



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

**“SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE AL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA  
MARÍA DEL SOCORRO, ICA, 2022”**

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

**AUTOR:**

**LIC. HUAMANI AYQUIPA, MARIA DEL CARMEN**

**<https://orcid.org/0000-0001-5635-1828>**

**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, **MARIA DEL CARMEN HUAMANI AYQUIPA**, con DNI **48142348**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES de título “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO, 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 **7%** 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

Huamani Ayquipa María del Carmen

DNI: 48142348

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

---

FIRMA DEL ASESOR

Fajardo Canaval, Maria del Pilar

DNI: 25697604

---

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:** 13-abr-2023 06:16p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2063890704

**Nombre del archivo:** HUAMANI\_AYQUIPA,\_MARIA\_DEL\_CARMEN.docx (122.96K)

**Total de palabras:** 8077

**Total de caracteres:** 46791

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uma.edu.pe](https://repositorio.uma.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.autonmadeica.edu.pe](https://repositorio.autonmadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

## Índice general

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCIÓN .....	6
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	24
ANEXOS.....	31

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES.....	32
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	35
ANEXO D. INFORME ORIGINALIDAD.....	38

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2022.

**Materiales y métodos:** Se plantea una investigación que tendrá enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. Para la población se considerarán los pacientes del área de emergencias desde octubre a diciembre de 2022 del Hospital Santa María del Socorro, Ica, los cuales suman un total de 3150, calculando la muestra con la fórmula para poblaciones finitas que resultó en 343 pacientes y se aplicará muestreo probabilístico simple. Para la recolección de información se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento la Escala Multidimensional SERVQUAL, la cual consta de 22 ítems que evalúan 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad con una escala de Likert de 5 puntos que va desde “nada satisfecho” a “completamente satisfecho previa autorización y consentimiento de los usuarios.

**Resultados:** los resultados se expresan a través de tablas y figuras que describirán las variables de estudio

**Conclusiones:** la investigación aportara información valiosa para el Hospital, permitiendo tomar acciones de mejora en beneficio de los usuarios.

**Palabras claves:** Satisfacción del cliente; Calidad de servicio; Emergencia. (DeCS)

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of satisfaction of users who come to the emergency service of the Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2022.

**Materials and methods:** An investigation is proposed that will have a quantitative approach, a descriptive level and a non-experimental-transversal design. For the population, patients from the emergency area will be considered from October to December 2022 of the Hospital Santa María del Socorro, Ica, which add up to a total of 3150, calculating the sample with the formula for finite populations that resulted in 343 patients and simple probabilistic sampling will be applied. For the collection of information, the survey technique will be used and the SERVQUAL Multidimensional Scale will be used as an instrument, which consists of 22 items that evaluate 5 dimensions: Reliability, responsiveness, empathy, tangible elements and security with a Likert scale of 5. points ranging from "not at all satisfied" to "completely satisfied with the prior authorization and consent of the users. **Results:** the results are expressed through tables and figures that will describe the study variables.

**Conclusions:** the research will provide valuable information for the Hospital, allowing improvement actions to be taken for the benefit of users.

**Keywords:** Customer satisfaction; Quality of service; Emergency. (DeCS)

## I. INTRODUCCIÓN

Todo cuanto tiene que ver con salud pública a nivel mundial es competencia de los estados y de los organismos nacionales e internacionales creados y que se creen para tal efecto; en ese sentido, los gobiernos deben crear las condiciones y propiciar la óptima prestación de estos a nivel público y privado buscando la optimización y mejora constante en los servicios de salud a través de alianzas regionales, para mejorar la capacidad de respuesta y evitar enfermedades en la población (1).

Las instituciones médicas privadas persiguen un fin lucrativo que define su servicio; en cambio, las públicas tienen una naturaleza legal y social; aun así, ambas deben regirse por estándares que determinan las formas en que el servicio se presta en cada país y el indicador se basa esencialmente en la satisfacción del usuario, que no solo radica en dar con los correctos tratamientos de enfermedades, sino también en el tiempo de respuesta, la información y orientación que recibe el paciente (2).

Así, la satisfacción del paciente es una de las finalidades de la medicina y de la actuación médica y debe ser medida para mejorar y perfeccionar la atención hacia este (3).

Esta no solo se debe centrar en el cumplimiento de procedimientos médicos y trámites administrativos, sino que está orientado a una atención integral con calidad y calidez, donde el paciente sea más que un formulario o un cuadro clínico sino una persona, así como sus familiares y allegados, quienes pueden verse afectados por el padecimiento del paciente enfermo, con mucho mayor énfasis en el área de emergencia por ser un área de mayor intranquilidad (4).

Entonces, se hace necesario identificar qué informa la calidad dentro de los servicios de salud, pues, además de la atención médica, resulta de vital importancia la información que se le brinde acerca de todo lo que le está ocurriendo ya que en muchos casos las personas ignoran todos los detalles de la enfermedad y el no

recibir dicha orientación en forma oportuna, veraz, personalizada y empática puede generar insatisfacción e incluso afectar el estado anímico y la salud (5).

