



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCION DEL USUARIO EN  
ATENCION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL LUIS HEYSEN  
ESSALUD – CHICLAYO AGOSTO- ENERO 2018.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO**  
**EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. ROBINSON LEON ZULOETA

**ASESOR**

Dra. MARINA CAJAN VILLANUEVA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES.**

CHICLAYO – PERÚ  
2018.

## **PÁGINA DE JURADO**

**Dra. Katherine Carbajal Cornejo  
PRESIDENTE**

**Mg. Jackeline Margot Saldaña Millan  
SECRETARIO**

**Dra. Marina Caján Villanueva.  
VOCAL**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Robinson León Zuloeta, egresado del programa de Maestría ( x ), Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, SAC. Chiclayo identificado con DNI N° 16724263.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCION DEL USUARIO EN ATENCION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL LUIS HEYSEN ESSALUD – CHICLAYO AGOSTO - ENERO 2018.

1. Soy autor de la tesis titulada: Factores asociados a satisfacción del usuario en atención servicio de emergencia hospital Luis Heysen I. ESSSALUD. Chiclayo agosto enero del 2018. La misma que presento para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación para lo cual se an respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en sus resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante el presente asumo frente a la UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos de la obra y/o intervención presentada. En consecuencia me hago responsable frente a la Universidad y frente a terceros. Que cualquier daño que pudiera ocasionar a la universidad y a terceros.

De identificarse algún tipo falsificación y que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente en alguna UNIVERSIDAD, asumo las consecuencias y acciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad (UCV) .Por lo que la UNIVERSIDAD podrá suspender el y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes ello conforme a la ley 27444 del Procedimiento administrativo general

**Pimentel, 16 de Marzo del 2018.**

Firma

Nombres y apellidos: Robinson León Zuloeta

DNI. 16724263

## **DEDICATORIA**

**A DIOS**, por bendecirme cada día de mi vida  
con salud y más trabajo.

**A mis padres** que me encaminaron en el camino  
Del éxito y que ahora soy lo que soy es por ellos.

**A las personas** que comparten conmigo por  
Que hacen que la vida tenga más sentido.

**ROBINSON.**

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los maestros de la escuela de postgrado de la UCV  
Por guiarnos día a día en el camino del éxito, y muy especial a la Dra. Marina  
Cajan Villanueva por su tiempo dedicado a nosotros los futuros magister.

A mi Institución que me alberga El Hospital Luis Heysen Inchaustegui  
Por darme la facilidad para realizar dicho trabajo de Investigación

## **PRESENTACION**

La presente tesis titulada: Factores asociados a la satisfacción del usuario en atención del servicio de Emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud. Chiclayo agosto - enero del 2018 Tiene como objetivo determinar cuáles son los factores que cumplen con la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de la atención que recibieron en el servicio de emergencia de nuestro hospital, el cual se planteó como problema: ¿Cuáles son los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui - Es salud de la ciudad de Chiclayo?

El presente trabajo de a dividido en 6 capítulos: introducción, método, resultados, discusión y recomendaciones, de la que se ha obtenido como resultado de los usuarios en el servicio de emergencia del HLHI ESSALUD. Estos se encuentran satisfechos de la atención recibida en un gran porcentaje, existiendo una buena relación entre el grado de satisfacción del usuario y la parte tangible del hospital, la seguridad del hospital, la calidad de atención brindada por parte del personal de salud que trabaja en nuestro hospital.

# INDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACION .....	vi
<b>INDICE</b> .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Trabajos previos. ....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	15
1.4. Formulación del problema.....	18
1.5. Justificación del estudio.....	18
1.6. Hipótesis .....	19
1.7. Objetivos General.....	19
2.1 Diseño de investigación.....	20
2.2. Variables de operacionalización. ....	20
2.3 Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos , validez y confiabilidad.....	23
2.5 Métodos de análisis de datos .....	23
2.6 Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSION. ....	29
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES. ....	32
BIBLIOGRAFIA.....	33
ANEXOS.....	34

## RESUMEN.

El presente estudio: Factores asociados a la satisfacción del usuario en atención del servicio de Emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud. Chiclayo Agosto - Enero del 2018, planteo como problema: ¿Cuáles son los Factores asociados a la satisfacción del usuario en atención del servicio de Emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud. Chiclayo Agosto - Enero del 2018? En pacientes que ingresan a la emergencia del hospital nivel II dichos usuarios se les aplicó una encuesta según SERPEF donde consta de 22 preguntas destinadas a obtener datos del nivel de satisfacción del usuario de la emergencia en el servicio de medicina interna basado en 5 parámetros de calidad estos son: aspectos tangibles, seguridad del hospital, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, del centro hospitalario destinado a solucionar los problemas de salud de cada uno de los usuarios que van a dicho nosocomio, esta investigación es de tipo descriptiva transversal cualitativa y prospectiva, obteniéndose como resultados los siguientes: 67% del total de encuestados estaban satisfechos en la atención en la emergencia, y solo un 33% estaban insatisfechos en términos generales, Existe relación entre el grado de satisfacción y los aspectos tangibles del centro hospitalario, seguridad dentro del hospital en la emergencia, capacidad de respuesta del personal asistencial, empatía del personal asistencial con los usuarios, y la fiabilidad del centro hospitalario. A pesar de ser un hospital nivel II MODERNO y nuevo con infraestructura amplia el aspecto tangible demuestra una gran porcentaje de insatisfacción que llega al 55.6%, A pesar de tener seguridad a cargo de ESVICSA permanente las 24 horas del día, los usuarios de la emergencia se sentían inseguros dentro de la emergencia de nuestro hospital llegando a una insatisfacción del 40.7%. A pesar de contar con personal de salud asistencial especializado y joven los usuarios de la emergencia presentan una capacidad de respuesta de insatisfacción del 59% y solo de satisfacción del 29%. En cuanto a la empatía que es la relación del médico con los usuarios de la emergencia solo el 33% estaban satisfechos y el 37% estaban insatisfechos lo que nos indica que tenemos que mejorar este grado de acercamiento a los usuarios del hospital, En cuanto a la fiabilidad del centro hospitalario que es la función del buen trato al usuario solo el 25,9% está satisfecho y el 40% está insatisfecho.

