



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

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA, 2022”**

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

AUTOR:

LIC. VEGA JAUREGUI, ALBERTO

<https://orcid.org/0000-0002-7766-7044>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

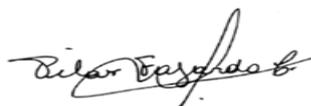
2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **ALBERTO VEGA JAUREGUI**, con DNI **09552997**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 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 **8%** 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 aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023.



FIRMA DEL AUTOR

Alberto Vega Jauregui

DNI: 09552997

FIRMA DEL ASESOR

Fajardo Canaval, Maria del Pilar

DNI: 25697604

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.

Fecha de entrega: 01-abr-2023 08:47a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2052849538
Nombre del archivo: VEGA_JAUREGUIL_ALBERTO.docx (121.24K)
Total de palabras: 7757
Total de caracteres: 43613

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRAC.....	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	29

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES.....	30
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	33
ANEXO D. INFORME ORIGINALIDAD.....	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2022. **Materiales y métodos:** enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Para la población se considerarán los pacientes del área de emergencias desde octubre a diciembre de 2022 del Hospital Regional de Ica, los cuales suman un total de 3650, calculando la muestra con la fórmula para poblaciones finitas que resultó en 348 pacientes y se aplicará muestreo probabilístico simple. Para el recojo de datos se empleará la encuesta y como instrumento la Escala Multidimensional SERVQUAL, compuesta por 22 ítems que evalúan 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad con una escala de Likert de 5 puntos y se aplicará con la autorización de los participantes a través del consentimiento informado. **Resultados:** Serán expuestos a través de tablas y figuras para describir la forma en que se comporta la variable. **Conclusiones:** El estudio mostrará información valiosa para la institución y para los pacientes que acuden a emergencia sobre su satisfacción a fin de que puedan aplicarse aspectos correctivos en caso de ser necesario.

Palabras claves: Satisfacción del cliente; Calidad de servicio; Emergencia.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of the user who goes to the emergency service of the Regional Hospital of Ica, 2022. **Materials and methods:** quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. For the population, the patients of the emergency area from October to December 2022 of the Regional Hospital of Ica will be considered, which add up to a total of 3650, calculating the sample with the formula for finite populations that resulted in 348 patients and probabilistic sampling will be applied. simple. For data collection, the survey will be used and the SERVQUAL Multidimensional Scale will be used as an instrument, made up of 22 items that evaluate 5 dimensions: Reliability, responsiveness, empathy, tangible elements and security with a 5-point Likert scale and will be applied with the authorization of the participants through informed consent. **Results:** They will be exposed through tables and figures to describe the way in which the variable behaves. **Conclusions:** The study will show valuable information for the institution and for the patients who come to the emergency regarding their satisfaction so that corrective aspects can be applied if necessary.

Keywords: Customer satisfaction; Quality of service; Emergency.

I. INTRODUCCIÓN

En todas las instituciones dedicadas al sector salud a nivel mundial, la satisfacción y el agrado de los pacientes es esencialmente importante al momento de realizar evaluaciones relacionadas con la calidad de los servicios prestados. Lo resultante de esto es de importancia incuestionable porque se vincula con el bienestar de los individuos en cuanto a su salud (1).

La calidad de los servicios en este rubro es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el reflejo de niveles altos de excelencia de los profesionales, utilización eficiente de los materiales y recursos disponibles y disminución de los riesgos para los pacientes que lleva a que los mismos sientan satisfacción con el servicio que reciben; en las instituciones de salud del mundo, este concepto ha adquirido cada vez mayor prominencia, ya que los usuarios son cada vez más críticos emitiendo opiniones y juicios sobre el sistema de salud que desprestigia a las instituciones (2).

Por lo anterior, en diversos países se ha evidenciado un incremento en los esfuerzos para que, tanto pacientes como sus acompañantes tengan mayor satisfacción con el servicio implementándose estrategias y políticas. Sin embargo, los resultados positivos se observan más que todo en países con mayor desarrollo. Así, una investigación de España en el año 2017 mostró que el 55% los usuarios tienen una satisfacción alta con los servicios de salud, principalmente con el trato que perciben de enfermeras/os (3).

De igual forma, en los Países Bajos se han tenido hallazgos similares de acuerdo a lo reflejado en una investigación del año 2018; en este país se han realizado múltiples esfuerzos para la mejora de la calidad de atención y eso se refleja en la satisfacción mostrada por el 61% de los usuarios, superando sus expectativas de esfuerzos y expectativas de rendimiento (4).

En México, en un estudio del 2020 se observó que los pacientes tuvieron una satisfacción promedio de 9.24 en una escala de 10 puntos, considerada en

niveles elevados por estar cerca del puntaje máximo (5).

De igual forma, en otra investigación en México en el año 2018 se obtuvo satisfacción mayor al 60% con respecto a la atención que recibieron en hospitales, lo que muestra que el enfoque de estrategias y recursos adecuadamente genera una satisfacción mayor (6).