La OMS asegura que en aquellos países donde los ingresos per cápita son más bajos, la calidad de servicio en salud es baja y esto trae consecuencias críticas. En dichos países, el 15% de las muertes son atribuidas a deficientes servicios de atención médica, lo cual representa entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos al año y se estima que al optimizarse la calidad se evitarían al menos 3.4 millones de muertes solamente entre tuberculosis y enfermedades cardiovasculares (6).

Sin embargo, en países con ingresos per cápita mayores, la calidad en servicios de salud es percibida de mejor manera. Así, por ejemplo, en España, de acuerdo a una investigación del año 2017, 55% de encuestados mostró estar satisfechos con los servicios de salud en nivel alto, más que todo por excelente trato que brinda el personal enfermero (7).

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 (8).

Sin embargo, en países como Jordania, de acuerdo a un estudio desarrollado en el año 2018, a pesar de la implementación de estrategias no llegan a controlar la situación en buenos niveles, ya que el 65% de usuarios de áreas de emergencia de un importante hospital del país se encuentran insatisfechos con la atención (9).

Siguiendo lo anterior, en países latinoamericanos con mayor desarrollo la implementación de políticas ha dado los resultados esperados como es el caso de México, donde de acuerdo a un estudio del año 2020, se evidencia una satisfacción

que supera el 90% y eso se debe a un eficaz y eficiente tratamiento del dolor de los pacientes durante los procedimientos médicos (10).

Pero en Suramérica el panorama luce distinto, pues los altos niveles de insatisfacción reflejan que las personas desconfían en el sistema y consideran que el gobierno descuida el sector salud, tal como se evidencia en un estudio en Ecuador en el año 2019 que demuestra que menos de la mitad de la población bajo análisis (47.6%) estuvo satisfecho con los servicios médicos a pesar que los tiempos de espera fueron moderados (11).

Por su parte, en Colombia un estudio sobre los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital público demuestra que el mismo no cuenta con la infraestructura necesaria (44.3%), la atención es considerada por los usuarios como deficiente tanto en lo que respecta a los médicos como el resto del personal de servicio (54.7%) y los tiempos de espera son muy largos (61.4%); en general, el 56.1% los usuarios sostienen que el personal no cumple con sus funciones (12).

En Chile, un estudio en pacientes críticos obtuvo como resultado niveles bajos de satisfacción del usuario en el 63.4%, especialmente en lo que respecta a la empatía debido a que 61.2% indicó que tiene bajo nivel y en lo que respecta a la comunicación entre médico-paciente ya que el 58.7% indicó sentirse insatisfecho con este aspecto (13).

En Perú, de acuerdo a la Ley General de Salud es de interés gubernamental los servicios médicos, ya sea que sean prestados por entes públicos o privados, debiendo el estado velar porque los mismos sean impartidos con calidad, seguridad y oportunidad, por lo que se han implementado estrategias en los últimos años que buscan este fin (14).

Lo anterior ha dejado como resultado que en tres estudios realizados a nivel nacional se observen niveles de satisfacción altos en el 76.61% (15), 72,9% (16) y

64,4% (17). Otro estudio similar da como resultado altos grados de satisfacción 85,5% resaltando que la dimensión empatía y comunicación es la más importante para los usuarios (18).

Sin embargo, una investigación realizada en el país demostró que, a pesar de existir altos niveles de satisfacción, los más bajos se encuentran en Ica 55,8% (19) y otro estudio revela como resultado bajos niveles de satisfacción en un hospital privado de acuerdo al 42,4% en donde la insatisfacción más elevada esta referida a las capacidades de respuestas (20).

A pesar de los altos niveles de satisfacción que expresan los usuarios a nivel nacional, en hospitales de Ica se observan numerosas quejas, pues, a pesar de haber disminuido las filas de personas por el plan cero colas de acuerdo al 55.4%, muchos de los usuarios manifiestan que existen largos períodos de espera para obtener citas (42.1%) y mal trato por parte del personal administrativo según lo expresó el 52.9% (21).

La satisfacción desde la perspectiva del usuario es un sentimiento, una apreciación subjetiva y desde la perspectiva del prestador del bien o servicios son una serie de procedimientos útiles para franquear la brecha que existe entre las expectativas del usuario y el producto o servicios disponibles para darle a este (22).

La satisfacción respecto a los servicios médicos asistenciales y de emergencias se relacionan con la apreciación subjetiva que tenga la persona basada en sus expectativas sobre 4 aspectos principales: La técnica del médico, condiciones físicas, el grado de orientación e información y el ambiente sociocultural (23).

De acuerdo a autores, las variables vinculadas más directamente con los niveles de satisfacción en los servicios de salud pública son: orden y aseo, seguridad, equipos, tiempo de espera y el trato por parte de personal médico y de enfermería, de los cuales el más importante es la limpieza y el orden (24).