**PALABRAS CLAVES.** Satisfacción, aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad.



## **ABSTRACT**

The present study: Factors associated with user satisfaction in the emergency service of the Luis Heysen Inchaustegui Hospital It is health. Chiclayo August. January 2018, I pose as a problem: which ones: Factors associated with user satisfaction in the Emergency Service of the Luis Heysen Inchaustegui Hospital It's health. Chiclayo August. January 2018? In patients admitted to the hospital level II emergency, said users were administered a survey according to SERPEF, which consists of 22 questions designed to obtain data on the level of satisfaction of the emergency user in the internal medicine service based on 5 quality parameters. are: tangible aspects, hospital safety, response capacity, empathy, reliability, hospital center aimed at solving the health problems of each of the users who go to the hospital, this research is descriptive cross-sectional qualitative and prospective, The following results were obtained: 67% of the total number of respondents were satisfied in emergency care, and only 33% were dissatisfied in general terms. There is a relationship between the degree of satisfaction and the tangible aspects of the hospital center, safety within the hospital in the emergency, ca Responsibility of the assistance staff, empathy of the care personnel with the users, and the reliability of the hospital center, Despite being a MODERN and new level II hospital with extensive infrastructure, the tangible aspect shows a great percentage of dissatisfaction that reaches 55.6% In spite of having security in charge of ESVICSA permanent 24 hours a day, emergency users felt insecure within the emergency of our hospital reaching a dissatisfaction of 40.7%, despite having specialized health care personnel and young users of the emergency have a response capacity of dissatisfaction of 59% and only satisfaction of 29%. Regarding the empathy that is the relationship of the doctor with the users of the emergency, only 33% were satisfied and 37% were dissatisfied, which indicates that we have to improve this degree of approach to the users of the hospital. reliability of the hospital center which is the function of good treatment to the user only 25.9% is satisfied and 40% is dissatisfied.

**KEYWORDS.** Satisfaction, tangible aspects, security, responsiveness, empathy, reliability.

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad problemática

Analizando punto por punto la parte de triaje se describe como un servicio que selecciona y ordena a los pacientes en cuanto a su urgencia, y se refiere que cuando el servicio está saturado de pacientes se atiendan primero a los pacientes de prioridad I Y II es decir los pacientes en riesgo alto de muerte. (10)

El triaje en los servicios de urgencia se inició en el siglo XX, la aplicación de la palabra triaje proviene del mundo anglosajón que se desarrolla a partir de los años 60 que en un inicio habían 4 niveles de organización pero que en la actualidad se han propuesto hasta 5 niveles de priorización que se aplican en triaje de priorización.

Los objetivos del triaje en el servicio de urgencia son:

1. Identificar rápidamente los enfermos que padecen una enfermedad que pone en peligro su vida.
2. Determinar el área de tratamiento para los pacientes que acuden a dicho servicio.
3. Disminuir la congestión de la áreas de tratamiento de los servicios de urgencia
4. Permitir la evaluación continua de los pacientes.
5. Informar a los familiares y a los pacientes sobre los cuidados a realizar y el tiempo de espera.
6. Ayudar a recoger información para una actuación ajustada de la gravedad del pacientes.

Se han propuesto cuatro índices de calidad en los servicios de triaje:

1. El índice de pacientes perdidos sin ser vistos por el medico ( menor al 2% de todos los pacientes que llegan a la emergencia.)
2. Tiempo desde la llegada a la urgencia hasta que se inicia la clasificación (menos de 10 minutos).
3. Tiempo que dura la clasificación

4. Tiempo de espera para ser visitado. (10)

NIVELES DE PRIORIZACION EN LA ATENCION:

NIVEL	COLOR	CATEGORIZACION	TIEMPO DE ATENCION
I	ROJO	EMERGENCIA	INMEDIATO
II	NARANJA	MUY URGENTE	10 MIN
III	AMARILLO	URGENTE	45 MIN.
IV	AZUL	MENOS URGENTE	120 MIN.
V	VERDE	NO URGENTE	240 MIN.

Esa es en la realidad española (10).

En el Perú el MINSA establece según normas:

PRIORIDAD I	GRAVEDAD SUBITA EXTREMA
PRIORIDAD II	URGENCIA MAYOR
PRIORIDAD III	URGENCIA MENOR
PRIORIDAD IV	PATOLOGIA AGUDA COMUN.

(7)

Indicadores de Calidad. El promedio del tiempo de espera en el servicio de emergencia debe ser atendido según los casos de prioridad.

ESTANDAR	
Casos de prioridad I	ATENCION INMEDIATA
Casos de prioridad II	Periodos de menos de o igual a 10 min.
Casos de prioridad III	Periodos igual o menor a 20 min.

(7)

En la emergencia del HLHI existe prolongado tiempo de espera, escasos de personal asistencial, carencia de equipos de uso médico y de enfermería, falta de insumos y materiales, falta de camillas y mobiliario, no existe triaje, pacientes hacinados en camillas, sillas de ruedas o de pie, personal médico

programado sin permanencia en su puesto, los usuarios no todos son adscritos al centro hospitalario, los clientes y familiares presentan quejas y reclamos sobre la no oportunidad de la atención, falta de camas para hospitalizar pacientes en observación de emergencia, falta de sala de operaciones para pacientes programados .

**A nivel internacional** un ejemplo es en España para ellos el estado debe cumplir con esta función de cuidar la salud de la población, desde el nivel primario hasta los niveles de urgencia y emergencia hospitalario como lo dice su constitución del estado español en el artículo 43.1 ( 1)

La organización Mundial de la Salud definió y diferencio los conceptos de urgencia y emergencia hospitalaria. según la OMS urgencia es la aparición fortuita inesperada en cualquier lugar o actividad, de problema de salud de causa diversa y gravedad variable que genere la conciencia una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia, pero que no compromete la vida de la persona.(1).

El termino emergencia según la OMS es una situación con riesgo vital inminente que obliga a poner en marcha unos recursos y medios especiales y que exige un tratamiento inmediato para salvar la vida del paciente, y en algunos casos buscar la causa inmediata, con la mayor premura del tiempo posible su atención. (1).

**En cuanto a la realidad nacional** en Trujillo en el Hospital de EsSalud en el 2011 se hizo un estudio sobre la calidad de atención en la emergencia donde definen a la calidad como uno de los elementos estratégicos en la que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos. Donde se obtuvo una muestra aleatoria de los pacientes en forma aleatoria estratificada con afijación proporcional donde se analizó los siguientes parámetros: atención médica, condiciones de limpieza ,identidad, equipamiento hospitalario, comodidad, capacidad de las enfermeras. ( 8 ).