Sin embargo, hay países donde las políticas aplicadas no llegan a dicho nivel y se evidencian resultados desfavorables, como lo muestra una investigación realizada en 2018 en Jordania, donde el 65% de los usuarios de servicios de emergencias indica insatisfacción (7).

El contexto es similar en países de Suramérica, ya que un análisis en Ecuador llevado a cabo en el año 2020 con 170 pacientes se encontró que, a pesar de mostrar satisfacción con muchos de los servicios prestados por un hospital nacional, el 62.4% indicaron que en el área de emergencias no se presta una buena atención ni los orientaron adecuadamente (8).

Asimismo, un estudio en Brasil del año 2018 reflejó que el 56% los usuarios no estuvieron satisfechos con aspectos tanto tangibles ni intangibles relacionados con la emergencia como la comodidad en las ambulancias, la atención y tiempos de respuestas del área (9).

De igual forma, un análisis en Colombia en el año 2018 se ha encontrado disconformidad con los servicios de emergencias de hospitales nacionales en el 56% de pacientes que alegó que la capacidad física de esta área es insuficiente para la cantidad de pacientes que se deben atender, así como el 49% indicó que la cantidad de profesionales en el área es insuficiente y el 59% expresó que el tiempo de espera es inapropiado (10).

Los resultados fueron similares en una investigación realizada en 2017 en un importante hospital de Venezuela, donde el 42% de usuarios de emergencias estuvieron insatisfechos con los servicios brindados, principalmente porque el

40% indicó que las instalaciones de esta área eran regulares, el 81% se quejó del confort, el 49% no estuvo conforme con la disponibilidad de materiales, insumos y medicamentos y al 59.5% el personal médico no le suministró buena información sobre su estado de salud (11).

Un estudio realizado en Argentina en 2020 indica que el 82% los pacientes requieren que los profesionales demuestren interés, los escuchen al atenderlos, que les expliquen detalladamente sobre su estado de salud y que les resuelvan sus dudas e inquietudes sobre ello, siendo sus expectativas con respecto a la atención médica (12).

En Perú, a pesar de existir lineamientos aportados por el Ministerio de Salud (MINSA) para la estandarización de la calidad de los servicios y disminuir la variabilidad en los mismos, la aplicación de estos no se observa en la realidad y la desatención de los responsables de controlarlo es reinante (13).

Lo anterior es sustentado en investigaciones realizadas en el país. Así, en Lima en el 2018 un estudio refleja que los aspectos peor percibidos por parte de usuarios de áreas de emergencia hospitalarias son la mala atención al momento de evaluar si el paciente está en situación grave o no (52%), la lentitud en farmacia de emergencia (43%), el poco tiempo brindado por el profesional para brindar explicaciones al paciente sobre su estado de salud (32%), el trato que recibieron por el personal del área (29%) y aspectos tangibles como la limpieza y señalética para una mejor orientación en el lugar (25%) (14).

De igual forma, un análisis del 2020 en un hospital de III nivel en Lima se halló que el 13.9% de los reclamos realizados por los pacientes hacia la institución eran por el trato brindado por el personal que le atendió por ser grosero y descortés, el 12.8% reclamó por atención poco oportuna y 10.2% no estuvieron conformes con el tratamiento recibido (15).

Por otro lado, en un análisis realizado en el año 2020 en Huancayo se ha evidenciado insatisfacción con respecto a los aspectos físicos y de

infraestructura de los hospitales en el 57.1% de los usuarios y en el 55.5% insatisfacción relacionada con la capacidad de respuesta (16).

De igual forma, un análisis en Ica en el año 2018 se reportó 76.18% de insatisfacción en usuarios de áreas de emergencias, especialmente en el aspecto de la fiabilidad donde han expresado 78% de inconformidad, la seguridad con solo 23,75% pacientes satisfechos y la empatía solo el 23,8% satisfechos, los porcentajes restantes se ubicaron en niveles medios y bajos de satisfacción con el servicio (17).

En la misma ciudad de Ica en el año 2020 se reportó que el 75.8% de los usuarios estaban insatisfechos, principalmente con los elementos físicos (87.5%) y con las capacidades para responder a la demanda de atención, aspecto en el que el 76.7% de los usuarios mostró inconformidad (18).

Como ha sido mencionado, el concepto de satisfacción de usuarios está estrechamente vinculado con la calidad de los servicios y autores afirman que el primero se mide a través del segundo porque la calidad determina la satisfacción. En salud, las percepciones de calidad son el resultado de interacciones entre proveedores de servicios y usuarios. En dicho orden de ideas, los aspectos de la calidad no están delimitados por las capacidades científicas de los profesionales del área, también es la capacidad de atención humanizada; es meritorio comprender que los índices de satisfacción son condicionales a las expectativas previas, requerimientos particulares y valores, por lo cual esa satisfacción puede variar en cada usuario así esté siendo atendido en el mismo recinto de salud (19).