También es indicado que la satisfacción del paciente está subordinada a las necesidades y expectativa personal de este, aspecto subjetivo que dificulta la medición objetiva de la variable, sin embargo, depende netamente del médico, pues estas necesidades se centran en dos aspectos, primero la capacidad del doctor de escuchar y entender en forma individualizada el problema y segundo comunicar en forma empática las explicaciones que el usuario necesita (25).

Así, la satisfacción del usuario del sistema de salud depende esencialmente del aspecto comunicacional entre el paciente y el médico, tanto por lo que respecta al paciente sentirse escuchado, como el doctor saberse explicar correctamente y en forma personalizada, en función de los valores, las convicciones, el estatus económico y social de los individuos (26).

Las expectativas individuales del paciente son parte elemental de su satisfacción y se sostiene que es este el único que puede determinar la alta o baja calidad del servicio (27) y la única forma de hacerlo es después de haberlo utilizado, sin lo cual no pudiera formarse una opinión (28).

Cuando un usuario expresa satisfacción con el servicio, se puede decir que fue de buena calidad. En materia de tratamientos médicos, el nivel de atención es el grado en que los conocimientos que tienen los facultativos de la medicina pueden ser empleados para lograr las metas sanitarias y de salud pública y satisfacer las necesidades de la población (29).

La teoría que se toma como base en este estudio es la planteada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 denominada "Teoría del Servicio de Calidad", se fundamenta en que la idea de que la calidad del servicio percibida depende de la discrepancias entre la expectativa previas del paciente y su concepción de la calidad del servicio recibido (30).

Se han mencionado los principales aspectos que se pueden evaluar para estimar la satisfacción del usuario en servicios médicos, referidos a aspectos subjetivos basados en expectativas y necesidades, sin embargo, las cifras sobre las muertes y daños causados por una deficiente atención son objetivos y alarmantes, por lo que el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), hizo una adaptación tomando como referencia el SERVQUAL, instrumento para medir aspectos subjetivos (31).

Este instrumento permite estimar la satisfacción del usuario del sistema de salud, lo cual se puede hacer analizando las siguientes dimensiones: la primera es fiabilidad, referida específicamente a la confiabilidad del servicio, relacionada con la confianza que se transmite a los usuarios. La segunda es la capacidad de respuesta, relacionada con la seguridad que brinda al paciente el contar con atención oportuna, eficaz y eficiente (31).

Como tercera dimensión se evalúa la empatía, ya que es objetivo de la ciencia médica brindar atención y recomendaciones personalizadas de acuerdo a las necesidades de cada persona. La cuarta son los elementos tangibles, de tipo infraestructural, logístico, materiales, equipos y recursos humanos, mientras que la última se refiere a la seguridad que brinda el personal y la institución brindando los servicios que promete y ofrece (31).

En este sentido, se han realizado investigaciones previas tanto a nivel nacional como internacional que exponen la misma problemática, por lo que a continuación se exponen los resultados y conclusiones que han obtenido.

Canchanya (32) en Lima-Perú, en 2018 desarrolló un estudio titulado “Satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el Hospital San José, Callao”. Empleo un estudio de tipo cuantitativo, con 99 pacientes. Demostró que, el 82,3% de ellos presentaron una satisfacción alta en cuanto a la atención, el 13,7% media y el 4% una baja.

Concluyendo que, la gran mayoría de las personas que se atienden en el hospital expresan una gran satisfacción en base a la atención brindada por el personal.

Ayamamani (33) en Arequipa-Perú, en el año 2018 desarrolló una investigación titulada “Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de radiología, en el Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa”. Empleó un estudio cuantitativo correlacional, con 120 pacientes, en donde obtuvo que, el 31,6% de ellos tenían de 22 a 34 años y el 68,4% tenían de 34 a 45 años, por otro lado, el 47,1% poseían SIS, en donde a mayor parte de ellos comúnmente acuden realizarse exámenes de tórax y de columna. Concluye que, existe un vínculo estadístico directo entre las variables (calidad de atención y satisfacción de los usuarios) estudiadas en el hospital.

Guerra (34) en Paita-Perú, en 2022 realizó una investigación denominada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2021”. Desarrolló un estudio cuantitativo no experimental, con 164 enfermeros. Como resultado el 73,65% indican tener una insatisfacción y el 26,35% presentar estar satisfechos, el 7,45% presentan niveles bajo de atención, el 54,9% presentan un nivel medio y el 11,3% alto. Concluye que, existe un vínculo estadístico significativo entre ambas variables donde  $V \text{ Cramer} = 0.546$ .