Conclusiones del estudio. Desde la percepción del usuario externo, los factores sobre calidad de atención y sus potenciales efectos sobre el nivel de calidad

global de atención percibido en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray en el año 2011 son:

Atención médica, identidad y equipamiento, condiciones de limpieza, comodidad y capacidad de las enfermeras, atención por el personal no médico, tiempo de atención y facilidades, facilidad de trámite y orientación al paciente del personal de emergencia.

**En cuanto a la realidad local** en Lambayeque - Chiclayo se realizó un estudio en la ciudad de Picsi - Lambayeque donde se analizó el nivel de satisfacción del usuario en consulta externa en el centro de salud de Picsi. En el año 2015 . (6).

Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

#### 1.2. Trabajos previos.

Ramos nos habla sobre el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del centro de salud de Picsi en el año 2015, se realizó un estudio teniendo como instrumento de encuesta de 22 preguntas validada por el MINSA – LIMA PERU. (6)

Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha.

Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo

que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

Parra . Nos habla sobre los factores relacionados a la satisfacción del paciente con los servicios de urgencia hospitalaria, además identifica la influencia de los factores sociodemográficos en la satisfacción de los usuarios con las emergencias hospitalarias donde se realizó una encuesta telefónica a 3600 usuarios con las emergencias hospitalarias, SEVILLA ESPAÑA.(5)

Risco en Trujillo hizo un estudio con 267 personas donde se les aplicó una encuesta a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un hospital donde se analizaron los siguientes factores: atención médica, condiciones de limpieza, identidad, equipamiento hospitalario, comodidad, capacidad de las enfermeras. ( 8 ).

Resultados. Características generales de los entrevistados. Cuarenta y cuatro por ciento de los encuestados eran de sexo femenino, y el 66% restante masculino. El porcentaje de los entrevistados por edades fue: 25% entre 16 y 35 años, 49% entre 36 y 64 años y 25% mayor a 64 años.

Aplicado el análisis de fiabilidad a los usuarios del área de medicina y cirugía, la escala arrojó un alpha de Cronbach de 0,732. El valor del coeficiente fue suficiente para el análisis exploratorio. Resultados del factorial exploratorio para la opinión del usuario sobre la calidad de atención del Servicio de medicina.

El estadístico de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) o medida de adecuación muestral obtenido fue 0,839 con un Chi-cuadrado aproximado de 2468,336 y significativo 0,000. Al comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con las magnitudes de los coeficientes de correlación parciales puso de manifiesto la idoneidad de la aplicación, ya que la medida de adecuación muestral de Keiser-Meyer- Olkin (0,70) permite esperar un buen ajuste factorial y el test de esfericidad de Bartlett (significativo al 0,000%) presentan valores que confirman la conveniencia del análisis factorial. (Tabla 3).

Conclusiones. Desde la percepción del usuario externo, los factores sobre calidad de atención y sus potenciales efectos sobre el nivel de calidad global de atención percibido en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray en

el año 2011 son: Atención médica, identidad y equipamiento, condiciones de limpieza, comodidad y capacidad de las enfermeras, atención por el personal no médico, tiempo de atención y facilidades, facilidad de trámite y orientación al paciente del personal de emergencia.

Los aspectos relacionados con la atención médica y condiciones de limpieza, comodidad y capacidad de las enfermeras fueron los que ejercían una mayor influencia en calidad global de atención en los servicios de salud. Seguimiento de identidad y equipamiento, atención por el personal no médico, tiempo de atención y facilidades y por último orientación al paciente del personal de emergencia.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema.

#### **TEORIAS.**

Cuando hablamos de **SATISFACCION** del paciente hay diversas teorías referente al concepto de esta afirmación:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Para Atalaya (1995:23): “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Según Oliver (2009:40) define: “Satisfacción es la respuesta de satisfacción del cliente”. El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto.

**Satisfacción**, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

Cuando hablamos de **CALIDAD DE ATENCION** cuando lo que se ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer su estado de salud, requiere de una serie de

acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Se proponen algunas definiciones relacionadas con la **calidad de servicio**:

Para Domínguez (2006: 47). finalmente construir la más pertinente para el presente estudio: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (2006: 47).

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable.

El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir **forma de ser con respecto a mis semejantes**”.

Martínez (2005: 57) “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”.

Álvarez (2007: 95). “Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud”. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, Agosto de 2007. ( 5)



## ENFOQUES

### MODELOS

Hay modelos en cuanto a la calidad de atención en los servicios de salud, Teoría relacionada con la escala SERVQUAL para medir calidad de servicio, bajo el auspicio del Marketing Science Institute.

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007:23): “Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”

Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación. (2).

Modelo SERVPERF. Este modelo nace como resultado de las investigaciones realizados por Croning y Taylor (1992\_1994) en ocho empresas de servicios, Joseph Cronin en el momento de anunciarla se desempeñaba como profesor asociado de Marketing en la Universidad estatal de la Florida, mientras que Steven Taylor fungía como profesor asistente de marketing. El estudio se desarrolló precisamente cuando este último era candidato a doctor en esta propia universidad, según este actor el concepto de calidad de servicio se confundía

con el concepto de satisfacción y actitud, la propuesta fue validar un método para evaluar la calidad de servicio y las intenciones de volver a comprar.

De esta manera se expone que SERVPERF tendrá una mejor aceptación debido a que la percepción del desempeño refleja con mayor exactitud la realidad del servicio prestado.

Como resultado obtuvieron:

- a. la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente.
- b. La satisfacción del cliente tiene un efecto significativo en la intención de compra del cliente.
- c. La calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de compra que la satisfacción del cliente. (9).

Deducen que el modelo SERVQUAL no es el mas adecuado para medir la calidad del servicio prestado debido a las deficiencias analizadas. (9).

#### 1.4. Formulación del problema.

¿Cuáles son los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui - Essalud de la ciudad de Chiclayo?

#### 1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo se realizara dado que necesitamos conocer cuál es la realidad en la calidad de atención que reciben los pacientes en el servicio de emergencia del HLHI.

Es importante el presente trabajo porque nos permitirá identificar los puntos débiles en la calidad de atención del usuario tanto en el personal en general, así mismo en la parte de infraestructura así como la presencia de insumos y calidad de estos.