La teórica en la que se basa este estudio es la planteada por Richard Oliver en el año 1993, denominada “teoría de la expectativa de la satisfacción”, esta teoría sugiere que la satisfacción de un paciente con su experiencia en el cuidado de la salud está relacionada con sus expectativas previas sobre el cuidado que iba a recibir. Según esta teoría, cuanto más se ajuste la experiencia del paciente a sus expectativas, mayor será su satisfacción (20).

Es así como la teoría afirma que no hay satisfacción si no hay calidad, especialmente al evaluarse servicios que no tienen un producto físico como tal, aunque también es aplicable en los productos que detrás tienen un servicio. Los aspectos que evalúa son la fiabilidad, conceptualizada como las capacidades organizacionales para llevar a cabo un servicio o función deseada; la capacidad de respuesta, entendida en términos de la sensibilidad de los miembros al tratar a usuarios brindando inmediatez en su solicitud; la empatía que trata de ver al cliente como persona brindando atención particular; los elementos tangibles, que engloba las partes observables de productos y servicios; y la seguridad, que se trata de que los clientes trasladan su necesidad a las empresas y tienen la confianza de que los ayudarán a resolverlos (21).

De manera concreta, la satisfacción del cliente refleja el estado anímico de un usuario generado al comparar lo que recibió de un producto/servicio y lo que esperaba recibir; es entonces como esta evaluación se da luego de consumir o ser usuario del producto o servicio y puede variar constantemente. En términos generales, los beneficios de un usuario satisfecho es que retorna y se fideliza; además, aporta con la experiencia positiva a otros posibles usuarios convirtiéndose en un difusor gratuito y no adquiere los productos/servicios de otras empresas que ofrecen algo similar, por lo que se vuelve leal (22).

Fernández y colaboradores (23) en el Callao-Perú; en el año 2018 llevaron a cabo un estudio denominado "Satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión". Se empleó un estudio con enfoque cuantitativo, el instrumento empleado fue la encuesta por medio del cuestionario SERVQUAL en donde se obtiene que la relación que existe de confianza es del 90%, la relación que de accesibilidad es del 82% y del 80% de la confort, estos resultados fueron los que tienen un grado mucho mayor de satisfacción por parte del usuario. Se expone finalmente que el personal de enfermería no brinda la suficiente atención por dedicar poco tiempo para solventar inquietudes de los usuarios.

Cajamarca (24) en Cusco-Perú, en el año 2019 se llevó a cabo el estudio denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud”. Se empleó un estudio cuantitativo de tipo correlacional, empleando la técnica de muestra probabilística aleatoria simple con distribución muestral proporcional, en donde se conoció que el 77,40% de los usuarios indican que la calidad de atención es buena, por otro lado, el nivel de satisfacción es del 78,75%, de igual forma se conoció que 77,4% que indican tener una buena atención el 70,0% de ellos se encuentran satisfechos. Como parte de la conclusión se conoce que la calidad de atención y la satisfacción tienen una relación de similitud buena.

Guerra (25) en las Mercedes-Perú, en el año 2022 realizó el estudio denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes-Paita”. Se empleó un estudio con enfoque cuantitativo en donde como resultado se encontró que el 7,23% de los usuarios indican que la atención brindada por el personal de salud es baja, por otro lado, el 56,63% indican que la calidad es media y el 37,35% de ellos dicen que es alta. Concluyendo que existe una relación entre las variables de calidad y de satisfacción, con v de Cramer con un valor de 0,546 y con 0.000 de significancia.

Guerrero (26) en Guayaquil-Ecuador, en el año 2018 se realizó un estudio denominado “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2”. Se empleó un estudio con enfoque cuantitativo, como parte del resultado se conoció que el 31,44% de los pacientes indican que el personal administrativo los orientó en cuanto a sus dudas o consultas calificándolo como totalmente satisfactorio, mientras que el 32,56% indican que es solo satisfactorio, el 27,3% indican que la atención es neutra y el 8,7% de ellos indican que la atención es insatisfactoria.

Clerque (27) en Guayaquil-Ecuador, en el año 2022 elaboró un estudio denominado “Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de Emergencia Pediátrica Hospital de especialidades José Carrasco Arteaga de la Ciudad de Cuenca”. Se empleó un estudio con

enfoque cuantitativo, como parte del resultado se obtuvo que el 39,4% de los pacientes indican que cuando llegan al hospital los atienden de forma rápida, mientras que el 100% de los acompañantes de los pacientes esperan que el doctor sea el encargado del área y el 96,3% de los pacientes esperan que la atención a sus hijos sea rápida.

