



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Determinantes de uso de los servicios de salud y satisfacción del
usuario externo de un Hospital de Apoyo, La libertad**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gonzales Saldaña, Sonia Elizabeth (orcid.org/0000-0002-2935-9135)

ASESORA:

Dra. Galvez Diaz Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del Riesgo en salud

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre Olga Violeta que desde el cielo continúa guiando mis pasos como siempre lo hizo en mientras estuvo en la tierra.

A mis queridos hijos Carlos y Gabriel por ser el motivo de mi continua superación personal y académica, por su constante apoyo y paciencia.

Sonia Gonzales

Agradecimiento

A mis compañeros de trabajo del Hospital Apoyo Chepén por su continua y perenne colaboración, un agradecimiento eterno porque me brindaron todas las facilidades para desarrollar esta gran experiencia.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	ii
Abstract.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
Anexos.....	

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre los determinantes que predisponen el uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad	25
Tabla 2	Relación entre los determinantes mediadores en el uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad	26
Tabla 3	Relación entre los determinantes de necesidad en el uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad	27
Tabla 4	Nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad	28
Tabla 5	Distribución de las respuestas según dimensiones del nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad	69

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un 65
hospital de apoyo La libertad.

Resumen

El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre los determinantes de uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de la libertad, se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, con una población de 710 usuarios , una muestra de 910, los determinantes fueron edad de 18 a 30 años 32,5%, sexo femenino 60%, nivel de estudios secundaria 46.7% estado civil conviviente 41,7%, ingreso económico básico 40%, acuden al establecimiento en vehículo chico 38.5% , el tiempo de demora es de 7 a 30 minutos fue 88% ,no tienen conocimiento de jurisdicción del establecimiento 69%, el nivel de satisfacción alta fue 63.2% , satisfacción media 30 % satisfacción baja 6.8% , no se encontró asociación entre determinantes de uso a los servicios de salud y el nivel de satisfacción solo se halló en caso de motivo de consulta y tenencia de seguro, en conclusión . El nivel alto de satisfacción del usuario de externo de emergencia del hospital de apoyo de la libertad es de 67 % y los determinantes de uso de los servicios de salud no están asociados al nivel de satisfacción del usuario excepto al motivo de consulta y tenencia del seguro.

Palabras clave: determinantes de uso de los servicios de salud, usos, utilización acceso, satisfacción del usuario, calidad de los servicios de salud.

Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between the determinants of use of health services and the satisfaction of the external emergency user of a freedom support hospital. A descriptive, quantitative, non-experimental study was carried out with a population of 710 users, a sample of 910, the determinants were age from 18 to 30 years 32.5%, female 60%, secondary education level 46.7%, marital status cohabiting 41.7%, basic economic income 40%, attend the establishment in a small vehicle 38.5%, the delay time is from 7 to 30 minutes was 88%, they do not have knowledge of the jurisdiction of the establishment 69%, the level of high satisfaction was 63.2%, average satisfaction 30% low satisfaction 6.8%, I do not know found an association between determinants of use of health services and the level of satisfaction was only found in the case of reason for consultation and insurance, in conclusion . The high level of satisfaction of the external emergency user of the freedom support hospital is 67% and the determinants of use of health services are not associated with the level of user satisfaction except for the reason for consultation and insurance holding.

Keywords: determinants of use of health services, uses, use, access, user satisfaction, quality of health services

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, Etiopía, encontró que la mitad de las madres atendidas no logran continuar con sus controles médicos en Afder, Warder, Korahe y Gode de Somali y el este de Oromia fueron las de más alto riesgo por ausentismo de controles. Los determinantes asociados a la inasistencia más frecuentes fueron el índice de riqueza, el nivel de educación y en primer lugar fue la distancia alejada. (Defar, 2019).

En Inglaterra, en un análisis de datos vinculados de atención primaria en pacientes de 62 a 82 años de edad, de 200 consultorios generales de todo el país reportó que los pacientes quienes veían al mismo médico general, acuden en menor proporción a los servicios de emergencias o urgencias y permanecen menos tiempo de hospitalización. (Baker, 2017).

En el ámbito regional, en Latinoamérica continúa siendo una de las regiones con más inequidades, millones de personas no tienen acceso a servicios de salud. Según los datos entre 2013 y 2014 más de 1,2 millones de muertes se podrían haber evitado si los servicios de salud hubieran sido más accesibles, oportunos y de buena calidad. En Argentina, Brasil, Colombia y Perú muestran que solo 15% a 21% de la población acuden a los establecimientos del primer nivel. Entre 2014 y 2015, el nivel de cobertura de seguro de salud fue 98% en Chile, 95% en Colombia, 86% en Estados Unidos, 80% en México y 73% en Perú. Sin embargo, a pesar de estos altos porcentajes promedio, la cobertura de seguro entre los hogares más pobres fue muy inferior a la de los más ricos, especialmente en Estados Unidos (-14 puntos) y Perú (-12 puntos) además que estos altos niveles de cobertura de aseguramiento no siempre coincidieron con los niveles de uso de los servicios de salud o con el porcentaje de hogares que reportaron barreras de acceso. En el 2011 y 2015 muestran porcentajes de uso variables entre los cinco países, con promedios nacionales de 98 % en Estados Unidos, 75 % en Colombia, 76 % en México, 24 % en Chile y 15 % en Perú. boletín del OPS (2019).

En el ámbito nacional en Perú, se realizó una supervisión por la defensoría del pueblo en las áreas de emergencias de 90 hospitales, se encontró que el 85 % de atenciones no correspondían a emergencias (prioridad I y II), además se halló déficit de servicios complementarios como farmacia, laboratorio, radiografías siendo el 51% la brecha más alta correspondiendo al servicio de ecografía. supervisión de servicios de emergencias de la defensoría del pueblo (2017)

En un hospital de Apoyo de La Libertad perteneciente al ministerio de salud, el servicio de emergencia siempre se encuentra congestionado de pacientes, suscitándose reclamos, quejas y denuncias de forma reiterativas por parte de los usuarios y familiares, al parecer por una mala atención en el servicio, y esto a pesar que existen dos establecimientos más del mismo nivel de resolución a una distancia menor de 10 minutos de diferencia en movilidad, además de 6 establecimientos de atención primaria en un radio de 15 minutos a 1 hora en auto, la emergencia graves son trasladadas a un nivel resolutivo mayor de mayoría de manera frecuente porque este establecimiento carece de muchos medios diagnósticos y especialistas.

Dentro de este contexto, se plantea el siguiente problema ¿Existe relación entre los determinantes de uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de la Libertad?

Esta investigación se justifica teóricamente que al conocer los determinantes de uso de los servicios de salud más frecuentes relacionados con el nivel de satisfacción de los usuarios externos de emergencia nos permitirá corregir o reforzar medidas para la mejora de la calidad de atención y así cumplir con el principio de equidad y eficiencia de la salud. En lo que corresponde en la justificación metodológica la presente investigación se realizará una encuesta con cuestionarios de preguntas a una muestra poblacional de los usuarios externos que fueron atendidos en emergencia, en la justificación social es de vital importancia que los usuarios y público en general conozcan la jurisdicción y nivel de atención de los establecimientos para evitar la congestión de los servicios de emergencia y

los administradores mejoren la gestión de los recursos.

El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre los determinantes de uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de la libertad, para los cuales nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Identificar los determinantes de uso de los servicios de salud de los usuarios externos de emergencia de un hospital de apoyo de La libertad., Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La libertad. Establecer el nivel de relación estadística entre los determinantes de uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La libertad.

El estudio planteo la hipótesis afirmativa, H1: Existe relación entre los determinantes de uso del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de la libertad.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de estudios de investigación sobre determinantes de uso de los servicios de salud y a nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de emergencia en el ámbito internacional encontramos:

Puigpinos (2018) España, la finalidad de esta investigación fue los encontrar los factores asociados a concurrencia a los servicios de emergencia de pacientes con tumor maligno de mama, un estudio descriptivo de cohorte mixta en cuatro hospitales universitarios de Barcelona por 10 años. Se encontró que la presencia de enfermedad crónica se asoció con un mayor uso de los servicios de salud: 3,53 OR para ingresos hospitalarios, 1,67 para atención de emergencia y 3,89 para atención primaria, la condición económica desfavorecida, mayor atención primaria y de emergencia, etapa tardía mayor riesgo de ingreso, la edad menor 50 años aumentó el riesgo de uso de emergencia e ingreso, el estadio avanzado del tumor aumentó la hospitalización, las complicaciones del tratamiento aumentaron el riesgo de uso de emergencia 1,35 y 1,43 en atención primaria en conclusión, la enfermedad crónica, la edad más joven y los ingresos más bajos aumentaron el riesgo de uso comparado con el grado del estadio oncológico y las complicaciones de la quimioterapia.