Ayovi (35) en Esmeralda-Ecuador, en el 2020 realizó un estudio denominado “Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital básico esmeraldas”. Empleó un estudio cuantitativo descriptivo, en 423 pacientes que acudieron al Hospital. Como resultado conoció que 57,9% de los pacientes indican estar satisfechos, mientras que el 42,1% están insatisfechos con la atención recibida. Por otro lado, Concluye que el hospital cumple con las normas y los estándares indicados para poder mantener a los pacientes satisfechos, inspirando confianza para que puedan acudir al centro de salud.

Vizcaino y otros (36) en Jalisco-México, en 2019 desarrollaron un estudio titulado “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”. Empleó un estudio cuantitativo correlacional, como parte de la muestra trabajó con 97 pacientes. Demostró que, el 66% se encuentran satisfechos con la atención que brinda el hospital y el 34% indican estar insatisfechos ya que demoran mucho en atender. Concluye que, la percepción del paciente en la calidad de servicios está sujeta al buen desempeño del personal médico del hospital, y así garantizar una mejor atención a sus pacientes.

Ku (37) en la Tinguña-Perú, en 2018 realizó un estudio denominado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018”. Se empleó un estudio cuantitativo correlacional, en 150 individuos que acudieron a la consulta externa. Como resultado tiene que, el 14,3% refirieron satisfacción con la atención recibida, el 74,7% indican que la atención es regular y el 11 indican que la atención es pésima. Se Concluye que en base a la satisfacción que sienten los pacientes, 81 de ellos indicaron estar satisfechos, mientras que 12 de ellos indican no estar satisfechos. Concluye que, existe un vínculo entre las variables de estudio, ya que  $p=0,000<0,05$ .

Se puede afirmar que lo que no es susceptible de medirse, no se puede evaluar y lo que no es posible ser evaluado menos se podrá perfeccionar. Debido a esto, es de vital importancia determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema de salud, para mejorarlo. De esta forma, el estudio se justifica en diversos aspectos.

Se aportará con teoría que permite incrementar los conocimientos, brindando datos actuales sobre la satisfacción de los pacientes que lleva a la reafirmación o contradicción de teorías; además, la información que se obtenga estará disponible en el campo científico para ser utilizada en futuras investigaciones considerando las escasas investigaciones sobre este tema en la región.

En el aspecto práctico, el estudio aportará resultados veraces basados en evidencia científica en cuanto a la satisfacción de los usuarios de área de emergencia, permitiendo vislumbrar los aspectos en los que se presentan deficiencias o fallas a fin de que se enfoquen estrategias correctivas, llevando a que el personal de salud pueda brindar un mejor servicio en sus prácticas diarias y el paciente perciba mayor satisfacción al presentar inconvenientes de salud.

En Perú, en muchas ocasiones los individuos desisten de recibir atención médica por conocer que se recibe una atención tardía, que deben esperar mucho tiempo por turnos y que posiblemente no les atiendan de manera adecuada, por lo que, la información de esta investigación servirá para que el enfoque de políticas se dirija a mejorar institucionalmente esos aspectos buscando siempre el bienestar de la población, justificando este estudio en el aspecto social.

En cuanto a la justificación metodológica, el estudio se desarrollará siguiendo pasos, lineamientos y herramientas de medición que pueden ser replicables para otras investigaciones, aportando a futuros investigadores.

Lo anteriormente expuesto permite plantear el objetivo de investigación el cual consiste en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2022.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se desarrollará el estudio con un enfoque cuantitativo debido a que se considerarán procedimientos estadísticos para la presentación y desarrollo de la información en forma de datos manteniendo basamentos para la medición numérica de los mismos (38).

Se empleará un diseño no experimental ya que no se manipulan ni se ejecutan estímulos o intervenciones a la variable de investigación para la medición de la misma, por lo tanto, en este diseño solo se explica el comportamiento de la variable en estudio tal como sucede en la realidad; considerando un corte transversal ya que la recolección de datos, es ejecutada en un tiempo o momento determinado (39).

El nivel será descriptivo; en tal sentido será descrito el comportamiento de la variable tal como sucede al momento de la ejecución y desarrollo del estudio (40).

### **2.2 POBLACIÓN**

La población se comprende a la recopilación de la totalidad de los elementos que componen o forman parte de la zona espacial donde se desarrolla una investigación, en la cual los elementos comparten similitudes vinculadas al fenómeno en análisis (41).

En el caso, la población se conformará por usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica, en el período octubre – diciembre 2022 que, de acuerdo a datos brindados por la institución, son atendidos en emergencias mensualmente un aproximado de 1050 pacientes y tomando en cuenta el periodo de 3 meses, la población queda conformada por 3150 pacientes.

La muestra es comprendida como un fragmento fiel, objetivo y representativo de una población en estudio (39). Determinándose por la fórmula propuesta por Scheaffer en 1987 (38) la cual establece que:

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

Considerando:

N = Población (3150 pacientes)

Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96

e = Porcentaje de error deseado (5%) = 0.05

p = Probabilidad a favor (50%) = 0.50

q = Probabilidad en contra (50%) = 0.50

Reemplazando los datos, se obtiene que n=342.5. Por lo tanto, se determina a 343 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica como muestra.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes hombres y mujeres.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado para la participación en el estudio.
- Pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica, en el período octubre – diciembre 2022.