Pabón y colaboradores (28) en Barranquilla-Colombia, en el año 2020 realizó un estudio denominado “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de sitio nuevo Magdalena”. Se empleó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo básico, como parte del instrumento empleado fue una encuesta, en donde se obtiene como resultado que la mayoría de encuestados indicaron que los servicios están en un nivel bueno, por parte del servicio de laboratorio se obtuvo que el 83,1% tienen un nivel bueno, por parte de la atención del personal de enfermería consta de un 79,5%, en tanto la atención médica se obtiene un 77,7%. Se concluye que la percepción de satisfacción de los usuarios del lugar en términos generales es buena.

La atención a la salud de un país refleja el nivel de importancia que tiene el bienestar físico y psicosocial de sus habitantes para la construcción de una mejor nación. Las afectaciones en la salud de una población que no es atendida adecuadamente modifica su comportamiento y la convierte en una población que es una carga para la sociedad.

De allí que sea de gran importancia que las personas reciban una oportuna y cálida atención a sus enfermedades buscando que no se complique el cuadro clínico y, sobretodo, que puedan confiar en el sistema de salud al momento de requerir atención, sin pensar que necesitar atención representa un problema mayor que el padecimiento que ya tiene.

En las áreas de emergencia de un hospital generalmente se viven situaciones de estrés, nerviosismo y miedo, lo que la convierte en un área crítica en el que se deben cuidar los detalles, donde el profesionalismo del personal debe

manifestarse completamente y donde las políticas de las instituciones lleven a que el paciente perciba una gestión de la calidad adecuada que haga que sienta satisfacción con el servicio.

En el ámbito teórico, el estudio se justifica al aportar al campo científico con información actualizada sobre la satisfacción del usuario en hospitales del país, buscando la reafirmación de teorías existentes sobre dicha variable en población peruana y aportando con información valiosa que lleven al manejo de la problemática.

Por otro lado, en el ámbito práctico, los resultados que se obtengan servirán como evidencia científica para la detección de aspectos de la satisfacción del usuario que no están siendo abordados adecuadamente, permitiendo la aplicación de estrategias y políticas para mejorar las prácticas del día a día en el área de emergencias basándose en la situación real actual.

La realización del estudio aporta en el aspecto social debido a que los principales beneficiarios son los ciudadanos que comúnmente se atienden en centros asistenciales nacionales, ya que los resultados reflejarán fallas específicas en las que se podrán enfocar estrategias puntuales e inmediatas a fin de que puedan ser atendidos de mejor manera.

En el ámbito metodológico, se explican los pasos a seguir y los lineamientos básicos para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de emergencias y se determinará la confiabilidad de un instrumento para esta evaluación en una muestra peruana, lo cual podrá ser replicable para otras investigaciones sin necesidad de realizar adaptaciones.

Por lo planteado anteriormente, el objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo del estudio se llevará a cabo enfocado cuantitativamente, lo que representa que el análisis de los datos se realizará empleando la estadística asignando valores numéricos, escalas y rangos a las respuestas (29). Estará diseñado metodológicamente bajo un nivel descriptivo, no experimental y transversal. En este sentido, las investigaciones descriptivas se limitan a analizar el contexto de ciertos fenómenos para describir sus comportamientos en la realidad que se analiza (30). Asimismo, bajo el diseño no experimental no se manipulan ni se aplican estímulos o intervenciones sobre los fenómenos que se estudian (29) por lo que se adapta a los objetivos planteados. Corresponde a corte transversal debido a que el recojo de información será realizada en un solo momento previamente estipulado (30).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Para el análisis serán considerados los pacientes o acompañantes que asistan al área de emergencia del Hospital Regional de Ica en el periodo de octubre a diciembre. De acuerdo a información brindada por la institución, este hospital recibe trimestralmente a un aproximado de 3650 pacientes a emergencias, considerándose esta cantidad la población del estudio. Para el cálculo de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n=Muestra

N=Población (3650 pacientes)

Z=Confianza (95%) que equivale a 1.96

e=Error permitido (5%) que equivale a 0.05

p= Casos a favor (50%) que equivale a 0.5

q=Casos en contra (50%) que equivale a 0.5

Al sustituir los valores se obtuvo que $n=347.66$ lo que al redondear es $n=348$. Por lo tanto, la muestra queda representada por 348 pacientes o acompañantes que asistan al área de emergencia del Hospital Regional de Ica en el periodo de octubre a diciembre de 2022. Para la selección de los participantes se aplicará muestreo probabilístico simple, en el que todos los pacientes pueden ser seleccionados por hacerlo de manera aleatoria cumpliendo con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes o acompañantes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes o acompañantes de cualquier género, creencias y religión.
- Pacientes o acompañantes que asistan exclusivamente a área de emergencias.
- Pacientes o acompañantes que deseen participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado previamente explicando los objetivos del estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes o acompañantes que acudan al área de emergencias por motivos diferentes a la atención de su salud (buscar información, llevar implementos).
- Pacientes o acompañantes con afectaciones psicológicas o físicas que no le permitan completar el cuestionario adecuadamente.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Este estudio es univariable, que es la satisfacción del cliente que, en este caso es el paciente, considerada como cualitativa y medible a través de escala ordinal.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Definición conceptual: Refleja el estado anímico de un usuario generado al comparar lo que recibió de un producto/servicio y lo que esperaba recibir; es entonces como esta evaluación se da luego de consumir o ser usuario del producto o servicio y puede variar constantemente. En términos generales, los beneficios de un usuario satisfecho es que retorna y se fideliza; además, aporta con la experiencia positiva a otros posibles usuarios convirtiéndose en un difusor

gratuito y no adquiere los productos/servicios de otras empresas que ofrecen algo similar, por lo que se vuelve leal (22).