Prado (2017) España el propósito de este estudio fue identificar los factores sociodemográficos y clínicos en el uso de los servicios de urgencias SU, fue un estudio descriptivo, transversal, se empleó los datos de la Encuesta Nacional de Salud de España (2017), con 23.089 personas. Se definieron tres grupos , de 15 a 24 años; más de 75 años con pluripatología; población general ,se aplicaron modelos de regresión logística por grupo y tipo de servicio (hospital público, centro público de Urgencias no hospitalario y hospital privado), El uso fue 41,1% población anciana con pluripatología, 35,7% los jóvenes y 28,4% la población en general, Los jóvenes usaron más los SU en hospitales privados, asociados al sexo femenino OR=2,862, la realización de pruebas diagnósticas OR=9,40 bajo recursos económicos OR=0,207 y vivir en distritos poblados y capitales OR=5,985, el grupo de ancianos con pluripatología presentó más gravedad y con mayor demanda de

los SU en hospitales públicos. Las características asociadas con el uso de los SU, tanto públicos como privados, así como hospitalarios y extrahospitalarios, difieren según las características socioeconómicas y los factores clínicos

Aliasgard (2017) Irán, el objetivo del trabajo fue evaluar la calidad de la atención médica para pacientes hospitalizados en el hospital Vali-Asr, Ghaemshahr, Imam Khomeini y Shafa, Sari. Fue un estudio descriptivo – analítico, con una muestra de 600 pacientes con al menos 24 horas de hospitalización de cirugía mujeres y niños, se usó el cuestionario estándar SERVQUAL. El valor medio general y la desviación estándar de las expectativas fueron iguales a 10,4 y 28, respectivamente. El valor medio para el campo de percepción fue de 69,2 y la desviación estándar relevante fue de 26. La máxima prioridad está asociada con la empatía. La segunda fue la estructura física, la tercera prioridad con la capacidad de respuesta, la cuarta prioridad con la seguridad de ellas la prioridad más baja está relacionada con la confiabilidad. Al examinar la brecha entre las percepciones y expectativas de los pacientes, la brecha más amplia se observó en el Hospital Vali-Asr con la media y SD (-92,0±39,0) y la brecha más baja se observó en el Hospital Shafa con el valor medio de (-39,9± 44.0). En conclusión, no se han cumplido en ninguna de las expectativas de los pacientes en las dimensiones examinadas.

Geng (2021) China. Estudio el cumplimiento de las expectativas de los pacientes sobre los beneficios del seguro, el valor percibido por los pacientes de la cobertura del seguro médico, la satisfacción de los pacientes con los programas de seguro médico, las quejas de los pacientes y la confianza en programas de seguros de salud. Realizaron un análisis factorial confirmatorio utilizando un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) para examinar el modelo hipotético. Se utilizó un modelo hipotético que comprendía el conocimiento de los pacientes sobre las pólizas de seguro, Se realizó una encuesta de prueba de modelos en 10 hospitales de tercer nivel entre junio y octubre de 2018, con una muestra válida de 922 asegurados con enfermedades crónicas, mostro que el conocimiento de los pacientes sobre las pólizas de seguro de salud, el cumplimiento de las expectativas del programa de seguro y el valor percibido de la cobertura del seguro por parte de

los pacientes predijeron positivamente la satisfacción del paciente ($P < 0,01$). El cumplimiento de las expectativas de los pacientes sobre los beneficios del seguro fue el principal predictor de la satisfacción con el seguro de salud (coeficiente = 0,593, $P < 0,001$), mientras que el valor percibido por los pacientes de la cobertura del seguro tuvo el mayor impacto en su confianza en el seguro de salud (coeficiente = 0,409, $P < 0,01$). En comparación con los pacientes con Seguro Médico Básico para Residentes Urbanos-Rurales, los afiliados al Seguro Médico Básico para Empleados Urbanos tenían un mayor grado de satisfacción con el seguro en promedio ($P < 0,01$). Para los pacientes de enfermedades crónicas el cumplimiento de las expectativas de los seguros de salud son más importantes que la cobertura del seguro.

De la Cruz (2019) Perú investigó el uso inadecuado de los servicios de emergencia, en un estudio transversal analítico de los usuarios de emergencia del Hospital Almenara, se identificaron siete variables significativas en una encuesta de análisis bivariado: sexo femenino 1,49, presencia de enfermedad crónica 0,5, falta de percepción del dispositivo a nivel de base 2,56, falta de percepción de expertos a nivel de base 2,25, autorreferencia 1,69, costo de tercer nivel percibido igual o menor que el nivel de base 2,02, encontró que el 50,5% de los pacientes encuestados fueron clasificados como grupo de uso inadecuado, el 20% no conocía el nivel de atención en el establecimiento, ni a qué corresponde su atención primaria, 63% algunas enfermedades crónicas, 5% algunas enfermedades oncológicas, en conclusión determino que el uso inapropiado de los servicios de emergencia estaba asociada a la presencia de alguna patología crónica, percepción de falta de especialistas y falta de medios diagnósticos en el nivel primario.

Boza (2017) relacionó la satisfacción de los usuarios externos atendidos en urgencias del Hospital Nacional de Lima en el año 2017 en un estudio cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo comparativo, con una población de 320 participantes y una muestra de 184, se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado. No se encontró relación significativa entre la satisfacción de usuario del

área de especializada y observación de emergencia sig. 0,840. En cuanto a la condición del paciente, hubo diferencias significativas en la dimensión empatía, donde los usuarios que contaban con seguro integral (sis) estaban más insatisfechos con respecto al usuario particular, con mayor satisfacción en las áreas especializadas que las otras áreas. En la dimensión de empatía y dominios de observación de emergencia, la insatisfacción del personal de salud (sig. 0.014) fue mayor que los usuarios externos (sig. 0.152).

Castillo (2018) indicó que el propósito del estudio fue evaluar la calidad de atención de la clínica Limatambo, fue un estudio analítico transversal, con una muestra de 97 usuarios, y se encontró que el 86,6% se encontraba muy satisfecho con la atención y el 13,4% satisfecho con la atención.

Cabrejos (2019) desarrolló un estudio donde los factores asociados a la satisfacción del usuario en urgencias del servicio de ginecología obstetricia en mujeres del hospital Belén de Lambayeque. en una investigación descriptiva, con una muestra de 134 a través de una encuesta utilizando una escala tipo Likert, con una calificación de 1 a 5. Encontró como factor el período de espera prolongado con la satisfacción usuario baja .

Santa Cruz (2018) realizó un estudio sobre las percepciones por género y edad sobre la calidad de atención de los visitantes del servicio de urgencias Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. Tipo de estudio: Correlación no experimental cuantitativa, mediante cuestionarios de pacientes reportados a servicios de ambulancia; El instrumento de recogida de datos fue una modificación del ensayo SERVQUAL adaptada a los fines del estudio, validada con opinión de expertos. La confiabilidad de la Prueba Alfa Ajustada de Cronbach fue del 92,1%. La población de estudio incluyó a todos los usuarios que acudieron al servicio de urgencias del hospital Almanzor en el año 2018, la población fue de 2.000 y se seleccionó la muestra probabilística de 462 usuarios en base a un muestreo sistemático. Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v.22, Microsoft Excel y se presentaron las tablas y figuras con los análisis correspondientes. Los

usuarios del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo tienen una percepción de calidad de atención moderada (72,9%); La edad y el género del usuario no están relacionados con el nivel percibido. La correlación entre el nivel de calidad percibido y el género fue débil (Kramer V = 0,043) y también débil con la edad (Kendall's Tau b = -0,049).

León (2018) determinó el nivel de satisfacción de usuario de emergencia en el Hospital Luis Heysen de Chiclayo con las dimensiones de calidad, fue un estudio analítico descriptivo usando la encuesta SERPEF del hospital, y encontré que: El 67% estaba satisfecho con la atención de urgencia. En porcentaje, la insatisfacción alcanza el 55,6%, en términos de seguridad, el 40,7%. responde con insatisfacción el 59% está satisfecho con la empatía, el 33% y solo el 25,9% está satisfecho con la fiabilidad, buena actitud hacia los usuarios.

Ríos (2018) en Moquegua, señaló que el objetivo estudio fue mostrar el impacto de los tiempos de espera y en la satisfacción de los usuarios que acudieron durante una emergencia. El método es no experimental, correlacional, de corte transversal, con una población de 1.100 pacientes que acudieron mensualmente al Hospital Regional de Moquegua en el año 2017, utilizando una muestra de 199. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable analizada, resultados tiempo de espera de 31 a 59 minutos. El 54,3% de los usuarios está satisfecho. Se concluyó que existe una correlación entre los tiempos de espera al ingreso, en modalidad de triaje de emergencia, en clínicas, bajo atención médica de ambulancia y consulta externa.

Pérez (2018) indicó que el propósito del estudio fue evaluar la satisfacción del usuario y los tiempos de espera. En un estudio de tipo Descripción transversal - estudio prospectivo con una población de 204 usuarios de urgencia en el Hospital de Belén de Trujillo. Como resultado, los usuarios están satisfechos con la medida de aspectos físicos de 94%, confiabilidad 79%, seguridad 67%, empatía 66%, respuesta 50%. De igual forma, entre los insatisfechos, la tasa de respuesta fue del 50%, 34% empáticos, 33% seguros, 21% confiados, 6% materialistas. Sin

embargo, el tiempo estimado transcurrido desde que un usuario solicitó ayuda es menor a 3 horas, de las cuales el 14% está en el área administrativa, el 42% en soporte y el 47% en soporte de subpruebas; sin embargo, el 86% tiene más de 3 horas para gestionar, el 58% para atender y el 53% para encuestas. Los resultados muestran que el 69% de los usuarios satisfechos tienen un tiempo de espera de menos de 3 horas y el 31% de los usuarios insatisfechos tienen un tiempo de espera de más de 3 horas.