Es relevante el presente trabajo porque nos muestra la calidad de atención en los servicios de emergencia del HLHI, y también podrá servir de guía para la realización de futuros trabajos de investigación.

Este trabajo es viable porque ya contamos con la autorización sobre la realización del presente estudio por parte de la GRALA- ESSALUD.

#### 1.6. Hipótesis

H1- Existen factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018

H0. No existen factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018.

#### 1.7. Objetivos General.

- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018

#### Objetivos específicos.

- Identificar los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018
- Establecer la relación entre los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui es salud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018.

## II. METODO

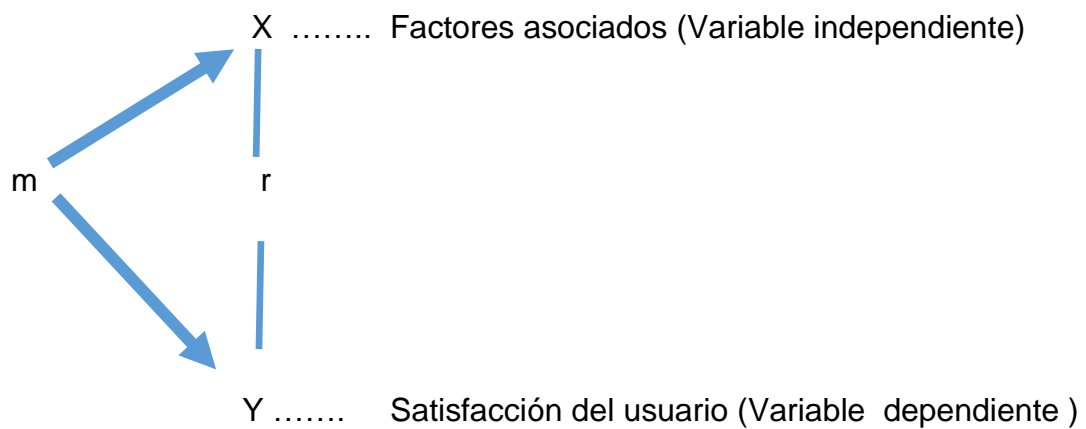
### 2.1 Diseño de investigación.

#### **TIPO DE INVESTIGACION:**

DESCRIPTIVO – TRANSVERSAL – CORRELACIONAL

#### **DISEÑO DE ESTUDIO:**

OBSERVACIONAL.



m. muestra

X. variable independiente

Y. variable dependiente.

r. relación entra la variable independiente y dependiente.

### 2.2. Variables de operacionalización.

Variable dependiente. Satisfacción del usuario

Variable independiente. Factores asociados

VARIABLE	DEFINICION	DIMENCIONES	INDICADOR DE LA VARIABLES	MEDICION
<b>SATISFACCION DEL USUARIO.</b>	Sensación de bienestar a conseguir lo que se desee.	Liderazgo	.Satisfacción con el servicio. .Cumplimiento de expectativa del cliente. .Experiencia gratificante del servicio.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho.
<b>Factores asociados a la atención del servicio.</b>				
El médico que lo atendió transmite confianza	Sensación de confianza que tiene el paciente	Planificación y estrategia	. Trato del prestador de salud.	Mucha confian. Confianza Algo de confianza No confianza
El medico q lo atendió a tenido la capacidad de resolver su problema		Calidad en salud.	. Prestaciones de salud recibidas.	Si resolvió problema.  No resolvió su problema
El tiempo dedicado a su atención es suficiente.		Planificación y estrategia	.Trato del prestador de salud.	Suficiente No suficiente
La sala de espera es cómoda		Planificación y estrategia	.infraestructura adecuada.	Cómoda No cómoda

El hospital tiene equipamiento adecuado para su atención		Calidad en salud.	infraestructura adecuada.	Si equipado No equipado
--	--	-------------------	---------------------------	----------------------------

### 2.3 Población y muestra.

Todos los pacientes que ingresan a la emergencia del HLHI en los servicios de Medicina interna, excepto pacientes de pediatría y quirúrgicos que llegan al HLHI.

INCLUSION. Se incluyen a los pacientes de medicina interna.

EXCLUSION. Se excluyen a los pacientes de pediatría, ginecología y obstetricia y cirugía general.

Muestra. Se usara la fórmula que contiene la población conocida.

Esta fórmula se obtuvo de la guía técnica del Minsa 2011.

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

N	Tamaño de la muestra	0.5	0.5	0.5
P	Proporción de usuarios externos que esperan que se encuentran insatisfechos.	0.5	0.5	0.5
Q	Proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren satisfechos su valor es ( 1 – p )	0.1	0.05	0.05
E	Errores estándar de 0.05 a 0.1 según categoría del establecimiento.	1.96	1.96	1.96
Z	Valor de z para un intervalo de confianza del 95%			
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos , validez y confiabilidad.

La recolección de datos se hará con la toma de una encuesta a los pacientes y /o familiares que llegan a nuestro nosocomio hospitalario, se escogen al azar, dicha encuesta será validada por un magister especializada en el tema a dictar, y esto genera alta confiabilidad del 95% en los resultados finales que pretendemos buscar.

#### 2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico se realizó usando el programa SPSS 23.0 statistical package.

Se desarrolló un análisis descriptivo en el informe según las variables : para las cualitativas medidas de tendencia central y dispersión ( media, mediana, rango y desviación estándar) y para las variables cualitativas el recuento de las frecuencias absolutas y porcentuales.

Se evaluó el nivel de correlación en el cálculo de coeficiente de correlación no paramétrico de Sperman ( rho)

En la prueba estadística propuesta el grado de significación exigido con el convencional (  $p \leq 0.05$  ).

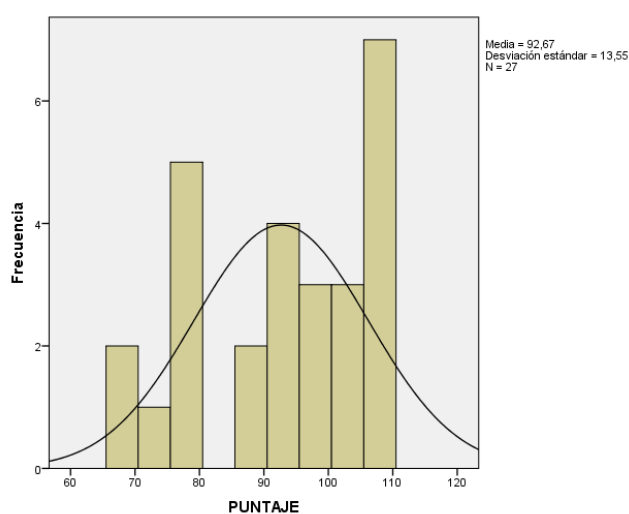
Los resultados son presentados en tablas y gráficos.