Definición operacional: La satisfacción del paciente es evaluada a través de la calidad de los productos o servicios que recibe de cierta empresa o institución, por lo que deben considerarse aspectos tangibles e intangibles como las habilidades para ser fieles a lo prometido al ofrecer el producto o servicio, la voluntad para brindar una atención que realmente ayude al usuario, la confianza brindada, la confidencialidad en el trato, las capacidades para atender aspectos particulares de cada usuario con atención personalizada, las instalaciones de la institución, la apariencia y aseo del personal, los equipos disponibles para la atención y los elementos comunicacionales que disponen, lo que se evaluará a través del cuestionario SERVQUAL en pacientes o acompañantes a fin de evaluar su satisfacción con los aspectos mencionados.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se empleará la técnica de la encuesta, la cual consiste en una herramienta útil, versátil y de fácil análisis en la que se plantean preguntas abiertas o cerradas con opciones de respuesta a la muestra a fin de conocer la opinión sobre las situaciones que se analizan permitiendo recoger información valiosa de manera estructurada; estas pueden ser aplicadas de manera presencial, virtual o telefónica y puede ser administrada por el mismo participante o por el investigador (29).

Instrumento de recolección de datos:

En las investigaciones cuantitativas, al aplicarse la técnica de la encuesta generalmente se aplica un cuestionario como instrumento de medición (29). De esta forma, en este estudio se empleará la Escala Multidimensional SERVQUAL diseñada en el año 1988 por Zeithaml, Parasuraman y Berry (31). Sin embargo, este instrumento ha tenido múltiples modificaciones en su cantidad de dimensiones e ítems a lo largo del tiempo y se han realizado adaptaciones a diversos contextos. Así, el MINSA realizó su propia adaptación para la evaluación de la satisfacción de usuarios de hospitales en Perú y en este estudio

se empleará dicha adaptación (13), validada en Perú en el estudio de Becerra, Pecho y Gómez en el año 2020 titulado “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19” (18), donde a juicio de 5 expertos todos los ítems son relevantes, coherentes y suficientes, por lo que dictaminaron que es válido para aplicar a muestra de pacientes; además, los autores determinaron la confiabilidad de la escala a través de Alfa de Cronbach, donde obtuvieron $\alpha=0,862$ que representa alta confiabilidad.

La escala total tiene 22 ítems divididos en 5 dimensiones, a saber: fiabilidad y empatía con 5 ítems cada una y capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad con 4 ítems cada una, en los que las opciones de respuesta son las mismas para todos los ítems otorgando un puntaje que debe sumarse al responder todas las preguntas. De esta forma, la opción “nada satisfecho” otorga un punto, “poco satisfecho” 2 puntos, “neutral” 3 puntos, “muy satisfecho” 4 puntos y “completamente satisfecho” 5 puntos.

De acuerdo a los autores del instrumento, todas las preguntas se plantean de manera directa y positiva a fin de que mayores puntajes representa que el usuario está satisfecho y menores puntajes representan insatisfacción en el usuario. Este instrumento se aplica de forma individual o colectiva. Por ser el caso de pacientes, puede ser aplicado a su acompañante, tiene una duración de 15 a 20 minutos y puede ser auto-aplicado o aplicado por el investigador.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización de la institución

En un primer paso, se redactará una carta dirigida a la directiva del Hospital Regional de Ica a fin de contar con la autorización necesaria para encuestar a los pacientes o a su acompañante. Además, se realizarán coordinaciones de las fechas y horas en que podrán ser aplicados los cuestionarios y las indicaciones para esto a fin de no interferir en las actividades del personal de salud.