Visurraga (2020) el objetivo fue determinar la satisfacción del usuario interno y externo del servicio de emergencia del Hospital Es salud Chépén. El estudio fue de tipo descriptivo, se realizó en una muestra de 30 trabajadores de emergencia que laboran en distintos turnos y 318 usuarios externos de emergencia mediante una encuesta de 36 ítems y cuestionario de satisfacción del personal en 3 niveles: bajo, medio y alto, con los siguientes resultados.: La alta tasa de satisfacción del personal de emergencia es del 50% y la satisfacción de los usuarios externos es del 76,25%.

La teoría del uso o acceso a los servicios de salud estudia la utilización de los establecimientos de la salud considera el tipo de servicios que usa el paciente, el lugar donde brindan la atención, el motivo de la visita (preventiva o recuperativa) y el tiempo de espera implicado. Aday & Andersen (1974) Andersen (2008)

El uso de los servicios de salud son la sumatoria de tres factores determinantes :
a) predisponentes : se encuentran presentes antes de una enfermedad, son individuales y no son modificables o no se dejan influir por políticas de salud, tenemos la edad, escolaridad, ingreso; b) mediadores : son aquellos que ayudan u impiden el acceso a los servicios de salud y se pueden modificar por las políticas, así tenemos seguridad social, calidad de los servicios por percepción del usuario, gastos de bolsillo, tipo de atención regular; y c) de necesidad: es la percepción de gravedad por parte del usuario. (Andersen, 2008).

Medir la satisfacción significa comparar las necesidades y expectativas de atención médica de los pacientes con su propia experiencia. El propósito de evaluar la satisfacción del paciente es identificar puntos de mejora identificando aquellas

necesidades o expectativas de los pacientes que aún no han sido satisfechas. Por lo tanto, identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de los servicios de salud con base en las expectativas del paciente será una herramienta eficaz para la gestión y formulación de políticas públicas

La calidad de un servicio consiste en obtener el máximo beneficio en una atención médica, con el mínimo riesgo para el paciente, tiene dos factores independientes y que se interrelacionan; la asistencia técnica: es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica que maximiza los beneficios sin aumentar los riesgos y el cuidado interpersonal que mide la adherencia de un paciente a los valores, normas, expectativas y aspiraciones. Donabedian (2005) La satisfacción del usuario es una herramienta que califica la calidad de un servicio, trata de medir la percepción de satisfacción de necesidades para ofrecer alternativas de solución. Opolski (2011) Donabedian (2005) Westbrook (1981).

Medir la satisfacción significa comparar las expectativas y necesidades de atención médica de los pacientes con su propia experiencia. El propósito de evaluar la satisfacción del paciente es identificar puntos de mejora identificando aquellas necesidades o expectativas de los pacientes que aún no han sido satisfechas (Murillo y Saurina, 2013). Por lo tanto, identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de los servicios de salud con base en las expectativas del paciente será una herramienta eficaz para la gestión y formulación de políticas públicas (Ahmed et al., 2017).

Según Manzoor et al. (2019) sostiene que la satisfacción es una medida en que los pacientes se sienten satisfechos con la atención que recibe de un proveedor de atención médica. Por ende, dicha variable, se compone como uno de los componentes más importantes que determinan el éxito de un centro médico.

Brindar la más alta calidad de servicios de atención médica en medio de recursos médicos limitados siempre ha sido un enfoque importante de atención de la salud universal. Un buen sistema de atención de la salud debe poder equilibrar las delicadas interacciones entre la calidad, el costo y la asignación de recursos. La

satisfacción del paciente es una herramienta confiable y relativamente sencilla para medir la calidad de los servicios de atención médica. Después de todo, la calidad es una medida de la capacidad de los servicios de salud para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes (Ganasegeran et al., 2017).

Existen factores esenciales que intervienen en la satisfacción del paciente, que son los siguientes: (1) la calidad del servicio de atención médica, (2) la relación e interacciones médico-paciente y (3) las expectativas preconcebidas de los pacientes. Es de suma importancia controlar, mantener y mejorar gradualmente estos factores para mantener y mejorar la satisfacción general del paciente (Marzo et al., 2021).

Además, la satisfacción del paciente juega un papel importante en el desempeño, la sostenibilidad y la durabilidad de los servicios de atención médica y determina la calidad de los servicios de atención médica (Kabir et al., 2022) Estudios recientes han enfatizado que la satisfacción del paciente es multifactorial. La menor satisfacción del paciente con los proveedores de atención médica conduce a una menor adherencia a los consejos y protocolos de tratamiento del médico y a una menor tasa de recuperación de enfermedades. Si no están satisfechos, los pacientes pueden cambiar de médico y de centro sanitario (Karavida et al., 2016). La experiencia del paciente se define como el conjunto de todas las interacciones, moldeadas por la cultura de una organización, que intervienen en las percepciones del paciente a lo largo de la atención continua (Karam, 2017). Las experiencias de los paciente mide las estructuras y los procesos de atención, mientras que la encuesta de satisfacción del paciente sirve como una medida de resultado informada por el paciente (Martínez y Abad, 2018).

La atención médica de alta calidad aumenta la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y cumple con siete características medibles: desempeño, seguridad, enfoque en las personas, oportunidad, equidad, integración de la atención y productividad (Kruk, 2018). La encuesta SERVQUAL es útil en la evaluación de las dimensiones de la calidad en los diferentes servicios

que brindan las empresas, compara las expectativas y percepciones de los usuarios respecto al servicio que brinda dicha entidad organizada nos da la medida de la calidad, y la brecha entre ambos es un indicador de mejora. Existen 5 criterios de evaluación los cuales los dimensionamos en la encuesta en : Empatía: la atención del servicio son de acuerdo a las necesidades del paciente; Confianza:(fiabilidad), si se cumple con lo ofrecido en la oferta del servicio; Elementos tangibles: el estado físico de las instalaciones en donde se proporciona el servicio, del personal, equipo, infraestructura y sistemas de tele comunicación; Capacidad de respuesta: solución de problemas del usuario de los servicios manera rápida y adecuada. Seguridad: es la confianza y fiabilidad en las habilidades o conocimientos en el recurso humano que brinda un servicio. (Parasuraman et al., 1988).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo básica, y el diseño no experimental, ex post facto, transversal, descriptivo, enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) llamada así porque el investigador no tiene intervención directa en las variables independiente o dependiente, solo observa el objeto de estudio que ya ocurrió en su ambiente o realidad y la describe haciendo inferencia. (Kerlinger 2002)

3.2 Variables y operacionalización

Variables de estudio Conín Jr. (1992)

Variable independiente:

V1: Determinantes de uso de los servicios de salud

- Definición conceptual: Factor condicionante del proceso de búsqueda y utilización de los servicios de salud. (basado en el Modelo modificado de Andersen). Andersen (2008)

- Definición operacional: determinantes que condicionan: edad, sexo, nivel educativo, estado civil, ingreso económico, acceso geográfico; determinantes mediadores: conocimiento de jurisdicción, tipo de seguro; determinantes de necesidad: percepción de enfermedad, presencia de enfermedad crónica. Andersen (2008)

- Indicadores: intervalos. Escalas de medición: nominal (ver anexo N°01)

Variable dependiente:

V2: Satisfacción del usuario externo

- Definición conceptual: Expectativas del usuario respecto a lo brindado por el servicio de salud. Westbrook (1981) Donabedian (2005)

- Dimensiones: Dimensiones según Conín & Taylor (1994) Parasuraman et al. (1988).

Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles

Indicadores: preguntas: Escalas de medición: nominal, escala de Likert (ver anexo N °01)

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo

Población:

La población de este estudio fue los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital de apoyo de La libertad en 4 meses, fue 710. (tomado de la oficina de estadística del hospital de apoyo de La libertad 2021) Valderrama (2013).

Criterios de inclusión:

- Usuario externo atendidos en el servicio de emergencia.
- Usuario externo atendido en emergencia mayores de 18 años.
- Usuario externo atendido en emergencia consciente y sin enfermedades mentales.
- Usuario externo atendido en emergencia con consentimiento informado del estudio que va a participar.

Criterios de exclusión:

- Usuario externo que no son atendidos en el servicio de emergencia.
- Usuario externo menores de 18 años.
- Usuario externo atendido en emergencia en estado étílico o con problemas mentales.