### **Criterios de exclusión**

- No se incluirán pacientes que acudan a otra área de servicio del hospital
- No serán considerados menores de edad en el desarrollo de la investigación.
- No se considerarán pacientes que no se encuentren en estado de lucidez para participar en el estudio.

### **2.3 VARIABLE DE ESTUDIO**

La variable principal es, la satisfacción de usuarios, de acuerdo a su naturaleza, es una variable cualitativa y la escala de medición es ordinal.

**Definición conceptual:** La satisfacción desde el punto de vista del usuario es un sentimiento, una apreciación subjetiva y en la perspectiva del prestador del bien o servicio son una serie de procedimientos útiles para franquear la brecha que existe entre las expectativas del usuario y el producto o servicios disponibles para darle a este (22).

**Definición operacional:** Se refiere al potencial que poseen los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica en participar y facilitar su percepción sobre los servicios asistenciales y de emergencia del centro nosocomial, considerando la apreciación subjetiva de acuerdo a sus expectativas y percepciones; en cuanto a la fiabilidad son capacidades de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles la cual será medida con el cuestionario SERVQUAL.

### **2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Para el cumplimiento del objetivo del estudio se aprovechará la técnica de la encuesta; la cual es, una manera de recolección de información versátil, práctica y sencilla en la cual se formulan interrogantes de forma oral o escrita, las cuales el investigador aplica a la muestra en análisis, en torno a los objetivos determinados en un estudio, la misma puede ser auto administrada, personal o telefónica (41).

#### **Instrumento de recolección de datos:**

Permitirá la satisfacción de usuarios, la adaptación del MINSA del cuestionario SERVQUAL (31), diseñado originalmente en 1988 por Zeithaml, Parasuraman y Berry (42), el cual permite medir los aspectos subjetivos de los servicios de salud a nivel general, así como la satisfacción de los usuarios del sistema de salud.

El instrumento se compone por 22 interrogantes distribuidas en 5 dimensiones: fiabilidad, referente al cuidado y habilidades al momento de brindar el servicio; capacidad de respuesta, la cual refiere, la buena disposición y voluntad de ayuda del personal nosocomial; seguridad, de acuerdo a la percepción del usuario respecto a la habilidad, cortesía y atención sin riesgos a los usuarios; empatía, que es la facultad del personal de brindar atención personalizada comprendiendo las situaciones y características particulares de cada paciente y los aspectos tangibles, relacionado con la apariencia y percepción del entorno físico y del personal (43).

Fue validado en Perú por Becerra, Pecho y Gómez en el año 2020 en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19”, donde lo sometieron a juicio de 5 expertos que evaluaron aspectos como relevancia, pertinencia y claridad de los ítems y dictaminaron su validez para aplicarse a muestra de pacientes o sus acompañantes; asimismo, los autores calcularon su confiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach y obtuvieron un valor  $\alpha=0,862$  que muestra una alta confiabilidad (44).

Cada ítem consta de 5 alternativas de respuestas, las cuales son:

1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Neutral
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho

El instrumento se aplicará de manera individual considerando los criterios de inclusión del estudio, en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos; respecto a la medición y análisis global que se obtenga referente a la satisfacción a mayor puntaje, mayor será la satisfacción del usuario (31).

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Con la finalidad de desarrollar el estudio, se redactará una carta dirigida a la dirección del Hospital Santa María del Socorro en Ica para contar con los permisos y autorizaciones necesarias para la aplicación del instrumento a los pacientes en el período octubre a diciembre 2022. A los integrantes de la muestra, se les facilitará un consentimiento informado, para dejar precedentes y constancia de las decisiones de participación en el estudio, el cual se recolectará al momento de llenado del instrumento.

### **2.5.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos**

La recolección de información y datos se ejecutará en el período de tiempo octubre a diciembre de 2022, la actividad se realizará en los días hábiles y horario que permita la dirección del hospital. A cada paciente participante en la investigación se le explicarán los objetivos de la investigación para invitarlos a participar y se les facilitará un consentimiento informado para dejar constancia de su decisión positiva de participar en el estudio. El tiempo promedio de llenado es de 15 a 20 minutos. Luego se procederá a la verificación y análisis de los datos recolectados.

## **2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

La investigación se basa en la descripción de la variable, por lo tanto, la información que se obtendrá del procedimiento de recolección de datos se procesará aplicando estadística descriptiva, siendo ordenados principalmente en una hoja de cálculo Excel v.18 para el desarrollo de una base de datos, seguidamente serán pasados al software SPSS v.25 para realizar las correspondientes tablas de frecuencia y gráficos de barra porcentual a fin de realizar mejor análisis e interpretaciones que respondan a los objetivos planteados.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

En el desarrollo del estudio se respetarán los aspectos éticos de investigación, citando las fuentes y bases de información consultadas en el respeto de la

propiedad intelectual de estudios previos. Se solicitarán los permisos correspondientes para mantener constancias en torno al desarrollo del estudio y se plasmará información solamente de los datos e información solicitada, manejando la información en estricta confidencialidad respetando los principios bioéticos.