2.5.2 Aplicación de instrumento

Se aplicarán los cuestionarios en las fechas indicadas por la institución de

manera presencial explicando a los participantes los motivos del estudio y pidiendo que firmen el consentimiento informado para dejar constancia de su voluntad de participar. En caso de pacientes que no puedan completar el cuestionario por sus propios medios, se leerán las preguntas y se apuntarán las respuestas en su cuestionario o se pedirá a su acompañante que realice esto quedando a disposición ante cualquier duda o inquietud que surja. Esto tomará un tiempo aproximado de 20 minutos por paciente y cada cuestionario será codificado asignando un número a cada participante.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información obtenida en el procedimiento anterior será ordenada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2018 dividiendo por variable y dimensiones y otorgando el valor numérico que corresponda a cada respuesta para crear la base de datos, misma que se pasará al software estadístico de IBM SPSS v.24 para su procesamiento. Una vez allí, se empleará la estadística descriptiva determinando los rangos y escalas para ubicar a cada paciente en el nivel que corresponda y se representará a través de tablas de frecuencia (relativa y porcentual) y gráficos porcentuales circulares en los que se mostrará el nivel de satisfacción o insatisfacción de manera más comprensible para el análisis e interpretación. Lo anterior, permitirá dar respuesta a los objetivos planteados y establecer las conclusiones del estudio de manera científica.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Los principios éticos representan un pilar fundamental en las investigaciones y cumplirlos es base para el buen desarrollo (29), debiendo presentarse un documento donde se plasme la aceptación de participación en el estudio por parte de la muestra, principios bioéticos y el respeto a la propiedad intelectual de las fuentes consultadas (30). En cuanto a los principios bioéticos, se tiene el cumplimiento de:

Beneficencia

Se trata del bien que se genera en otros, el daño que no se hace o la prevención de daños generando un aporte a quienes participan (29).

En cumplimiento de este principio, los resultados de la investigación serán de aporte para que se establezcan medidas correctivas en la institución en cuanto a la atención de los pacientes y se brindará información a los pacientes sobre los beneficios que se obtengan.

Autonomía

Se refiere a la decisión libre positiva o negativa de participar en el estudio por parte de la muestra (30).

Este principio será cumplido al permitir que los pacientes o sus acompañantes decidan libremente participar o no en la investigación. Las decisiones positivas quedarán plasmadas en un consentimiento informado donde se explica a detalle la finalidad del estudio y los principios seguidos para el desarrollo.

Justicia

Se trata de la racionalidad al momento de selección de participantes o del trato brindado a los mismos en el trabajo de campo (29).

Cumpliendo este principio, se brindará un trato respetuoso, igualitario y justo a todos los participantes sin realizar discriminaciones por sexo, edad, lugar de procedencia, religión, raza u otros. Además, el trato será empático y se aclararán las dudas que surjan al momento de completar el cuestionario.

No maleficencia

Este principio estipula que con la realización de investigaciones no debe perjudicarse a nadie ni causar daños a otros (30).

La participación en el estudio no conlleva riesgo alguno y esto será informado a cada uno de los participantes, así como el tratamiento confidencial de la información y el anonimato al plasmar resultados. Además, todas las fuentes consultadas en el estudio fueron debidamente referenciadas a fin de no perjudicar la propiedad intelectual de autores.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																				2023																			
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	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	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar la problemática	X	X																																						
Búsqueda de información bibliográfica	X	X	X	X	X	X																																		
Desarrollo de introducción: Problemática, antecedentes y bases teóricas	X	X	X	X	X	X																																		
Desarrollo de introducción: Justificación e importancia del estudio	X	X	X	X	X	X																																		
Desarrollo de introducción: Objetivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X																															
Desarrollo de materiales y métodos: Enfoque y diseño del estudio							X	X	X	X																														
Desarrollo de materiales y métodos: Población, muestra y muestreo							X	X	X	X																														
Desarrollo de materiales y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos							X	X	X	X																														
Desarrollo de materiales y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X	X																														
Desarrollo de materiales y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X																														
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											X	X																												
Elaboración de los anexos					X	X	X	X	X	X																														
Revisión del proyecto													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																		
Aprobación del proyecto																					X	X	X	X																
Trabajo de campo																							X	X	X	X														
Redacción del trabajo académico																									X	X	X	X												
Sustentación del trabajo académico																																	X	X	X	X				

3.2 Recursos financieros

(Presupuestos y Recursos Humanos)

MATERIALES	2022				2023						TOTAL
	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	S/.
Equipos											
1 laptop	S/. 220										S/. 2200
USB	S/. 30										S/. 30
Útiles de escritorio											
Lapiceros	S/. 6										S/. 6
Lápiz								S/.10			S/.10
Tableros								S/.30			S/.30
Hojas bond A4		S/. 12						S/.60			S/. 72
Material Bibliográfico											
Libros	S/. 60	S/. 60	S/. 30	S/. 30							S/.180
Fotocopias	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10		S/. 20		S/. 50	S/.130
Impresiones	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10		S/. 20		S/. 50	S/.130
Alimentos	S/. 15	S/.15	S/. 150								
Llamadas	S/. 30	S/.20	S/.15	S/.15	S/.20	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.20	S/. 160
Recursos Humanos											
Digitadora	S/. 60									S/.60	S/.120
Imprevistos*	S/. 100		S/.100							S/.120	S/.320
TOTAL	S/.252	S/.127	S/.180	S/.80	S/.55	S/. 45	S/. 25	S/.165	S/. 25	S/.315	S/.3538