Muestra:

La muestra trabajada en el estudio fue de 190 usuarios externos de emergencia, para ello se utilizó la fórmula para población finita formula Vázquez & Ortiz (2015), Oseda (2008) (ver anexo N 02)

Muestreo: probabilístico, aleatorio. Fernández (2005)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en el estudio fue la encuesta basada en el cuestionario SERVQUAL, la cual se adecuado a nuestra investigación se realizó 33 preguntas, de las cuales se incluyeron 11 preguntas respecto a determinantes de uso de los servicios de salud separadas en 3 tipos de determinantes y 22 preguntas de Expectativas y de Percepciones las correspondientes a satisfacción del usuario con sus 5 dimensiones distribuidas en Fiabilidad: Preguntas del 12 al 16 Capacidad de Respuesta: Preguntas del 17 al 20 Seguridad: Preguntas del 21 al 24.. Empatía: Preguntas del 25 al 29. Aspectos Tangibles: Preguntas del 30 al 33. Para la calificación de las expectativas y percepción se utilizó una escala numérica de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. (Ver anexo N°03) Se valido el constructo del instrumento (cuestionario) con la opinión de 2 expertos (ver anexo 04 , 06 y 07)

Para realizar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó la prueba Alpha de Cronbach (ver anexo N 04). Este indicador establece que un instrumento es válido y confiable cuando se determina un valor de 0.70 como mínimo Nunnally(1978). Para determinar la estructura de factores que explica la valoración de la calidad de los servicios desde la percepción del usuario en esta investigación, se ejecutó la técnica análisis factorial exploratorio y (AFE) Anderson et al. (2008). se obtuvo un valor de 0.98 resultante que el instrumento es confiable.

3.5 Procedimientos

Antes de la ejecución de la investigación se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades encargadas del establecimiento donde se realizó el estudio (anexo N°8), luego se procedió a recolectar los datos en los instrumentos validados, los cuales fueron llenados manualmente seis encuestadores entrenado con anterioridad para evitar sesgos, también fueron los encargados de hacer firmar el consentimiento informado del usuario externo una vez culminada su atención por emergencia, los datos recolectados fueron vaciados las tablas en formato Excel para su posterior análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron presentados en tablas del paquete estadístico, programa SPS de Microsoft Excel, se aplicó la prueba de chi cuadrada para las variables y para determinar la relación de las variables se aplicó la prueba paramétrica de correlación de Pearson dependiente e independiente.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó según principios éticos delineados por la Declaración de Belmont, tales como el respeto, beneficencia y justicia brindando la información correspondiente a los usuarios externos que formaron parte del estudio de investigación se le explico que los datos recopilados a través de la encuesta son totalmente confidenciales y que dicha información solo se utilizó para los fines de estudio e investigación, se le pidió su firma para aceptación de formar parte de la investigación (ver anexo N°09)

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre los determinantes que predisponen el uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad

Determinantes que predisponen	Nivel de satisfacción			p value			
	Bajo	Medio	Alto				
Edad	18 a 30 años	fi 5 hi% 38.5%	16 28.1%	39 32.5%	p = 0.131		
	30 a 50 años	fi 7 hi% 53.8%	20 35.1%	31 25.8%			
	50 a 65 años	fi 1 hi% 7.7%	10 17.5%	33 27.5%			
	Mayor de 65 años	fi 0 hi% 0.0%	11 19.3%	17 14.2%			
	Sexo	Masculino	fi 5 hi% 38.5%	29 50.9%		48 40.0%	p = 0.370
		Femenino	fi 8 hi% 61.5%	28 49.1%		72 60.0%	
Nivel educativo		Analfabeto	fi 0 hi% 0.0%	0 0.0%	4 3.3%		
		Primaria	fi 4 hi% 30.8%	27 47.4%	34 28.3%		
	Secundaria	fi 4 hi% 30.8%	18 31.6%	56 46.7%	p = 150		
	Superior técnico	fi 5 hi% 38.5%	10 17.5%	22 18.3%			
Superior universitario	fi 0 hi% 0.0%	2 3.5%	4 3.3%				
Estado civil	Soltero	fi 4 hi% 30.8%	18 31.6%	34 28.3%		p = 0.995	
	Casado	fi 3 hi% 23.1%	8 14.0%	19 15.8%			
	Conviviente	fi 5 hi% 38.5%	22 38.6%	50 41.7%			
	Viudo	fi 1 hi% 7.7%	8 14.0%	15 12.5%			

Ingreso económico	Divorciado o separado	fi	0	1	2	p = 0.194
		hi%	0.0%	1.8%	1.7%	
	Sin ingresos	fi	1	20	34	
		hi%	7.7%	35.1%	28.3%	
	Menor del básico	fi	7	11	32	
		hi%	53.8%	19.3%	26.7%	
	Básico	fi	5	22	48	
		hi%	38.5%	38.6%	40.0%	
	Mayor del básico	fi	0	4	6	
		hi%	0.0%	7.0%	5.0%	
Tipo de transporte hacia el establecimiento	Caminando	fi	4	8	27	p = 0.522
		hi%	30.8%	14.0%	22.5%	
	Motocarro	fi	2	21	45	
		hi%	15.4%	36.8%	37.5%	
	Vehículo chico	fi	7	27	43	
		hi%	53.8%	47.4%	35.8%	
	Vehículo grande	fi	0	0	2	
		hi%	0.0%	0.0%	1.7%	
	Ambulancia	fi	0	1	3	
		hi%	0.0%	1.8%	2.5%	
Tiempo de llegada al establecimiento	De 7 a 30 minutos	fi	11	55	106	p = 0.225
		hi%	84.6%	96.5%	88.3%	
	Menos de 2 horas	fi	1	0	10	
		hi%	7.7%	0.0%	8.3%	
	De 2 a 6 horas	fi	1	2	4	
		hi%	7.7%	3.5%	3.3%	
Total		fi	13	57	120	
		hi	100.0%	100.0%	100.0%	
		%				

Fuente: Cuestionario sobre determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios externo de un hospital de apoyo, La Libertad – 2022

La tabla 1 evidencia a partir de la prueba estadística Chi cuadrado “X²”, que no existe evidencia significativa para afirmar asociación entre los factores determinantes que predisponen el uso de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externo (p>5%). Con respecto al análisis descriptivo, se encontró que, de los 190 usuarios externos, 120 de ellos presentaron un nivel alto de satisfacción, de los cuales el 32.5% tienen una edad de 18 a 30 años, el 60% son usuarios de

sexo femenino, el 46.7% presentan un nivel educativo de secundaria, además el 41.7% son convivientes, así mismo, el 40% presentan un ingreso económico básico, en relación al tipo de transporte que utilizan para llegar al establecimiento, el 38.5% utilizan un vehículo chico, además que el 88.3% de los usuarios en este nivel tardan de 7 a 30 minutos en llegar al establecimiento de salud.

Tabla 2: Relación entre los determinantes mediadores en el uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad.

Determinantes mediadores			Nivel de satisfacción			p valúe
			Bajo	Medio	Alto	
Tipo de seguro	Ninguno	fi	0	2	23	p = 0.023*
		hi%	0.0%	3.5%	19.2%	
	SIS	fi	12	53	90	
		hi%	92.3%	93.0%	75.0%	
	EsSalud	fi	1	1	7	
		hi%	7.7%	1.8%	5.8%	
	Otros	fi	0	1	0	
		hi%	0.0%	1.8%	0.0%	
Conocimiento de jurisdicción	Sí	fi	4	20	37	p = 0.847
		hi%	30.8%	35.1%	30.8%	
	No	fi	9	37	83	
		hi%	69.2%	64.9%	69.2%	
Total		fi	13	57	120	
		hi%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario sobre determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios externo de un hospital de apoyo, La Libertad – 2022

A partir de la prueba estadística Chi cuadrado “X2”, que de los factores mediadores, sólo la dimensión tipo de seguro se asocia significativamente a la satisfacción de los usuarios externo ($p < 5\%$). De los 190 usuarios externos, 120 de ellos presentaron un nivel alto de satisfacción, de los cuales el 75% cuentan con un tipo de seguro SIS, además el 69.2% no tienen conocimiento de su jurisdicción. De los 13 usuarios externos que presentan un nivel bajo de satisfacción, el 92.3% de ellos

cuentan con SIS, señalando además que 9 de ellos, representa al 69.2% no tienen conocimiento de su jurisdicción.

Tabla 3: Relación entre los determinantes de necesidad en el uso de los servicios de salud y la satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad

Determinantes de necesidad		Nivel de satisfacción			p valúe	
		Bajo	Medio	Alto		
Motivo de emergencia	Emergencia	fi	10	49	108	p = 0.004*
		hi%	76.9%	86.0%	90.0%	
	Urgencia	fi	1	7	11	
		hi%	7.7%	12.3%	9.2%	
	No alcanzó consulta	fi	2	1	0	
		hi%	15.4%	1.8%	0.0%	
No hubo cita de análisis o especialista	fi	0	0	1		
	hi%	0.0%	0.0%	0.8%		
Presencia de enfermedad	Hipertensión arterial y diabetes	fi	3	16	31	p = 0.943
		hi%	23.1%	28.1%	25.8%	
	Diabetes Mellitus	fi	0	4	9	
		hi%	0.0%	7.0%	7.5%	
	Insuficiencia renal crónica	fi	0	0	2	
		hi%	0.0%	0.0%	1.7%	
Otra	fi	4	13	25		
	hi%	30.8%	22.8%	20.8%		
Ninguna	fi	6	24	53		
	hi%	46.2%	42.1%	44.2%		
Total		fi	13	57	120	
		hi%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario sobre determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios externo de un hospital de apoyo, La Libertad – 2022

La tabla 3 evidencia a partir de la prueba estadística Chi cuadrado “X²”, de los factores de necesidad al uso de los servicios de salud, sólo la dimensión motivo de

emergencia se asocia significativamente a la satisfacción de los usuarios externo ($p < 5\%$). Se encontró además que, de los 190 usuarios externos, 120 de ellos presentaron un nivel alto de satisfacción, de los cuales el 90% de ellos acudieron al establecimiento de salud por una emergencia, además el 44.2% de los usuarios con este nivel de satisfacción no presentan ninguna enfermedad crónica y 42 de los 120 tienen una enfermedad crónica que representan 22% de los usuarios.

