



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA

Satisfacción del usuario externo en servicios de consulta externa y
emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza mayo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTOR:

Lauri Ponte, Luis Enrique (orcid.org/0000-0002-9750-5085)

ASESOR:

Dr. Correa Arangoitia, Alejandro Eduardo (orcid.org/0000-0001-9171-1091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas en Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por haberme bendecido para culminar satisfactoriamente mi profesión de Médico. A mis amados padres: Juan Lauri Alvarez y Violeta Ponte de Lauri. A mis queridos abuelitos: Nicolás Ponte Mendoza y Graciela Domínguez de Ponte. A mi hermano y a mi querido sobrino: Juan Carlos y Juan Enrique, por su apoyo moral e incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la sabiduría, fortaleza y entendimiento que me brindó para salir adelante y culminar mi carrera universitaria.

A mi asesor, el Dr. Alejandro Correa Arangoitia, por brindarme su apoyo, su tiempo y sus aportes valiosos para poder culminar mi trabajo de investigación.

A mis amados padres y a mis queridos abuelitos, por inculcarme valores y principios para ser un hombre de bien.

Al director del Hospital distrital Jerusalén del distrito de la Esperanza, por darme las facilidades para poder ejecutar mi trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimiento	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 01.	14
Tabla 02.	15
Tabla 03.	16
Tabla 04.	18
Tabla 05.	20
Tabla 06.	22
Tabla 07.	23

Índice de figuras

Gráfico 01.	50
Gráfico 02.	51
Gráfico 03.	52
Gráfico 04.	53
Gráfico 05.	54
Gráfico 06.	55
Gráfico 07.	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, con metodología cuantitativa y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 368 usuarios, la muestra estuvo conformada por 94 usuarios (48 usuarios de consulta externa y 46 usuarios de emergencia). Tuvo como resultados respecto a las características de los usuarios, la mayoría que corresponde al 78.22% es de sexo femenino y la mayoría correspondiente al 54.46% solo cuenta con estudios secundarios, los niveles más bajos de satisfacción fueron encontrados en la dimensión seguridad (40.52% satisfechos) en el servicio de emergencia, en la dimensión empatía (39.60% satisfechos) en el servicio de emergencia y en la dimensión aspectos tangibles(34.31% satisfechos) en el servicio de consulta externa. Dentro de sus conclusiones se encontró que el nivel de satisfacción global según Servqual es bajo siendo 46.97% y 49.26% los porcentuales de satisfacción alcanzados en los servicios de consulta externa y emergencias respectivamente

Palabras clave: satisfacción del usuario, atención, consulta externa y emergencia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of the external user in outpatient and emergency services of the Jerusalem de la Esperanza District Hospital, May 2022. A descriptive study was carried out, with quantitative methodology and non-experimental design. The population consisted of 368 users, the sample consisted of 94 users (48 outpatient users and 46 emergency users). It had as results regarding the characteristics of the users, the majority that corresponds to 78.22% is female and the majority corresponding to 54.46% only has secondary studies, the lowest levels of satisfaction were found in the security dimension (40.52% satisfied) in the emergency service, in the empathy dimension (39.60% satisfied) in the emergency service and in the tangible aspects dimension (34.31% satisfied) in the outpatient service. Among its conclusions, it was found that the level of global satisfaction according to Servqual is low, with 46.97% and 49.26% being the percentages of satisfaction reached in the outpatient and emergency services, respectively.

Keywords: user satisfaction, care, external consultation and emergency

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, se cumplieron dos años desde el confinamiento para afrontar la covid 19, una pandemia que en su apogeo dejó más de 200.000 muertos y se declaró por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia sanitaria internacional por afectar a países de todo el mundo. (1,2)

La pandemia de covid 19 dio lugar a una crisis económica nunca antes vista, la actividad económica mundial se redujo en un 3% y la pobreza aumento en todo el mundo, los distintos gobiernos aprobaron medidas drásticas para hacer frente a esta crisis, sin embargo, dichas medidas dejaron fragilidades económicas. (3)

En diversos informes del presente año se analizó la recuperación económica ante la crisis expuesta anteriormente, llegando a la conclusión de mejorar la atención a los usuarios estableciendo hábitos de prevención. (3)

Es conocido que la salud es un derecho para todo ciudadano, por ello, la formación que reciben los médicos además de ser de primera, debe ser humana, siendo orientados a ofrecer calidad de atención para los usuarios; si la atención brindada en el sector salud no es compasiva, emergerá la disconformidad de los pacientes.

