se siente bien .				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera abarca el cuidado autónomo y colaborativo de personas				
7	La enfermera precisa información clara sobre su estado de salud				
8	La enfermera le brinda orientación cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera sugiere preguntas que puede hacerle a su médico cuando sea necesario				
10	La enfermera es transparente en cuanto a su condición médica				
CONFORT					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13	La enfermera es afable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es cordial.				
15	La enfermera conversa con usted				
16	La enfermera lo consuela frente a su situación de salud				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente				
19	La enfermera implica a su familia en su cuidado				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera atiende sus necesidades durante el turno nocturno				
21	La enfermera se acerca a ud y su familiar para comentar sobre su situación de salud				
22	La enfermera establece nuevos cuidados de acuerdo a su proceso de salud				

23	La enfermera está al tanto de sus necesidades físicas y psicológicas				
24	La enfermera entiende que esta experiencia es difícil para usted				
25	Cuando la enfermera pone toda la atención necesaria durante un procedimiento				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	La enfermera le propone metas que ayuden a mejorar su salud				
28	La enfermera lo orienta respecto a los cambios en los patrones de salud				
29	La enfermera le explica respecto a un procedimiento a realizar.				
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA					
30	La enferme aclara sus dudas en relación a su situación				
31	La enfermera se asegura de que usted se conozca bien y lo involucrará en la planificación y administración de su atención siempre que sea posible.				
32	La enfermera lo alienta a que le haga preguntas al médico sobre su salud.				
33	Una enfermera lo pondrá primero sin importar lo que le suceda.				
34	La enfermera es amable con sus familiares				
35	La enfermera le permite expresar plenamente sus sentimientos sobre su enfermedad y su tratamiento.				
36	La enfermera lo trata con respeto				
37	La enfermera logra identificarlo				
38	La enfermera se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y la tarjeta que lleva una enfermera muestran que lo es.				
40	La enfermera establece límites de tiempo para procedimientos importantes y supervisa su cumplimiento.				
41	La enfermera está organizada para hacer su trabajo.				

42	La enfermera realiza procedimientos seguros.				
43	La enfermera es serena.				
44	La enfermera le proporciona bienestar				
45	La enfermera informa a su familia sobre su atención.				
46	La enfermera decide cuándo llamar al médico.				

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

Lo invitamos a participar en este estudio de salud. Debe conocer y comprender cada una de las secciones a continuación antes de decidir si desea participar o no.

Título del proyecto: “Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Militar Central-2022”

Nombre del investigador principal: CACYA OCAÑA, RINA JOVITA

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central 2022.

Beneficios por participar: Tiene la oportunidad de conocer los resultados de la encuesta por los medios más adecuados.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, se le solicitara responder el cuestionario.

Costo por participar: Ninguno.

Confidencialidad: La información que proporcione estará protegida y solo los investigadores podrán verla. Sin esta información confidencial, no se le identificará cuando se publiquen los resultados.

Renuncia: Puede retirarse del estudio en cualquier momento sin penalización ni pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a CACYA OCAÑA, RINA JOVITA autora del proyecto (teléfono móvil 989443623) o al correo electrónico hovit17@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos como voluntario, o si cree que sus derechos han sido violados, puede comunicarse con....., Presidente del Comité de Ética de....., Dirección en....., Email:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y entendido, he tenido el tiempo y la oportunidad de hacer preguntas a las que he respondido satisfactoriamente, y que no he sido presionado o influenciado indebidamente para participar o continuar participando en el estudio, y finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	Firma o huella digital
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**