#### 2.6 Aspectos éticos.

Se informó del trabajo de información a todos los pacientes que cumplían con los requisitos de inclusión en el trabajo , como es un trabajo de tipo descriptivo no se solicitó el consentimiento informado firmado, pero se informó a las personas incluidas, el objetivo del estudio y se aplicó el cuestionario a aquellos pacientes que libremente desearon participar.

### III. RESULTADOS

Para analizar en primer lugar el nivel de satisfacción, obtenido con el cuestionario SERVPERF modificado, verificamos si el puntaje obtenido sigue una distribución normal, para el efecto aplicamos la Prueba de Kolmogorov – Smirnof a los puntajes, que arroja un valor de  $p = 0.111$  por lo que podemos afirmar que los datos del puntaje de las satisfacción siguen una distribución normal (Grafico 1), en consecuencia podemos obtener los estadísticos que nos permitan visualizar el nivel de satisfacción de los usuarios a la emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - Essalud. Chiclayo entre agosto y diciembre del 2017.



**Figura 1**

#### ***Distribución de los puntajes totales del cuestionario SERVPERF modificado.***

El nivel de satisfacción del usuario en atención servicio de emergencia del Hospital Luis Heysen EsSalud – Chiclayo Agosto – Enero 2018 se ubica entre Satisfecho (33,3 %) y muy Satisfecho (66,7 %) (Tabla 2).

**Tabla 2**

#### ***Nivel de satisfacción del usuario en atención servicio de emergencia del Hospital Luis Heysen Es Salud – Chiclayo Agosto – Enero 2018***

Nivel de satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	9	33,3
Muy Satisfecho	18	66,7
Total	27	100,0



Al desarrollar la Prueba de K-S a las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, se observa que los puntajes correspondiente a Aspectos Tangibles ( $p = 0.141$ ,  $p > 0.05$ ), Seguridad ( $p = 0.70$ ,  $p > 0.05$ ), Capacidad de Respuesta ( $p = 0.200$ ,  $p > 0.05$ ) siguen una distribución normal por lo que es posible establecer los estadísticos que cataloguen su nivel de satisfacción, no sucede lo mismo con las dimensiones Empatía ( $p = 0.025$ ,  $p < 0.05$ ) y Fiabilidad ( $p = 0.010$ ,  $p < 0.05$ ) por lo que es necesario desarrollar un cambio de variable para aproximar sus datos a una distribución normal y sea posible calcular los estadísticos de Satisfacción.

**Tabla 3**

**Prueba de Kolmogorov – Smirnof (K-S) para las dimensiones del SERVPERF.**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra					
	ASPECTO TANGIBLES 27	EMPATIA 27	SEGURIDAD 27	CAPACIDAD RESPUESTA 27	FIABILIDAD 27
Media	20,70	17,22	25,44	16,22	13,07
Desviación Estándar	3,049	2,722	4,458	2,764	1,639
Estadístico de prueba	,147	,180	,161	,135	,195
Sig. Asintótica (bilateral)	,141 <sup>a</sup>	,025 <sup>b</sup>	,070 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,010 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

**Aspectos tangibles**

<b>Aspectos Tangibles</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15	55,6
Algo insatisfecho	6	22,2
Satisfecho	3	11,1
Muy satisfecho	3	11,1
Total	27	100,0

## Relación con el nivel de satisfacción

**Tabla cruzada Aspectos Tangibles\*Nivel de satisfacción**

		% dentro de Nivel de satisfacción		
		Nivel de satisfacción		Total
		Satisfecho	Muy Satisfecho	
Aspectos Tangibles	Insatisfecho	100,0%	33,3%	55,6%
	Algo insatisfecho		33,3%	22,2%
	Satisfecho		16,7%	11,1%
	Muy satisfecho		16,7%	11,1%
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Chi cuadrado: 10.800 3 gl p = 0.013

Puesto que  $p < 0.05$  podemos afirmar que los Aspectos Tangibles se asocian significativamente a la Satisfacción.

## Seguridad

<b>Seguridad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11	40,7
Algo insatisfecho	7	25,9
Satisfecho	9	33,3
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>

## Relación con el nivel de satisfacción

**Tabla cruzada Seguridad\*Nivel de satisfacción**

**% dentro de Nivel de satisfacción**

		Nivel de satisfacción		
		Muy		Total
		Satisfecho	Satisfecho	
Seguridad	Insatisfecho	100,0%	11,1%	40,7%
	Algo insatisfecho		38,9%	25,9%
	Satisfecho		50,0%	33,3%
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Chi cuadrado: 19,636, 2 gl, p = 0.000

Puesto que  $p < 0.05$  podemos afirmar que seguridad se asocian significativamente a la Satisfacción.

### Capacidad de Respuesta

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	16	59,3
Algo insatisfecho	3	11,1
Satisfecho	8	29,6
Total	27	100,0

Relación con el nivel de satisfacción

**Tabla cruzada CAPACIDAD DE RESPUESTA\*Nivel de satisfacción  
% dentro de Nivel de satisfacción**

		Nivel de satisfacción		
			Muy	
		Satisfecho	Satisfecho	Total
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Insatisfecho	100,0%	38,9%	59,3%
	Algo insatisfecho		16,7%	11,1%
	Satisfecho		44,4%	29,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

Chi cuadrado: 9,281, 2 gl,  $p = 0.010$

Puesto que  $p < 0.05$  podemos afirmar que Capacidad de respuesta se asocian significativamente a la Satisfacción.