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Padilla C, Rojas N, Arechabala, M. Análisis de la diferencia entre importancia y satisfacción de las necesidades de los familiares de pacientes críticos. *Medina Intensiva* [revista en Internet] 2019 [acceso 8 de octubre de 2022]; 43(4): 217-24. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0210569118302134>
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). *Servicios sanitarios de calidad* [sede Web]; Ginebra: Publicaciones de la OMS; 2020 [acceso 9 de octubre de 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Rodríguez M, Muñoz R. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Electrónica Enfermería Actual de Costa Rica* [revista en Internet] 2017 [acceso 9 de octubre de 2022]; ISSN 1409-4568. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
4. Hoogenbosch B, Postma J, de Man-Van J, Tiemessen N, van Delden J, Van Os H. Uso y usuarios de un portal para pacientes: estudio transversal. *Jornal of Medical Internet Research* [revista en Internet] 2018 [acceso 9 de octubre de 2022]; 20(9). Disponible en: <https://www.jmir.org/2018/9/e262/>
5. Vargas D, Ortiz E, Cortés L, Martínez A, Romero D, Guevara H, Luna Y. Estimación de la prevalencia, intensidad del dolor postoperatorio y satisfacción de los pacientes postoperados del Hospital Ángeles Lomas. *Acta Médica Grupo Ángeles* [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de octubre de 2022]; 18(2): 133-9. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-72032020000200133&script=sci_arttext
6. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutiérrez I, Romero M, Loria J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública* [revista en Internet] 2018 [acceso 9 de octubre de 2022]; 20(2). Disponible en:
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
7. Muslehm A, Salleh F, Afthanorahn A, Liza P. The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector.

- Management Science Letters [revista en Internet]. 2018 [acceso 06 de octubre de 2022]; 8(12): 1413-20. Disponible en: <https://m.growingscience.com/beta/msl/>
8. Suárez G, Mutre K, González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general less de Milagro – Ecuador. MásVita [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de octubre de 2022]; 2(2): 31-41. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>
 9. Neves R, Vieira D, Peixoto J, Gurgel S, de Oliveira. Avaliação da satisfação dos usuários atendidos por serviço pré-hospitalar móvel de urgência. Saúde Debate [revista en Internet] 2018 [acceso 9 de octubre de 2022]; 42(116). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/Xff5ngYmkn5Fgps8xJXqGNx/abstract/?lang=pt>
 10. Ibarra A, Rua E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. NOVA [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de octubre de 2022]; 16(29): 21-31 Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
 11. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenares S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública [revista en Internet] 2017 [acceso 10 de octubre de 2022]; XXI(2): 86-96. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8ece605a61e70.pdf>
 12. Nusfaumer M, Terrasa S. Expectativas de los pacientes respecto de la consulta con un médico de familia: estudio de corte transversal. Evidencia, Actualización en la Práctica Ambulatoria [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de octubre de 2022]; 22(4). Disponible en: <https://evidencia.org.ar/index.php/Evidencia/article/view/4266>
 13. Ministerio de Salud (MINSa). Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013 [sede Web]; Lima: Unidad de Gestión de la Calidad; 2013 [acceso 10 de octubre de 2022] [Internet]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUs>

- uario/InformeServqual_2013.pdf
14. 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. Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de octubre de 2022]; 31(4): 137-42. Disponible en:
<https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
 15. Alamo I, Matzumura J, Gutiérrez H. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Revista de la Facultad de Medicina Humana [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de octubre de 2022]; 20(2): 246-53. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci_arttext
 16. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de octubre de 2022]; 20(3): 397-403. Disponible en:
<https://pdfs.semanticscholar.org/75e4/36dca9d2a89a8ccd349eae3a2d71a28c83b7.pdf>
 17. Napa A. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018. Revista de Enfermería Vanguardia [revista en Internet] 2019 [acceso 10 de octubre de 2022]; 7(2): 49-58. Disponible en:
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205/240>
 18. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. Revista Médica Panacea [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de octubre de 2022]; 9(3): 165-70. Disponible en:
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
 19. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo [revista en Internet] 2020 [acceso 8 de octubre de 2022]; 23(2): 2-6. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
 20. Oliver R. Un modelo conceptual de calidad de servicio y satisfacción de