Tabla 4: Distribución de las respuestas según dimensiones del nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad

Dimensión	ítem	Promedio	Desviación estándar
Fiabilidad	Ítem 12	5.83	1.81
	Ítem 13	5.79	1.89
	Ítem 14	5.99	1.77
	Ítem 15	5.09	1.93
	Ítem 16	4.86	1.90
Capacidad de respuesta	Ítem 17	5.09	2.13
	Ítem 18	4.17	2.48
	Ítem 19	3.34	2.41
	Ítem 20	5.41	1.82
Seguridad	Ítem 21	5.69	1.57
	Ítem 22	6.07	1.59
	Ítem 23	6.12	1.44
	Ítem 24	6.02	1.50
	Ítem 25	6.36	1.48
Empatía	Ítem 26	6.08	1.66
	Ítem 27	5.63	1.68
	Ítem 28	5.37	1.68
	Ítem 29	5.39	1.68
Aspectos tangibles	Ítem 30	5.71	1.73
	Ítem 31	5.50	1.75
	Ítem 32	5.72	1.68
	Ítem 33	6.65	1.09

Fuente: Cuestionario aplicado los usuarios externos de un hospital de apoyo, La Libertad – 2022

Las estadísticas descriptivas según dimensión del nivel de satisfacción del usuario externo; para la dimensión fiabilidad el ítem 16 relacionado a la farmacia y los medicamentos con los que cuenta presentó menor satisfacción con un promedio de 4.86. Para la dimensión capacidad de respuesta la menor satisfacción se encontró en

el ítem 19 relacionado a la rapidez de los exámenes radiológicos, con un promedio de 3.34. En dimensión seguridad, el ítem 21 que señala el tiempo en absolver dudas por parte del médico presentó una menor satisfacción (promedio = 5.69). En la dimensión empatía, la menor satisfacción se encontró en el ítem 28 referido a la comprensión del usuario con respecto a la explicación del médico. En la dimensión aspectos tangibles, la menor satisfacción se encontró en el ítem 31.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad

Nivel	fi	hi%
Bajo	13	6.8
Medio	57	30.0
Alto	120	63.2
Total	190	100.0

Fuente: Cuestionario sobre determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios externos de un hospital de apoyo, La Libertad – 2022

Se puede observar que el 63.2% de los usuarios de un hospital de apoyo en La Libertad, presentan un nivel alto de satisfacción, el 30% de estos usuarios presentan un nivel medio, mientras que el 6.8% evidenciaron un nivel bajo de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Según los hallazgos de la investigación se encontró que los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital de apoyo La libertad presentaron los determinantes de uso que predisponen más comunes son la edad, jóvenes en su mayoría siendo casi la tercera parte población entre 18 a 30 años de edad, respecto al sexo se encontró que más de la mitad de la población fueron usuarios de sexo femenino y estado civil conviviente con nivel educativo secundario (casi la mitad de la población estudiada cuenta con secundaria completa), menos de la mitad presentan nivel económico básico, cerca del noventa por ciento de la población se traslada en vehículo chico y tardan 7 a 30 minutos en auto para llegar al establecimiento o sea son usuario que tiene acceso geográfico, estos hallazgos corresponden con los encontrados en otros trabajos donde el sexo femenino es el determinante más común coincidente y con respecto a los demás determinantes las poblaciones jóvenes tanto de varones como mujeres donde las enfermedades ocupacionales y vehiculares son motivos de consulta de emergencia. Musakwa (2021) mencionó que el género femenino es más proclive a usar los establecimientos de salud a diferencia de los varones; porque las mujeres tienen más conocimientos en salud que los varones ellas están más entrenadas en reconocer la gravedad de una enfermedad por eso buscan ayuda más rápido posibles. Es conveniente mencionar que el nivel educativo especialmente de este grupo etario que acude a emergencia en su mayoría es secundario completa a diferencia de lo que se presenta en la sierra y la selva donde la deserción escolar es más alta comparada con la costa, y esto contribuye a su acceso a los sistemas de salud de manera temprana y adecuada. Boletín OMS (2020), evitando las complicaciones la tasa de maternidad adolescente es cuatro veces mayor que las que están en el colegio. Ceplan (2020) En otros trabajos la edad avanzada es más frecuente su asistencia a los servicios de emergencia además de la presencia de enfermedades crónicas como tampoco no es caso de nuestro estudio ya que no se encontró como factor la enfermedad crónica como encontró Prado (2017) el uso de la emergencia es mayor en población anciana con pluripatología

(41,1%) en contraste con nuestra investigación fueron más jóvenes y que la presencia de enfermedades crónicas fueron del 22%. y los factores asociados fueron el sexo femenino igual que nuestro trabajo, pertenecer a una clase social menos favorecida. El nivel económico es algo muy importante como determinante de uso para acudir a un establecimiento público que influye en la expectativa del usuario al no tener más alternativas, ya que no puede elegir simplemente acudir a otra dependencia de salud, para este estudio tomamos el dato del ingreso básico que corresponde a un promedio de mil nuevos soles, casi el cincuenta por ciento contestaron que percibían el básico y más de la cuarta parte no percibían ingresos, son personas económicamente activas, el cese de sus actividades por enfermedad podría tener serias repercusiones sobre todo a su canasta familiar y subsistir de los suyos. Hirschhorn (2021), los factores demográficos que se han asociado con el acceso a la atención incluyen el estatus socioeconómico, la raza, el estado del seguro y la ubicación urbano-rural con africanos negros, pobres, sin seguro son las principales determinantes como barrera para la utilización de los servicios de salud, es por eso por lo que podría ser que el nivel económico en nuestro estudio no tuvo asociación como determinante en la satisfacción. Al-Borie (2016) Arabia Saudí, publicaron los resultados de una encuesta de casi 1000 sobre la calidad de los servicios de salud privados y públicos fue determinante para evaluar nivel económico del paciente, ocupación, tuvieron un efecto estadísticamente significativo en el nivel de satisfacción con la calidad del servicio y la edad del paciente no se encontró significancia, coincidente con nuestro estudio.

Según los resultados los determinantes de uso que facilitan son la tenencia de un seguro de salud el 75% cuentan con SIS que es el seguro de parte del estado ,pero casi el 70 % no tienen conocimiento de jurisdicción, y ese factor contribuye a la congestión de los servicios ya que si el usuario no sabe que existe niveles de atención siempre hay una tendencia a buscar establecimientos con algún nivel de especialización médica o tecnológica , fortalecer los establecimientos del primer nivel con recursos humanos y equipamiento y sino también de campañas de educación y sensibilización a la población con participación de actores sociales,

en un estudio en Alemania. Tillman (2019) concluyó que existe una brecha de conocimiento para acceder a la atención primaria sobre todo para ponerse en contacto con un médico de cabecera, es importante identificar las causas para mejorar la asistencia sanitaria, así como identificar las características de las personas que todavía no acuden para captarlas. El motivo de consulta es crucial para acudir a la emergencia esta pregunta es subjetiva porque para el usuario “emergencia” es su necesidad que lo atendiendo a la brevedad posible, pero con la pregunta de descarte que se le hizo si el motivo fue porque no encontró cita médica , análisis de laboratorio o ecografía los usuarios respondieron el 90% que acudieron por una emergencia o urgencia, siendo el motivo real a pesar que no tenían conocimiento de jurisdicción pero si de emergencia y también con la observación de la reapertura de los consultorios externos que la ventaja es que allí es realizada por especialistas a diferencia de emergencia que son muy pocos los especialistas.