### **Principio de autonomía**

Los participantes en el estudio mantendrán la libertad de decisión si desean o no participar en el desarrollo de la investigación (40). Se considerará la voluntad de decisión propia previa al consentimiento informado, por lo que se facilitará información de forma verbal y escrita a los participantes respecto a los objetivos, propósitos e interrogantes, así como las dudas que soliciten los usuarios del servicio de emergencia.

### **Principio de justicia**

Los participantes del estudio tendrán derecho a un trato justo, equitativo y no arbitrario (40). Por lo tanto, los usuarios del servicio de emergencia serán seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión planteados, evitando con ello poner en riesgo en algún aspecto a los pacientes, tomando en cuenta que el principio se empleará en todo el desarrollo del estudio.

### **Principio de no maleficencia**

En el desarrollo del estudio se manejará la información en estricta confidencialidad, sin generar algún daño moral o psicológico a los pacientes (40). El estudio presenta fines netamente positivos enfocados en percibir y analizar la satisfacción de los usuarios, pudiendo identificar las debilidades en atención que se presenten en el centro nosocomial, sin poner en riesgo a ningún participante, sin desarrollar críticas no constructivas al personal del centro hospitalario ni dañar la imagen institucional al tener los resultados del estudio. Igualmente se respetará la dignidad, la protección de los derechos fundamentales y el bienestar de los pacientes en todo momento, manteniendo el carácter confidencial de la información recolectada, ya que los resultados solo serán para fines investigativos.

**Principio de beneficencia**

Referente a los aspectos positivos y beneficiosos buscando no generar daños en el desarrollo de una investigación (40). Por lo que, el estudio identifica las áreas de mejora en torno a la atención de los usuarios y se facilitarán los resultados del estudio a los jefes de servicio, por lo que se recomendará de ser el caso, el uso de guías, herramientas y protocolos en torno a la atención de los usuarios para contribuir con las mejoras en la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

Actividades	Meses																			
	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. Observación de la realidad problemática		X	X	X																
2. Recolección de información			X	X	X	X														
3. Desarrollo de introducción: problemática, teoría y antecedentes				X	X	X														
4. Desarrollo de introducción: justificación				X	X	X														
5. Desarrollo de introducción: Objetivos				X	X	X	X													
6. Redacción de aspectos metodológicos				X	X	X	X	X												
7. Determinación de población y muestra				X	X	X	X													
8. Selección de técnica e instrumento para recolección de información						X	X	X												
9. Redacción de aspectos bioéticos						X	X													
10. Delimitación de metodología de análisis de datos							X	X												
11. Elaboración de aspectos administrativos							X	X												
12. Estructuración y elaboración de anexos									X											
13. Aprobación del proyecto									X	X										
14. Recolección de datos											X	X	X	X	X					
15. Desarrollo y redacción de la versión 1 del informe final															X	X				
16. Revisión y corrección de informe final															X	X				
17. Sustentación de informe final																X	X	X		

## 3.2 Recursos financieros

### 3.2.1 Recursos humanos

Función	Cantidad	Nombre
Investigadora	01	Huamani Ayquipa, María del Carmen
Asesora	01	Fajardo Canaval, María del Pilar

### 3.2.2 Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Total
<b>Remuneraciones</b>				
Investigadora		1	0,00	0,00
Asesora		1	0,00	0,00
<b>Sub-total</b>				<b>0,00</b>
<b>Bienes y servicios</b>				
Hojas de papel bond T/A4	Millar	1	25,00	25,00
Lapiceros	Unidad	5	1,00	5,00
Resaltadores	Unidad	2	5,00	10,00
Folders	Unidad	5	1,00	5,00
Empastado y anillado	Unidad	3	50,00	150,00
Servicio de internet	Mes	5	50,00	200,00
Software estadístico	Unidad	1	700,00	700,00
<b>Sub-total</b>				<b>1.095,00</b>
<b>Material impreso/Movilidad</b>				
Impresiones	Unidad	500	0,20	100,00
Fotocopias	Unidad	500	0,10	500,00
Movilidad	Viajes	3	60,00	180,00
Imprevistos		(10%)		70,00
<b>Sub-total</b>				<b>850,00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>1.945,00</b>