- servicio: Objetivos comparativos, diferentes conceptos. *Avances en marketing y gestión de servicios*, 2, 65-85.
21. Chacón J, Rugel S. Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios* [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de octubre de 2022]; 39(50): 14-21. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
 22. Alcalde P. *Calidad. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para Pymes*. Tercera Ed. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. [Internet]. 2019 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad+de+servicio+%2B%22calidad+es%22&ots=GTRaBq-btp&sig=cskRjenanAJqfdgd5kgDbsoHVU4>
 23. Fernández M, Rodríguez J. *Satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao 2018* [Tesis de Especialidad]. Callao-Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3054/Fernandez%20Silva%20y%20Rodriguez%20Prieto_IF2da%20_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Cajamarca M. *Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud – Cusco 2018* [Tesis de Especialidad]. Cusco-Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2019 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4356/253T20191078.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 25. Guerra B. *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de apoyo II-1 Las Mercedes – Paita, 2021* [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra_SBEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Guerrero D. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2-Guayaquil, 2022 [Tesis de Maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>
27. Clerque C. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de especialidades José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca [Tesis de Maestría]. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17754/1/T-UCSG-POS-MGSS-328.pdf>
28. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 [Tesis de Maestría]. Barranquilla-Colombia: Corporación Universidad de la Costa; 2020 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Hernández R, Mendoza P. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México, D.F.: McGrawHill Interamericana Editores [Internet]. 2018 [acceso 27 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.yumpu.com/es/document/read/65785426/hernandez-y-mendoza-2018>
30. Hernández O, Lopera R. Metodología de la investigación: Una alternativa Pascualina. Medellín: Fondo Editorial Pascual Bravo [Internet]. 2018 [acceso 27 de octubre de 2022]. Disponible en: https://www.proyectodescartes.org/iCartesiLibri/materiales_didacticos/Libro_Metodologia_Investigacion/index.html
31. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. SERVQUAL: A multiple items scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of retailing. 1988. 64(1):12-40.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del cliente	- De acuerdo a su naturaleza: Cualitativa - Escala de medición: Ordinal	Se define como un estado de ánimo resultante de la comparación entre el rendimiento que se percibe de un producto o servicio con lo que esperaba recibir; es entonces como esta evaluación se da luego de consumir o ser usuario del producto o servicio y puede variar constantemente (25).	Es evaluada por la calidad del servicio que recibe del Hospital Regional de Ica, considerándose aspectos tangibles e intangibles como las habilidades para ser fieles a lo prometido, la voluntad para brindar una atención que realmente ayude al usuario, la confianza y confidencialidad en el trato, las capacidades para atender aspectos particulares de cada usuario con atención personalizada, las instalaciones de la institución, la apariencia y aseo del personal, lo que se evaluará a través del cuestionario SERVQUAL en pacientes o acompañantes	Fiabilidad	Brindar servicio ofrecido, ser confiables, brindar servicio deseado	1 al 5	Satisfacción baja	(22 a 51 puntos)
				Capacidad de respuesta	Inmediatez, disposición, buena voluntad en la atención, servicio oportuno	6 al 9	Satisfacción regular	(52 a 81 puntos)
				Seguridad	Ayuda a resolución de problemas, credibilidad, confidencialidad	10 al 13	Satisfacción alta	(82 a 110 puntos)
				Empatía	Atención particular y personalizada, trato humano	14 al 18		
				Elementos tangibles	Infraestructura adecuada, disponibilidad de equipos, elementos comunicativos, presencia y aseo del personal	19 al 22		

I. PRESENTACION

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad María auxiliadora, y estoy acá para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica – 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. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Responda de manera sincera la satisfacción que siente en cada uno de los aspectos al momento de la atención en el servicio de emergencia del hospital, marque con una “X” la opción que considere más adecuada.

DATOS GENERALES:

Edad: _____

Sexo del entrevistado

- a. Masculino () b. femenino ()

N°	Preguntas	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
1	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica					
2	La atención en emergencia se realiza considerando la gravedad de la salud del paciente					
3	La atención en emergencia está a cargo del médico					
4	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicar el seguimiento de su problema de salud					
5	La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetó el médico					
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) es rápida					
7	La atención para tomarse análisis del laboratorio es rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.					

9	La atención en farmacia es rápida					
10	El médico brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	La consulta con el médico se realiza en el horario programado					
12	El médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido					
13	el problema de salud por el cual será atendido se resuelve o mejora					
14	El personal de emergencia lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El personal de emergencia muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					
16	Usted comprende la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o el resultado de la atención					
17	Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que se le realizarán					
18	Usted comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes de servicio de emergencia son limpios y cómodos					

Gracias por su colaboración.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2022.

Nombre y apellidos del investigador: VEGA JAUREGUI, ALBERTO.

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su atención a la salud.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o 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 Alberto Vega, coordinador de equipo (teléfono móvil N° 952260425) o al correo electrónico: **vegalberto1@hotmail.com**

Contacto al Comité de Ética: Si usted tuviese algunas preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al _____, Presidente del Comité de Ética de la _____ ubicada en la _____, correo electrónico: _____.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado:	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: Fijo, móvil o WhatsApp:	
Correo electrónico:	
Nombres y apellidos del investigador:	Firma
VEGA JAUREGUI, ALBERTO	
N° de DNI	
09552997	
N° de teléfono móvil:	
952260425	
Nombres y apellidos del responsable encuestador:	Firma
N° de DNI:	
N° de teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombres y apellidos:	
DNI:	
Teléfono:	

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

Firma del participante

Anexo D. Informe de originalidad