De los once determinantes de uso evaluados solo se observó asociación la tenencia de seguro en nuestro caso el seguro integral de salud en un 75% y el motivo de consulta fue “emergencia “ 90% , con respecto a la tenencia del seguro, más del 70% de usuarios que acuden al servicio de emergencia tienen seguro integral de salud pero muchas veces no hay medicamentos y análisis que tienen que realizarlos de manera privada pero esto se observa más en consulta externa, no hay una buena cobertura para algunas especialidades que contribuyen con el gasto de bolsillo. Supervisión de defensoría (2020) en el orbe de Latinoamérica tenemos países que tiene un gran porcentaje de asegurados con primas públicas, pero tiene muy bajas coberturas de acceso sobre todo para clases más empobrecidas países como Estados Unidos (- 14 puntos) y Perú (-12 puntos) además que estos altos niveles de cobertura de aseguramiento no siempre coincidieron con los niveles de uso de los servicios de salud o con el porcentaje de hogares que reportaron barreras de acceso. En el 2011 y 2015 muestran porcentajes de uso variables entre los cinco países, con promedios nacionales de 98 % en Estados Unidos, 75 % en Colombia, 76 % en México, 24 % en Chile y 15

% en Perú. Boletín del OPS (2019) en nuestro estudio la tenencia de un seguro si está relacionado con la satisfacción del usuario esto es porque el seguro integral de salud en este establecimiento las causas son que el seguro cuenta con una adecuada cobertura de servicios básicos, con acceso y abastecimiento de recursos así como Arana (2016) encontró que el 38.7% de los atendido en un hospital II de Juanjuí aseguran que a veces existe calidad de servicio y el 40.3% indican como regular la satisfacción del usuario con una asociación significativa entre la tenencia de seguro .

De los resultados nivel de satisfacción baja, el análisis de dimensiones el menor valor se tiene es el abastecimiento de farmacia y medicamentos promedio de 4.86, demora con exámenes de radiología promedio de 3.34, y falta de explicación por parte del personal médico a los usuarios o familiares en promedio= 5.69, estos resultados los comparamos con el estudio de Santa cruz (2018) mostraron que el 72.9% tienen una percepción media el 17.1% tienen un alto nivel de percepción y solo el 10% lo califica como bajo nivel de percepción con respecto a la atención recibida; observándose que la mayor parte de los usuarios lo califica como percepción media. También Ríos (2018) encontró que el 54,3% de los usuarios está satisfecho en la emergencia de un hospital de Moquegua el elevado porcentaje de consultas médicas asocia a una falsa percepción de mala salud del usuario externo convirtiéndose en necesidad clínica, con referencia nuestro estudio la necesidad de atención de emergencia fue del 90% fue altísima, pero fue por autoevaluación del paciente, solo podemos inferir que los usuarios son conscientes en un 10% que no eran emergencias, pero sin embargo acudieron al servicio, cifras más elevadas contribuirían a congestión de los servicios pero nos faltaría contrastar si ese 90 % fueron realmente emergencias se asocia a una falsa percepción de mala salud del usuario externo convirtiéndose en un mal uso del servicio de emergencia y un factor de congestión de los servicios. Los trabajos de calidad y satisfacción del usuario nos sirven para fortalecer los servicios a través del análisis de las brechas entre expectativas y satisfacción de los usuarios, Jonkisz (2021) a través de este método y el sinceramiento, así se idean planes de mejora continua,

a pesar que el hospital cuenta con un nivel de satisfacción alto por encima de 60%, se pudo evidenciar en los de insatisfacción 6.8% en las dimensiones de disponibilidad y tiempo de espera de la farmacia así como la empatía del médico a su paciente e idear planes de mejora continuas.

Respecto a los pacientes con alta satisfacción (63%) en el análisis por dimensiones los más altos puntajes se obtuvieron en seguridad, los usuarios que acudieron a los servicios de emergencia tienen mucha confianza en el médico y está conforme con las instalaciones del establecimiento, a pesar de que hay un pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos (6.8%) las dimensiones antes expuestas, como tiempo de espera largo en exámenes de laboratorio y despido o desabastecimiento de la farmacia (Musakwa 2021) en Sudáfrica en un estudio Setecientos noventa y dos (792) donde el 54,8% eran mujeres. Las principales barreras de acceso a los servicios percibidas por ellas incluyeron tiempo de espera prolongado (n = 342, 43,2%), actitud del personal de salud (n = 263, 33,2%), fue para acceder a los servicios de toma de muestra para VIH-

Javed (2018) indicaron que la satisfacción del usuario de los servicios de salud se asoció más con la empatía en el sector estatal y la capacidad de respuesta en el sector privado. Por lo tanto, según los investigadores, la satisfacción del usuario interno y los costos bajos fueron los que determinaron la calidad del servicio en sanidades del estado.

En nuestra investigación se encontró la asociación entre determinantes de uso que facilitan y satisfacción del usuario la tenencia de un seguro de salud seguro integral de salud, y motivo de consulta "emergencia", difiere un poco con lo encontrado por Papanikolaou & Zygiaris (2017) hallaron que las diferencias en las percepciones de los usuarios dependen del sexo, la edad y el nivel educativo. Según, por ejemplo, las personas de mayor edad perciben la calidad del servicio como más alta frente a los más jóvenes sobre todo a las dimensiones de la capacidad de respuesta, la confianza y la empatía. Esto quizás porque los mayores pueden haber tenido más experiencia en los establecimientos de salud pública y

Por otro lado, los pacientes jóvenes son más exigentes con el proveedor de atención médica. Los pacientes con educación superior en el estudio citado esperaban estándares más altos de nivel de calidad del proveedor. Además, las personas educadas pueden parecer mejor preparadas para evaluar la calidad de los servicios, mientras que las personas sin educación pueden tener expectativas más bajas sobre la calidad de los servicios médicos proporcionados por el personal médico. Fraihi (2016) investigó las expectativas de las mujeres fueron más altas en términos de confiabilidad y materialidad que las de los hombres. Además, hubo una relación significativa entre los grupos de edad y las dimensiones de confiabilidad, sensibilidad y empatía: los pacientes > 73 años demostraron expectativas más altas en todas las dimensiones, mientras que se observó una diferencia significativa en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en comparación con otros grupos de edad Santacruz (2018) no encontró correlación entre el determinante género y edad y satisfacción del usuario moderada del 72%.

Las limitantes de esta investigación fueron baja la afluencia de usuarios externos al servicio de emergencia debido la reapertura del servicio de consulta externa, habría sido importante contrastar los hallazgos con otro establecimiento por ser un trabajo unicentrico, una limitante más fue la facilidad de sesgar la toma de datos con la presencia de algún personal de salud cerca del encuestador. Existe la posibilidad que las expectativas de los usuarios a hayan sido muy bajas por reabrirse los servicios en general son los efectos postpandemia, además que en el momento también el servicio se encontraba reforzada por recurso humano del área COVID que habían pasado a los servicios no COVID por el descenso de los casos de la enfermedad o se aumentó la oferta del servicio con mejor calidad de atención, menor tiempo de espera, serían los motivos de un alta satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

1. Los determinantes de usos de los servicios de salud del hospital de apoyo de La libertad fueron edad menor de 30 años, sexo femenino, nivel educativo secundario, estado civil conviviente, ingreso económico básico, acceso al establecimiento en vehículo chico, tiempo de llegada de 5 a 7 minutos, tipo de seguro sis, la mayoría no tiene conocimiento de jurisdicción y no presenta enfermedades crónicas.
2. La satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital de apoyo de la libertad fue alta de satisfacción 63 %., siendo las dimensiones relacionadas al servicio de farmacia y el tiempo para realizar examen de imagen las relacionadas con la insatisfacción.
3. Las determinantes de uso de los servicios salud no están relacionados significativamente con la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital de apoyo de la libertad de excepto por el motivo de consulta la emergencia y tenencia de seguro que se encontró cierta asociación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomendó realizar el trabajo multicéntrico y evaluar si los determinantes de uso del servicio de emergencia son los mismos y a la vez realizar una comparación de las características comunes y diferenciales entre los establecimientos,
2. Se recomienda fomentar plan de mejora continua y autosupervisión para acortar los tiempos de los procesos de atención , que deberían establecerse por tratarse de atención de emergencia para explicar al paciente y familiares la situación de salud por parte del médico y mejorar la relación médico paciente, a pesar de que el paciente mostro fiabilidad alta hacia el personal de salud pero también como causa de insatisfacción la falta de empatía como plan con salud mental para motivar al recurso humano a desarrollar sus habilidades comunicacionales.
3. Se recomienda fortalecer el área de emergencia con mas recursos humanos y tecnológicos, así como mantener la cobertura y acceso a seguro integral de salud ya que se encontró una relación directa

REFERENCIAS

- Aday L, y Andersen R. (1974). A framework for the study of access to medical care. *Health Serv Res* 9:208-220.
- Andersen, R. y Aday, L. (1978). Access to medical care in the U. S Realized and potential. *Med Care*; 16:533-546.
- Andersen, R., et al. (1983). Exploring dimensions of access to medical care. *Health Serv Res*; 18:49-73.
- Andersen, R. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter? *J Health Soc Behav.*;36(1):1-10.
- Ahmed, S., Tarique, K., y Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477-488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Arana, S. (2016). La calidad de servicio del SIS y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital II- E del distrito de Juanjuí (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)
- Barker, I., Steventon, A., Deeny, S. (2017) Association between continuity of care in general practice and hospital admissions for ambulatory care sensitive conditions.
- Beteta, J. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa – Lima.(Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Benites, V., et al. (2015). Factores asociados a la no utilización de los servicios formales de prestación en salud en la población peruana: análisis de la encuesta nacional de hogares (enaho) *Rev. Perú Med. Exp. Salud Publica*. 2016;33(3):478-84.
- Boza, B. (2017) Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima. .(Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)

- Cabrejos, G. (2019). Análisis de los factores de calidad del servicio que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia - servicio de ginecología del Hospital Docente Belén de Lambayeque: una propuesta de mejora. (Tesis de maestría, universidad Pedro Ruiz Gallo, Perú)
- Canzio, M. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola)
- Castillo, J. y Quiroz, V. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27803#:~:text=Los%20resultados%20han%20evidenciado%20que,atenci%C3%B3n%20recibida%20con%20un%2084.54%25>.
- Chalco, V. (2019). "Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla". (Tesis de maestría, universidad Nacional del Callao, Perú)
- Defar, A., Okwaraji, Y., Tigabu, Z., Lars Å., y Alemu, K. (2019). Diferencias geográficas en la utilización de la atención de la salud materno infantil en cuatro regiones de Etiopía. *Revista Internacional para la Equidad en Salud*, 18 (112).
- Defensoría del Pueblo. (2016) Informe de Adjuntía N° 15-AAE/DP «El Derecho a la Salud: Servicios de emergencia en los establecimientos de salud y el acceso a medicamentos» pág. 45.
- De la cruz y Ore, J. (2019). Evaluación del uso inapropiado de los servicios de emergencia de un hospital del seguro social en Lima, Perú. *Revista científica universidad de san Carlos de Guatemala*. 28 (2).
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana.