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Reglamento Sanitario Internacional [sede Web]; Ginebra: Publicaciones de la OMS; 2005 [acceso 05 de octubre de 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/reglamento-sanitario-internacional#:~:text=El%20Reglamento%20Sanitario%20Internacional%20%28RSI%29%20es%20un%20instrumento,para%20prevenir%20la%20propagaci%C3%B3n%20internacional%20de%20enfermedades%20infecciosas.>
2. Pérez V, Maciá M, González V. Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *Journal of Healthcare Quality Reserch* [revista en Internet]. 2018 [acceso 05 de octubre de 2022]; 33(6): 334-42. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647918300824>
3. Melzack R. The McGill Pain Questionnaire: major properties and scoring methods. *Pain* [revista en Internet]. 1975 [acceso 05 de octubre de 2022]; 1(3): 277-99. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0304395975900445>
4. González C, Ríos, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018 [Tesis de Especialidad]. Huánuco-Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019 [acceso 06 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4710/2EN.CI.A013G68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutiérrez I, Romero M, Loría J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública* [revista en Internet]. 2018 [acceso 06 de octubre de 2022]; 20(2): 254-66. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
6. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [sede Web]; Ginebra: Publicaciones de la OMS; 2020 [acceso 08 de octubre de 2022].

- [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
7. 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 09 de octubre de 2022]; ISSN 1409-4568. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
  8. 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. Journal of Medical Internet Research [revista en Internet]. 2018 [acceso 09 de octubre de 2022]; 20(9). Disponible en: <https://www.jmir.org/2018/9/e262/>
  9. 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/>
  10. Vargas D, Bañuelos 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 09 de octubre de 2022]; 18(2): 133-9. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v18n2/1870-7203-amga-18-02-133.pdf>
  11. Mutre K, González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro, Ecuador. Más Vita: Revista de Ciencias de la Salud [revista en Internet]. 2020 [acceso 09 de octubre de 2022]; 2(2): 31-41. Disponible en: <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>
  12. Ibarra A, Rúa 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: <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/nova/article/view/838>

13. Padilla C, Rojas N, Arechabala M. Análisis de la diferencia entre importancia y satisfacción de las necesidades de los familiares de pacientes críticos. *Medicina Intensiva* [revista en Internet]. 2019 [acceso 10 de octubre de 2022]; 4(3): p. 217-24. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0210569118302134>
14. Congreso de la República del Perú. Ley Nro. 26842. Ley General de Salud [sede Web]. Perú: Congreso de la República. 1997 [acceso 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294>.
15. Sandoval D, Díaz K, Vásquez M, Vásquez P, Vera L, Yacarini A. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque-2018. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque: REM* [revista en Internet]. 2018 [acceso 10 de octubre de 2022]; 4(4): 138-42. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6744743>
16. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* [revista en Internet]. 2017 [acceso 10 de octubre de 2022]; 2(2): p. 133-9. Disponible en:  
<https://rpmi.pe/index.php/rpmi/article/view/602/599>
17. Fernández D, Revilla M, Kolevic L, Cabrejos I, Muchaypiña Y, Sayas I, Chávez L, Mamani V. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina* [revista en Internet]. 2019 [acceso 11 de octubre de 2022]; 80(2): 188-92. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
18. 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 11 de octubre de 2022]; 31(4): 137-42. Disponible en:  
<http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>

19. Becerra C. Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018. *Revista Médica Panacea* . 2018 [revista en Internet]. 2018 [acceso 11 de octubre de 2022]; 7(3): 89-92. Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1016826>
20. Matzumura J, Gutiérrez H, Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Quality Kay: Revista de Ciencias de la Salud* [revista en Internet]. 2018 [acceso 12 de octubre de 2022]; 2(1): 1-11. Disponible en:  
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>
21. Becerra B, Condori Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* [revista en Internet]. 2019 [acceso 12 de octubre de 2022]; 36(4): 658-663. Disponible en:  
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/>
22. 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.
23. Pérez S, Gascón J, Salmerón D, Parra P, Monteagudo O. Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Gaceta Sanitaria* [revista en Internet]. 2017 [acceso 13 de octubre de 2022]; 31(5): 416-22. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117301395>
24. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública* [revista en Internet]. 2017 [acceso 13 de octubre de 2022]; 2(XXI): 86-96. Disponible en:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8e605a61e70.pdf>
25. 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]. 2019 [acceso 13 de octubre de 2022]; 22(4): 1-4. Disponible en:

<https://evidencia.org.ar/index.php/Evidencia/article/view/4266>

26. Ruíz R, Gavilán E, Pérula L, Jaramillo I. ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes cuando acuden a una consulta de atención primaria y qué piensan los médicos sobre ellas? *Revista de Calidad Asistencial* [revista en Internet]. 2008 [acceso 13 de octubre de 2022]; 23(2): 45-51. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X0870469X>
27. Díaz R. La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial* [revista en Internet]. 2005 [acceso 13 de octubre de 2022]; 20(1): 35-42. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X0874716X>
28. January E, Mubarack K, Shayo F. Factors Constraining Quality Service Provision in the BRT Project in Dar es Salaam, Tanzania. *Open Journal of Social Sciences* [revista en Internet]. 2021 [acceso 13 de octubre de 2022]; 9(11): 261-79. Disponible en: [http://dspace.cbe.ac.tz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/911/Factors\\_Constraining\\_Quality\\_Service\\_Provision\\_in\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.cbe.ac.tz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/911/Factors_Constraining_Quality_Service_Provision_in_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* [revista en Internet]. 1985 [acceso 13 de octubre de 2022]; 49(4): 41-50. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1251430>
30. Ernest I, Ike O. Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management* [revista en Internet]. 2015 [acceso 14 de octubre de 2022]; 32(3): 250-69. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-05-2013-0075/full/html>
31. 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/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