### Empatía

<b>EMPATIA</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	10	37,0
Algo insatisfecho	8	29,6
Satisfecho	9	33,3
Total	27	100,0

## Relación con el nivel de satisfacción

<b>Tabla cruzada EMPATIA*Nivel de satisfacción</b>				
% dentro de Nivel de satisfacción				
		Nivel de satisfacción		
			Muy	
		Satisfecho	Satisfecho	Total
EMPATIA	Insatisfecho	88,9%	11,1%	37,0%
	Algo insatisfecho	11,1%	38,9%	29,6%
	Satisfecho		50,0%	33,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Chi cuadrado: 15,863, 2 gl, p = 0.000

Puesto que  $p < 0.05$  podemos afirmar que Empatía se asocian significativamente a la Satisfacción.

## Fiabilidad

<b>FIABILIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
	Insatisfecho	11	40,7
	Algo insatisfecho	9	33,3
	Satisfecho	7	25,9
Total		27	100,0

## Relación con el nivel de satisfacción

<b>Tabla cruzada FIABILIDAD*Nivel de satisfacción</b>				
% dentro de Nivel de satisfacción				
		Nivel de satisfacción		
			Muy	
		Satisfecho	Satisfecho	Total
FIABILIDAD	Insatisfecho	100,0%	11,1%	40,7%
	Algo insatisfecho		50,0%	33,3%
	Satisfecho		38,9%	25,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Chi cuadrado: 19,636, 2 gl, p = 0.000

Puesto que  $p < 0.05$  podemos afirmar que Fiabilidad se asocian significativamente a la Satisfacción.

#### IV. DISCUSION.

27 pacientes participaron en el estudio. El nivel de satisfacción del usuario en atención servicio de emergencia del Hospital Luis Heysen EsSalud – Chiclayo Agosto – Enero 2018 se ubica entre Satisfecho (33,3 %) y muy Satisfecho (66,7 %) (Tabla 2). Resultados similares se obtuvieron en un estudio en un trabajo en Picsi - Chiclayo, en el año 2015 muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. En cuanto a los aspectos tangibles el 55% de la población esta insatisfecha en nuestro hospital quiere decir que algún aspecto de la infraestructura no le gusta al usuario, caso contrario se demuestra en el anterior estudio quien habla de un 64,3 de satisfacción. Comparado con el anterior estudio las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente , mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. En cambio en nuestro hospital tiene un 59.3% de insatisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta de nuestro personal de salud.

En cuanto a la capacidad de respuesta de nuestro hospital y del personal asistencial se observó que el 59,3% insatisfecho y el 29,6 % estaba satisfecho de esta capacidad de respuesta, en cuanto a la relación entre las 2 variables con el grado de satisfacción están relacionados estadísticamente con un  $p \leq 0.010$ .

En cuanto a la seguridad nos hablan de un 40.7% de insatisfacción en nuestro hospital el resto refleja aun grado de insatisfacción. En cuanto a la seguridad relacionada con el nivel de satisfacción encontramos que las 2 variables estaban relacionadas estadísticamente, ya que el  $p: 0.000$

En cuanto a la empatía que es el grado de relación médico paciente se observa que el grado de insatisfacción es alto en el usuario de 37%, y el grado de

satisfacción es de 33.3%, en cuanto a la relación entre las 2 variables que es empatía y el grado de satisfacción encontramos que si se relacionan estadísticamente ya que el  $p \leq 0.000$

En cuanto a la FIABILIDAD es que todo el sistema de atención de salud cumplan los objetivos de tener una gran satisfacción del usuario llego a un 40.7% de insatisfacción y un 25.9 % de satisfacción. En cuanto al grado de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario se encontró una relación significativa alta ya que el  $p \leq 0.000$

## V. CONCLUSIONES.

En el estudio llegamos a las siguientes conclusiones:

- El grado de satisfacción de los usuarios es de 33.3% de satisfechos y muy satisfechos 66.7%.
- Existe relación entre el grado de satisfacción y los aspectos tangibles del centro hospitalario, seguridad dentro del hospital en la emergencia, capacidad de respuesta del personal asistencial, empatía del personal asistencial con los usuarios, y la fiabilidad del centro hospitalario.
- A pesar de ser un hospital nivel II MODERNO y nuevo con infraestructura amplia el aspecto tangible demuestra un gran porcentaje de insatisfacción que llega al 55.6%
- A pesar de tener seguridad a cargo de ESVICSA permanente las 24 horas del día, los usuarios de la emergencia se sentían inseguros dentro de la emergencia de nuestro hospital llegando a una insatisfacción del 40.7%.
- A pesar de contar con personal de salud asistencial especializado y joven los usuarios de la emergencia presentan una capacidad de respuesta de insatisfacción del 59% y solo de satisfacción del 29%.
- En cuanto a la empatía que es la relación del médico con los usuarios de la emergencia solo el 33% estaban satisfechos y el 37% estaban insatisfechos lo que nos indica que tenemos que mejorar este grado de acercamiento a los usuarios del hospital.
- En cuanto a la fiabilidad del centro hospitalario que es la función del buen trato al usuario solo el 25,9% está satisfecho y el 40% está insatisfecho.

## VI. RECOMENDACIONES.

- Se debe capacitar al personal de salud médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, biólogos, tecnólogos médicos en el buen trato al usuario de la emergencia con el objetivo que sea tratado con calidad, candidez, y sobre todo que cumplan con la solución de los problemas de salud del paciente que llega a dicha emergencia.
- En cuanto a la seguridad dentro de la emergencia observamos que el grado de insatisfacción es alto, deberíamos solicitar a la PNP y al gobierno regional que nos ayuden con mejorar la seguridad mandando 1 o 2 agentes de la PNP para dicha función.
- La importancia de mejorar la capacidad de respuesta del hospital es contratando más médicos especialistas en radiología, ya que contamos solo con 2 médicos radiólogos y que es insuficiente ya que faltan para tomar ecografías y los turnos se copan rápidamente, así mismo la máquina de TOMOGRAFÍAS debe contar con insumos de rápido acceso ya que la demanda de estas es alta para toda la red asistencial.
- La empatía debe mejorar entre el personal de salud y los usuarios ya que estos demuestran que no están satisfechos por ejemplo el trato con el paciente es muy frío y le falta calidad y candidez, en todos los ámbitos laborales, médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, personal de laboratorio.
- La fiabilidad en conjunto del servicio de emergencia hospitalaria para el usuario existe un gran grado de insatisfacción esto radica en que los tiempos de espera son altos en el triaje, debe existir un médico general de triaje las 24 horas del día para guiar al paciente en cuanto a su asistencia médica.