- Donabedian, A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En: Salud Pública de México. Vol. 32, No. 2 p.113-117
- Donabedian A. (2005). Evaluating the quality of medical care. 1966. The Milbank quarterly, 83(4), 691–729.
- García, I., et al (2014). Colombia, Social Security in Health in Colombia, and the Unified Health System in Brazil. Gaceta Sanitaria Volume28, Issue6, November–December2014, 80 488.
- Ganasegeran, K., Perianayagam, W., Manaf, R., Jadoo, S., y Dubai, S. (2017). Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical care. TheScientificWorldJournal, 2015, 714754. <https://doi.org/10.1155/2015/714754>
- Geng, J., et al (2021). China. Assessment of the satisfaction with public health insurance programs by patients with chronic diseases in China: a structural equation modeling approach. BMC public health, 21(1), 1886.
- Hagaman, A., et al. (2020). The impacts of quality improvement on maternal and newborn health: preliminary findings Fromm a health system integrated intervention in four Ethiopian region. BMC Health Serv Res 2020; 20:522. doi:10.1186/ s12913-020-05391-3
- Hirschhorn, L. y Magge, H. (2021). Aiming beyond equality to reach equity: the promise and challenge of quality improvement.
- Huaycochea, C. (2018). Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Emergencia Del Hospital De Contingencia Antonio Lorena Cusco. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)
- Jonkisz, A., et al. (2021). SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. International journal of environmental research and public health, 18(20), 10758.
- Kabir, M., Nasrollahpour Shirvani, S., Ashrafian, H., Vasokolaei, G., Rabiee, S., y Hassanzadeh, Z. (2022). Patients' satisfaction with healthcare services providers and its determinants in the urban family physician program in Iran: A

cross-sectional study. *Malaysian Family Physician : the Official Journal of the Academy of Family Physicians of Malaysia*, 17(2), 99-106.
<https://doi.org/10.51866/oa1308>

Karam, C. (2017). The Evolution of Patient Satisfaction to Patient Experience. *Frontiers of Health Services Management*, 33(3), 30-34.
<https://doi.org/10.1097/HAP.0000000000000005>

Karavida, A., Stamouli, M., y Balis, C. (2016). Patients' satisfaction evaluation with the health center of elis province. *Studies in Health Technology and Informatics*, 202, 283-286.

Kruk, M. et al. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health*;6: e1196-252. doi

León, R. (2018). Factores asociados a satisfacción del usuario en atención servicio de emergencia Hospital Luis Heysen Es salud - Chiclayo Agosto - enero 2018. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

Martínez, M., y Abad, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 309-320.
<https://doi.org/10.23938/assn.0315>

Marzo, R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T., Huong, A., Chun, C., Xue Ting, C., Rajah, P., y Shanmuganathan, K. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of Education and Health Promotion*, 10, 160.
https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20

- Murillo, C., y Saurina, C. (2013). [Measurement of the importance of user satisfaction dimensions in healthcare provision]. *Gaceta Sanitaria*, 27(4), 304-309. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.12.015>
- Musakwa N., et.al. (2021). Perceived barriers to the uptake of health services among first-year university students in Johannesburg, South Africa. *PloS one*, 16(1), e0245427.
- Nadi, A. et al (2016). Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Medical archives (Sarajevo, Bosnia, and Herzegovina)*, 70(2), 135–139.
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine (2018); Health and Medicine Division; Board on Health Care Services; Board on Global Health; Committee on Improving the Quality of Health Care Globally. *Crossing the global quality chasm: improving health care worldwide*. National Academies Press.
- Opolski, K.; Waśniewski, K. *Zarz ądzenie Jakości i Ryzykiem w Usługach Zdrowotnych*, Poland (2011) 1st ed.; CeDeWu: Warszawa, p. 95
- Parasuraman A et al SERVQUAL(1988): A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing.*; 6:12-37.
- Paredes, E. y Sánchez, Ch. (2018). Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Pérez, R. (2018). Satisfacción del usuario y su relación con el tiempo de espera para la atención de su salud en el servicio de emergencia del hospital Belén de Trujillo en el año 2018. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)
- Prado, F., Sánchez, C., Cruz, C., Gamiño, A., Sarria, A. (2017). España. Factores asociados a la utilización de los servicios de Urgencias por la población española *Rev. Esp. Salud Pública*. 2021;95:e202107094. PMID: 34238915
- Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal 2020 [Delivering quality health services: a global imperative

for universal health coverage] ISBN (OMS) 978-92-4-001603-3 (versión electrónica). Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial.

Puigpinos R. (2019). Determinantes sociales y clínicos del uso de servicios sanitarios en mujeres con cáncer de mama (cohorte DAMA), *gac. sanit.*; 33(5):434-441.

Ríos, M. (2018). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua.

Santa Cruz, C.(2018). Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)

Sooters R, et al. (2011). Performance-based financing experiment improved health care in the Democratic Republic of Congo. *Health Affairs (Millwood)*.;30(8):1518–27.

Strategy for quality assurance. Institute of Medicine. Medicare (1990): volume I. Washington (DC): National Academies Press; (visualizado 25 febrero 2018)

Teshnizi, et al (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89.

Vásquez, P y Rodríguez, A. (2022). Estimación de los determinantes del acceso a los servicios de salud en la Región Caribe. *Economía del Caribe*, ISSN 2011-2106, N.º. 2, 2008. 10.14482/ecoca.02.001.422.

Visurraga, C. (2019). Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Perú)

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1 Determinantes de uso de los servicios de salud	Factor condiciona el uso de los servicios de salud. (Modelo de Aday y Andersen 2008)	<ul style="list-style-type: none"> Determinantes que predisponen 	Edad	18-30 años	nominal
				30-50 años	
				50 a 65 años	
				Mayor de 65 a	
			Sexo	Masculino	nominal
				Femenino	
			Nivel educativo	analfabeto	nominal
				primaria	
				secundaria	
				Superior técnico	
			Estado civil	Superior universitario	nominal
				soltero	
				casado	
				conviviente	
				viudo	
Ingreso económico	Divorciado o separado	nominal			
	Sin ingreso				
	Menor del básico				
	Mayor del básico				

		<ul style="list-style-type: none"> • Determinantes mediadores 	Tipo de transporte	caminando	nominal
				motocarro	
				Vehículo chico	
				Vehículo grande	
				ambulancia	
			Acceso geográfico	7 a 30min	nominal
				Menos de 2 horas	
				2 a 6 horas	
				Mas de 6 horas	
		Tipo de seguro	ninguno	nominal	
			sis		
			es salud		
			otro		
<ul style="list-style-type: none"> • Determinantes de necesidad 	Conocimiento de jurisdicción	si	nominal		
		no			
	Percepción de enfermedad	emergencia	nominal		
		urgencia			
		No alcanzo consulta externa			
	comorbilidad	No cita para análisis	nominal		
		Hipertensión y diabetes			
		diabetes			
Insuficiencia renal crónica					
otras					
ninguna					

Variable 2 Satisfacción del usuario externo de emergencia	Expectativas del usuario respecto a lo brindado por el servicio de salud. (Westbrook, R 1981, Donabedian 1991)	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles: • Fiabilidad • Capacidad de respuesta: • Seguridad • Empatía 	Encuesta SERVQUAL 22 preguntas ESCALA LITKER 1 AL 7 SATISFACCION	alta media baja	ordinal
--	---	---	---	-----------------------	---------

Anexo 2.: Calculo de la muestra

Fórmula para muestra para población finita con variables cualitativas:

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

donde:

n= tamaño muestra

N= población o universo

Z= nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error muestral

para una confianza probabilística de 95% y un error máximo del 5%

así tenemos: el error e=5% expresado en decimales e= 0.05, entonces el nivel de confianza es Z= 1.96, y el dato de población universo N=710, si p y q son el 50% cada una o sea p=0.5 q=0.5

reemplazamos:

$$n = (1.96)^2 (0.5) (0.5) (570) / (0.05)^2(570-1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)$$

$$n = 2131.13/5.545+0.96$$

$$n = 2131,13/5.545+0.962$$

$$n = 2131/6,5$$

$$n = 190$$

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Determinantes de usos de los servicios de salud de los USUARIO externo de un Hospital de apoyo, La Libertad		
Estimado usuario (a) estoy interesado en conocer su percepción de atención que recibió en el Servicio de Emergencia del hospital que fue atendido. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco que responda lo más cercano a su percepción, marcar x en el recuadro que corresponde		
Determinantes que predisponen		
1. Edad	18-30 a	
	30-50 a	
	50-65 a	
	Mayor a 65 a	
2. Sexo	Masculino	
	Femenino	
3. Nivel educativo	Analfabeto	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior técnico	
	Superior universitario	
4. Estado civil	Soltero (a)	
	Casado (a)	
	Conviviente	
	Viudo (a)	
	Divorciado o separado (a)	
5. Ingreso económico	Sin ingresos económicos	
	Menor del básico	
	Básico	
	Mayor del básico	
6. Tipo de transporte	caminando	
	motocar	
	Vehículo chico	
	Vehículo grande	
	Ambulancia	

7. Acceso geográfico	7 a 30 minutos	
	Menos de 2 horas	
	2 horas a 6 horas	
	Más de 6 horas	
Determinantes mediadores		
8. Tipo de seguro	Ninguno	
	Sis	
	EsSalud	
	Otro	
9. Conocimiento de jurisdicción	Si	No
Determinantes de necesidad		
Percepción de enfermedad: 10. ¿Cuál es el motivo de la emergencia, para ud?	Emergencia	
	Urgencia	
	No alcanzo consulta externa	
	No hay cita de análisis o exámenes o especialista	
11. Presenta enfermedad crónica u otra patología?	Hipertensión arterial	
	Diabetes miellitus	
	Insuficiencia renal crónica	
	Otra..especifique	
	Ninguna	

Cuestionario de satisfacción

INSTRUCCIONES

Califique las percepciones que se refieren a cómo usted ha recibido la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica de 1 al 7. Marque del 1 al 7 de acuerdo con la percepción que tiene sobre la calidad de la atención. (1 el más bajo y 7 el máximo puntaje).

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?					
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un buen medico?					
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	¿La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico?					
6	¿La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	¿El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre problemas de salud?					
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12	¿El personal de salud que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
14	¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de emergencia mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención?					

17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencias le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los ambientes del servicio d emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

Anexo 4. Ficha técnica

Percepción general de la calidad de la atención:	Percepción de la calidad de la atención por cada Ítem seleccionado	Nivel
percepción de la calidad de la atención: 22 - 87	percepción de la calidad de la atención: 1 - 2	Baja
percepción de la calidad de la atención: 88 - 120	percepción de la calidad de la atención: 2 - 5	Media
percepción de la calidad de la atención: 121 - 154	percepción de la calidad de la atención: 6 - 7	Alta

DIMENSIONES	PREGUNTAS	ESCALA DE LITKERT
fiabilidad	ítems 12,13,14,15,16	1 al 7
capacidad de respuesta	ítems 17,18,19,20	1 al 7
seguridad	ítems 21,22,23,24	1 al 7
empatía	ítems 25,26,27,28,29	1 al 7
elementos tangibles	ítems 30,31,32,33	1 al 7

Anexo 5. Confiabilidad

Tabla de validación de expertos

EXPERTOS	NOMBRES Y APELLIDOS	APLICABLE
1	Mg Flor Delgado Hurtado	Aplicable
2	Mg Benicia García León	Aplicable

Tabla de confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	33

Anexo 6. Validez del instrumento

MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

Título de la investigación : Determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción del usuario externo de un hospital de apoyo, La libertad

Apellidos y nombres del experto: *Delgado Gálvez Flor Katherine*

DNI: *71.96.06.82*

Especialidad: *Maestría de Gestión Pública*

El instrumento de medición pertenece las variables:

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento presenta la variable?	✓		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
5	¿El instrumento facilita la recolección de datos?	✓		


 Flor Katherine Delgado Gálvez
 LICENCIADA EN ENFERMERIA
 CEP: 73723
 FIRMA DEL EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DELGADO GALVEZ
Nombres	FLOR KATHERINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	71960682

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	06/11/17
Resolución/Acta	0324-2017-UCV
Diploma	052-019057
Fecha Matricula	10/10/2015
Fecha Egreso	10/06/2017

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001056178

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 09/01/2023 14:32:54-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

Título de la investigación: Determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción del usuario externo de un hospital de apoyo, La Libertad

Apellidos y nombres del experto: *García León Benicia Elizabeth*

DNI: *410304605*

Especialidad: *Licenciada en Obstetricia y Maestría en Salud Reproductiva*

El instrumento de medición pertenece las variables: *Determinantes de Usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios*

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		<i>Ninguno</i>
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		<i>Ninguno</i>
3	¿El instrumento presenta la variable?	X		<i>Ninguno</i>
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		<i>Ninguno</i>
5	¿El instrumento facilita la recolección de datos?	X		<i>Ninguno</i>

Mg BENICIA ELIZABETH GARCIA LEON
 MAESTRIA EN OBSTETRICIA CON
 MENCION EN SALUD REPRODUCTIVA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GARCIA LEON
Nombres	BENICIA ELIZABETH
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40304605

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN OBSTETRICIA
Fecha de Expedición	10/04/15
Resolución/Acta	0221-2015-JCV
Diploma	UCV05358
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001052233

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/01/2023 11:18:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Activa
Ve a C

Anexo 7. Consentimiento informado

Lugar y fecha:

HOSPITAL DE APOYO DE LA LIBERTAD

Yo, SONIA ELIZABETH GONZALES SALDAÑA responsable de la tesis “Determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción del usuario externo de un hospital de apoyo, La libertad”, ofrezco la siguiente información con la finalidad de obtener el consentimiento de los pacientes que serán estudiados en el programa.

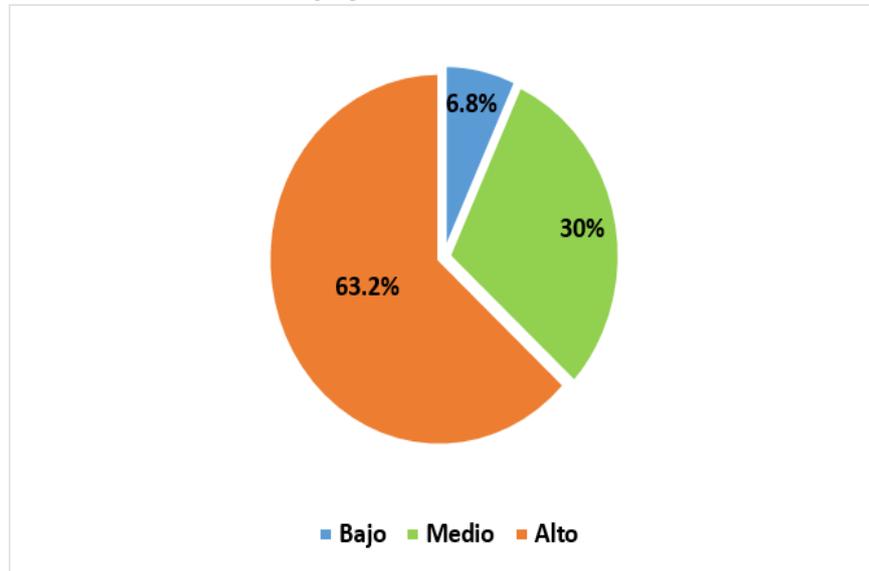
El objetivo de esta investigación es determinar la relación de los determinantes de uso de los servicios de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia , lo cual tiene la finalidad de comprender las causas de la congestión de los servicios de salud así como influye en la calidad de la atención recibida en dicho servicio, con el fin de fortalecer o mejorar el proceso de la atención, para ello deberá responder una serie de preguntas en una encuesta debidamente validada, con la certeza que los datos que se recopilen serán anónima y veraz solo se utilizara para fines de la investigación, alguna duda será absuelta por el encuestador entrenado previamente, esta encuesta se realizará inmediatamente al finalizar la atención de emergencia .

Yo,luego de haber leído y entendido todo el procedimiento a realizar acepto formar parte de la investigación proyecto de investigación” Determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios externos de emergencia de un hospital apoyo de La libertad”, teniendo conocimiento de que puedo retirarme del estudio sin que nada me obligue a mantenerlo.

Anexo 8. Figuras

FIGURA N°01: Nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo La libertad

Nivel de satisfacción del usuario externo de emergencia de un hospital de apoyo de La Libertad



Fuente: Cuestionario sobre determinantes de usos de los servicios de salud y satisfacción de los usuarios externos de un hospital de apoyo, La Libertad – 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Determinantes de uso de los servicios de salud y satisfacción del usuario externo de un Hospital de Apoyo, La libertad", cuyo autor es GONZALES SALDAÑA SONIA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN DNI: 17450252 ORCID: 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: G DIAZNC el 15-08- 2022 23:58:52

Código documento Trilce: TRI - 0383551