32. Canchanya D. Satisfacción del usuario que acude a consultorios externos sobre la atención que brinda el personal de salud que labora en el hospital san José, Callao, 2018 [Tesis de Licenciatura]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2018 [acceso 14 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18168/Canchanya\\_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18168/Canchanya_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Ayamamani E. Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017 [Tesis de Licenciatura]. Arequipa-Perú: Universidad Alas Peruanas; 2018 [acceso 14 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6431/Tesis\\_calidad.Atenci%c3%b3n\\_Satisfacci%c3%b3n.UsuariosExternos\\_Serv.Radiolog%c3%ada.Hospital\\_Honorio%20D.\\_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6431/Tesis_calidad.Atenci%c3%b3n_Satisfacci%c3%b3n.UsuariosExternos_Serv.Radiolog%c3%ada.Hospital_Honorio%20D._Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Guerra B. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2021 2017 [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [acceso 14 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra\\_SB EG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra_SB EG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Ayovi L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas 2017 [Tesis de Maestría]. Esmeraldas-Ecuador: Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas; 2020 [acceso 14 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%c3%8d%20VALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf>
36. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario [revista en Internet]. 2019 [acceso 14 de octubre de 2022]; 18(1): 27-36. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

37. Ku, K. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018 [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2018 [acceso 14 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29848/ku\\_hk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29848/ku_hk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Canahuire E, Endara E, Edward M. ¿Cómo hacer una tesis universitaria? Una guía para investigadores. 1ra Ed. Cusco: Color Graf S.R.L. 2015.
39. Bernal C. Metodología de la investigación. 3ra Ed. Bogotá: Pearson [Internet]. 2010 [acceso 20 de octubre 2022]. Disponible en: [https://www.academia.edu/42188286/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Cesar\\_Bernal](https://www.academia.edu/42188286/Metodologia_de_la_investigacion_Cesar_Bernal)
40. Hernández R, Fernández C, Baptista B. Metodología de la investigación. 6ta Ed. México, D.F.: Mc Graw Hill [Internet]. 2014 [acceso 20 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
41. Marroquín R. Metodología de la investigación. Lima: Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 2014.
42. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple ítems scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 1988. 16(1):12-37.
43. Chacon, Cantos J, Rugel, Kamarova S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios* [revista en Internet]. 2018 [acceso 23 de octubre de 2022]; 39(50): 14. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
44. 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 23 de octubre de 2022]; 9(3): 165-70. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>

## **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	La satisfacción del usuario, desde la perspectiva del usuario es un sentimiento, una apreciación subjetiva de los productos o servicios que consume y desde el punto de vista del prestador del bien o servicio son una serie de procedimientos útiles para franquear la brecha que existe entre la expectativa del usuario y el producto o servicio disponible para darle a este (6).	Está referida a la capacidad que poseen los usuarios del servicio de emergencia del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica en participar y facilitar su percepción sobre los servicios asistenciales y de emergencia del centro nosocomial, considerando la apreciación subjetiva de acuerdo a sus expectativas y percepciones en cuanto a la fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles la cual será medida con el cuestionario SERVQUAL.	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		

**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 permitan medir la Satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2022.

**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.

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					

## **Anexo C. Consentimiento informado**

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

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 Santa María del Socorro, Ica, 2022

**Nombre y apellidos del investigador:** Huamani Ayquipa, María del Carmen

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 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 Maria Huamani, coordinador de equipo (teléfono móvil N° 977584466) o al correo electrónico: [mhuamani872@gmail.com](mailto:mhuamani872@gmail.com)

**Contacto al Comité de Ética:** Si usted tuviese 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

Huamani Ayquipa María del Carmen	
N° de DNI	
48142348	
Correo electrónico:	
Nombres y Apellidos del responsable encuestador:	Firma
N° de DNI:	
N° de teléfono móvil:	
Correo electrónico:	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombres y apellidos:	
N° de DNI:	
N° de teléfono móvil:	

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

\_\_\_\_\_

Firma del participante

## Anexo D: Informe de Originalidad

**Fecha de entrega:** 13-abr-2023 06:16p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2063890704

**Nombre del archivo:** HUAMANI\_AYQUIPA\_MARIA\_DEL\_CARMEN.docx (122.96K)

**Total de palabras:** 8077

**Total de caracteres:** 46791

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.autonoma.deica.edu.pe">repositorio.autonoma.deica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%