## BIBLIOGRAFIA.

1. Águeda Fernández García. (2013). Satisfacción de los pacientes en el servicio de Urgencias y Emergencias del estado español.
2. Ávila Morales, Hernán. Escalas de la calidad del servicio en entidades de salud región Callao. Escala de satisfacción en entidades de salud Región Callao. Pág. 20-29.
3. Belmont . (1979). Principios y Guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. USA.
4. Guía técnica. (2011). Para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527 2011 – MINSA. Pág. 30 – 32.
5. Parra Hidalgo et al.(2012). Factores relacionados con la satisfacción del paciente con los servicios de urgencias hospitalarios. Gac sanit. , 26, (2 ) 159 - 165.
6. Ramos Torres Luz Albina, (2015) Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de salud de Picsi.
7. Resolución ministerial MINSA, 20 de abril del 2006, Pilar Mazetti ministra de salud, pág. 2 y 19.
8. Risco Dávila , Carlos . (2011). Opinión de usuarios sobre la calidad de atención en servicio de emergencia del hospital Víctor lazarte Echegaray. Trujillo 2011. Pág. 45 , 46.
9. Rodríguez Méndez Arianna ( 2009). Modelo servperf para la gestión de la calidad de una empresa de servicios.
10. Saturno Hernández Pedro et al. (2012) Evaluación y mejora de la asistencia en las urgencias medico quirúrgicas del hospital de Monacor – España.

**ANEXOS.**

**ANEXO 1. HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Sr.**.....

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión sobre la calidad de atención ofrecida por el personal médico a su representado , durante su estadio en el servicio de Emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui y cuáles son los factores que Ud. considera están fallando. La misma forma parte de una tesis de Grado.

Los datos que usted aporta, serán analizados con el propósito de mejorarlos y ofrecer la calidad de atención ideal que nuestros pacientes merecen. La información que Ud. nos brinde será de carácter confidencial y solo será utilizado para esta investigación.

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

YO.....CON DNI.....

Y representante del paciente .....

Por medio del presente hago constar que se me ha explicado y el entendido la finalidad de esta encuesta, también acepto responder ala preguntas que en ella se me hagan, sobre la calidad de atención brindada por el personal médico del servicio de emergencia del HLHI.

**FIRMA DEL ENTREVISTADO**.....

**FECHA**.....

Responsable de la encuesta: DR. ROBINSON LEON ZULOETA.

## CUESTIONARIO SERVPERF: SATISFACCION DEL USUARIO EN LA ATENCION EN EMERGENCIA

HLHI. HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI.

1. El servicio de emergencia del HLHI tiene equipos de apariencia moderna.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
2. Las instalaciones del servicio de emergencia del HLHI son visualmente atractivas para el usuario de esta.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
3. El personal de salud: **medicos, enfermeras, tecnicos** lucen pulcros (limpieza) en su vestimenta para la atencion de la emergencia.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
4. En el HLHI los materiales respecto a los servicios que se brindan son visualmente visibles en las instalaciones de la emergencia.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
5. Cuando el personal de salud promete hacer algo en determinado tiempo , por ejemplos los resultados de los exámenes se cumplen a las 2 horas) se cumplen estos.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho

6. Cuando Ud como paciente o su acompañante tiene un problema de salud, el personal de servicio muestra el interes por solucionarle el problema.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
7. El servicio de emergencia del HLHI brinda un servicio de calidad a la primera atencion.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
8. El servicio de emergencia concluyen el servicio en el tiempo prometido.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
9. El servicio de emergencia insisten en mantener registros de servicios excentos de errores. ( osea no aceptan errores).
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
10. El personal de salud que brinda el servicio de salud en la emergencia del HLHI informan con presicion a los pacientes cuando concluire la finalizacion del servicio.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
  
11. El personal de salud que brinda servicio en la atencion de la emergencia del HLHI le sirven con rapides.
  - 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho

12. Para el servicio de emergencia del HLHI siempre estan dispuestos ayudar a los pacientes que buscan atencion en dicha emergencia.
- 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
13. Para el HLHI su personal de salud: **medicos , enfermeras, tecnicos** nunca estan ocupados para responder a las preguntas de los pacientes que les dan servicio en la emergencia de dicho hospital.
- 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
14. El comportamiento del personal de salud de la emergencia del HLHI transmiten CONFIANZA a sus pacientes.
- 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
15. UD se siente SEGURO de los servicios brindados en la emergencia del HLHI .
- 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
16. EL personal de salud de la emergencia del HLHI son siempre amables con ud.
- 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo
  - 3 Indiferente
  - 4 De acuerdo
  - 5 Satisfecho
17. Para el servicio de emergencia del HLHI los empleados tienen el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los pacientes que solicitan el servicio.
- 1 Totalmente en desacuerdo
  - 2 En desacuerdo

- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Satisfecho

18. Para el servicio de emergencia del HLHI los empleados dan una atención individualizada a los pacientes que se les brinda dicho servicio.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Satisfecho

19. Para el servicio de emergencia del HLHI tiene los horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Satisfecho

20. El personal de salud de la emergencia del HLHI le dan una atención personal a sus pacientes.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Satisfecho

21. El personal de salud de la emergencia del HLHI se preocupan por los mejores intereses de sus pacientes.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Satisfecho

22. El personal de salud de la emergencia del HLHI comprenden las necesidades específicas de sus clientes.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Satisfecho

**FICHA TECNICA. CARATULA DEL INSTRUMENTO, DONDE VE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA.**

**MI INSTRUMENTO YA ESTA VALIDADO POR LA OMS, Y DADO QUE AGREGUE PREGUNTAS FUE VALIDADO**

**ATRAVES DEL JUICIO DE EXPERTOS.**

**ANEXO 2.**

**Informa opinión de expertos (Instrumentos pre y post test)**

<b>I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (completa el experto)</b>	
<b>Nombres y apellidos.</b>	<b>CHAVEZ PASCO GAUDHY S.</b>
<b>Profesión</b>	<b>MICROBIOLOGA</b>
<b>Grado académico</b>	<b>MAGISTER</b>
<b>Institución donde labora.</b>	<b>MINISTERIO PUBLICO</b>
<b>Cargo que desempeña.</b>	<b>EXPERTA EN ADN – MICROBIOLOGIA.</b>

**II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACION.**

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION.</b> FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCION DEL USUARIO EN ATENCION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL LUIS HEYSEN ESSALUD – CHICLAYO AGOSTO- ENERO 2018
<b>AUTOR.</b> Dr ROBINSON LEON ZULOETA.
<b>DENOMINACION DEL INSTRUMENTO A VALIDAR.</b> ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR.

### III. CRITERIOS DE EVALUACION.

<b>Criterios</b>	<b>indicadores</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente.</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado			
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en indicadores precisos y claros			
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.			
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Presentan los ítems una organización lógica			
<b>PERTINENCIA</b>	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evalúen			
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para evaluar el autoestima de los niños			
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico-científicos			
<b>COHERENCIA</b>	Hay relación entre dimensiones e indicadores.			
<b>METODOLOGIA</b>	El instrumento responde al propósito de la			



	investigación (en relación a la variable dependiente).			
--	--	--	--	--

**IV. VALORACION- OPINION DE APLICABILIDAD.**

(.....) el instrumento puede estar aplicado, tal como está elaborado.

(.....) el instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**V. SUGERENCIAS.**

.....  
 .....

**Chiclayo, septiembre del 2017.**

.....

**Firma del profesional experto**

**DNI.....**

**Nº de teléfono.....**

### ANEXO 3.

Informa opinión de expertos ( Instrumentos pre y post test)

<b>VI. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO</b> (completa el experto)	
<b>Nombres y apellidos.</b>	<b>PEDRO R. HUAMAN RIVASPLATA.</b>
<b>Profesión</b>	<b>MEDICO - CIRUJANO ABDOMINAL.</b>
<b>Grado académico</b>	<b>MAGISTER</b>
<b>Institución donde labora.</b>	<b>ESSALUD</b>
<b>Cargo que desempeña.</b>	<b>MEDICO ASISTENCIAL- HOSPITAL L.HEYSEN.</b>

### VII. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACION.

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION.</b> FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCION DEL USUARIO EN ATENCION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL LUIS HEYSEN ESSALUD – CHICLAYO AGOSTO- ENERO 2018
<b>AUTOR.</b> Dr ROBINSON LEON ZULOETA.
<b>DENOMINACION DEL INSTRUMENTO A VALIDAR.</b> ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR.

### VIII. CRITERIOS DE EVALUACION.

<b>Criterios</b>	<b>indicadores</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente.</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado			
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en indicadores precisos y claros			
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.			
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Presentan los ítems una organización lógica			
<b>PERTINENCIA</b>	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evalúen			
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para evaluar el autoestima de los niños			
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teorico-científicos			
<b>COHERENCIA</b>	Hay relación entre dimensiones e indicadores.			
<b>METODOLOGIA</b>	El instrumento responde al propósito de la			

	investigación (en relación a la variable dependiente).			
--	--	--	--	--

**IX. VALORACION- OPINION DE APLICABILIDAD.**

(.....) el instrumento puede estar aplicado, tal como está elaborado.

(.....) el instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**X. SUGERENCIAS.**

.....  
 .....

**Chiclayo, septiembre del 2017.**

.....

**Firma del profesional experto**

**DNI.....**

**Nº de teléfono.....**

#### **ANEXO 4.**

**Informa opinión de expertos (Instrumentos pre y post test)**

<b>XI. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (completa el experto)</b>	
<b>Nombres y apellidos.</b>	<b>FERNANDO CUBAS BENAVIDES.</b>
<b>Profesión</b>	<b>MEDICO</b>
<b>Grado académico</b>	<b>MAGISTER</b>
<b>Institución donde labora.</b>	<b>ESSALUD</b>
<b>Cargo que desempeña.</b>	<b>GERENTE DE LA GRALA – JUAN AITA VALLE</b>

#### **XII. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACION.**

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION.</b> FACTORES ASOCIADOS A SATISFACCION DEL USUARIO EN ATENCION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL LUIS HEYSEN ESSALUD – CHICLAYO AGOSTO- ENERO 2018
<b>AUTOR.</b> Dr ROBINSON LEON ZULOETA.
<b>DENOMINACION DEL INSTRUMENTO A VALIDAR.</b> ENCUESTA REALIZADA POR EL INVESTIGADOR.

### XIII. CRITERIOS DE EVALUACION.

<b>Criterios</b>	<b>indicadores</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente.</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado			
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en indicadores precisos y claros			
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.			
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Presentan los ítems una organización lógica			
<b>PERTINENCIA</b>	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evalúen			
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para evaluar el autoestima de los niños			
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico-científicos			
<b>COHERENCIA</b>	Hay relación entre dimensiones e indicadores.			
<b>METODOLOGIA</b>	El instrumento responde al propósito de la investigación (en relación ala variable dependiente).			

**XIV. VALORACION- OPINION DE APLICABILIDAD.**

(.....) el instrumento puede estar aplicado, tal como está elaborado.

(.....) el instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**XV. SUGERENCIAS.**

.....  
.....

**Chiclayo, septiembre del 2017.**

.....

**Firma del profesional experto**

**DNI.....**

**Nº de teléfono.....**

## ANEXO 5.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**MAESTRANTE: Robinson León Zuloeta.**

**Título:** Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto enero del 2018

**Línea de investigación: CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES.**

**Descripción del problema.** ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto enero del 2018?

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	JUSTIFICACION.
Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y Factores asociados a este	<b>General.</b> 1.Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud de la	<b>H0.</b> Existen factores asociados al nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud de la ciudad de	El presente proyecto de investigación tiene como objetivo establecer la relación entre los factores relacionados a la atención de los usuarios de emergencia del HLHI de la ciudad de



	<p>ciudad de Chiclayo. Agosto enero del 2018</p> <p><b>Específico.</b></p> <p>1. Identificar los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la de atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018.</p> <p>2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui</p>	<p>Chiclayo. Agosto enero del 2018</p> <p><b>H0.</b> No existen factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto enero del 2018.</p> <p>H0.</p>	<p>Pimentel.</p> <p>Esta identificación de factores sobre la calidad de atención al usuario de emergencia herramienta importante para la gestión en la toma de decisiones. Con el fin de garantizar un gasto eficiente de los recursos asignados.</p>
--	--	---	---

	<p>Essalud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018</p> <p>3. Establecer la relación entre los factores asociados al nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del servicio de emergencia en el hospital Luis Inchaustegui es salud de la ciudad de Chiclayo. Agosto a enero del 2018.</p>		
--	---	--	--