En el pasado, la salud pública se encargaba de atender solo enfermedades contagiosas y de sanidad, lo cual hoy en día cambio, puesto que, paso a examinar toda la gama de enfermedades, además de concentrarse en promover la salud y orientar a la población a adoptar medidas preventivas. (4)

Actualmente los servicios que brindan los hospitales, así como demás entidades dedicadas al rubro salud, conciben diversos niveles de satisfacción en los usuarios, lo cual está ligado a la calidad de atención brindada y comprende el impulso, el tratamiento, la prevención y

también la rehabilitación, por ello, la calidad en la atención puede ser medida y mejorada de forma progresiva agregando las preferencias de los usuarios. El fin general de la cobertura sanitaria universal, es que toda persona que demande servicios de salud, reciban atención de buena calidad, es por ello que, para conocer las falencias actuales, se debe evaluar la satisfacción de los usuarios. (2)

La satisfacción del usuario es el grado de felicidad y realización que se alcanzó del servicio recibido, así como, de la experiencia en general que le brindó el establecimiento. Al reconocer el índice de satisfacción presente en los usuarios en diversos aspectos, se tiene un indicador de la forma en que se labora y se toma conciencia para cambiar actitudes y mejorar comportamientos. (5)

En Europa, en la última década se publicaron más de un centenar de estudios relacionados con la satisfacción de pacientes de salud. El 21% de estudios analizados estudiaban la satisfacción empleando modelos de organización, el 79% utilizó instrumentos de elaboración propia para medir la satisfacción. (6)

Según diversos estudios, en países de Latinoamérica no se desarrolla de forma adecuada los atributos de calidad en el servicio de salud y la información resultante sobre el nivel de satisfacción indica valores negativos. En México, la satisfacción de los usuarios apenas alcanza a llegar al 36% y en países como Colombia, Bolivia y Ecuador llega a un 4%. (7)

En Perú, el grado de satisfacción de los usuarios no es bueno, puesto que, muestra muchas carencias, tanto en la atención como en la acogida que reciben, es por ello que recientemente MINSA empleó estándares muy altos de calidad evaluando periódicamente en qué estado se encuentra la satisfacción de los usuarios en diversos servicios de los hospitales con el fin de identificar falencias y poder mejorar el servicio. (8)

El Hospital Jerusalén de la Esperanza, brinda atención a diversos problemas de salud, tendiendo como bases los indicadores establecidos por el Ministerio de Salud, aunque existen muchas equivocaciones especialmente en los servicios de Emergencias y Consulta Externa donde sobresale la comunicación no asertiva del personal y la empatía.

Como problema de investigación se planteó ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022?

Para justificar este proyecto, se hace mención a la relevancia de la satisfacción del usuario en el sector salud, puesto que dicha palabra es un indicativo de calidad en la atención proporcionada, lo cual permite evaluar factores como buen trato, empatía y comunicación asertiva, todo esto con la finalidad de desarrollar un sistema de salud que satisfaga todas las necesidades y preferencias que los pacientes demanden.

La investigación se justifica desde la perspectiva teórica, porque busca recopilar la información necesaria y pertinente para sustentar teóricamente el constructo satisfacción del usuario, a fin de conceptualizar dicha variable y permitir su medición, definiendo una estructura de dimensiones con sus respectivos indicadores a partir del modelo SERVQUAL.

La investigación presenta valor metodológico, dado que desarrolla un diseño específico para cumplir con los objetivos del estudio a partir del diseño de investigación formulado y acopiar los datos requeridos, valiéndose de un instrumento específicamente diseñado para la investigación en curso, el cual cuenta con los criterios definidos de validez y confiabilidad.

El presente informe de investigación favorecerá a la valoración de la satisfacción de los usuarios, así como, a la mejora en los parámetros

de calidad en la atención de los establecimientos de salud. Además, fortalecerá la prestación de servicios y aportará al seguimiento periódico de la satisfacción de los usuarios externos, consolidando una cultura con calidad óptima basada en los usuarios. La presente investigación servirá para ser usado como antecedentes en estudios futuros.

Como objetivo general se planteó Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

Y como primer objetivo específico se tiene describir el nivel de satisfacción global según SERVQUAL del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia, como segundo objetivo específico establecer las características epidemiológicas del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia, como tercer objetivo específico establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los problemas de salud, tratamiento del problema, análisis o procedimientos post atención correspondientes a la dimensión fiabilidad en servicios de consulta externa y emergencia.

Como cuarto objetivo específico establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la rapidez en módulo de Admisión, Informes, Laboratorio, Radiología y Farmacia en la dimensión capacidad de respuesta en servicios de consulta externa y emergencia, como quinto objetivo específico establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la privacidad, minuciosidad y confianza correspondiente a la dimensión de seguridad en servicios de consulta externa y emergencia, como sexto objetivo específico establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto al respeto, tiempo de consulta, muestra de interés, horario y orden programado relativo a la dimensión empatía en servicios de consulta externa y emergencia, como último objetivo establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto al ambiente, personal y equipos correspondientes a la

dimensión aspectos tangibles en servicios de consulta externa y emergencia.

II. **MARCO TEÓRICO:**

Existe variedad de estudios anteriores enfocadas a la satisfacción de los usuarios, las cuales veremos a continuación.

Stepurko et al. En su trabajo de investigación, tuvo como finalidad medir la satisfacción de los consumidores, evaluando la atención médica en términos de calidad de servicio y capacidad de respuesta en centros médicos en países del continente europeo. Dentro de los resultados se obtuvo que el 14% de usuarios no está satisfecho con la calidad del servicio de atención médica, respecto a la satisfacción respecto a la infraestructura de los usuarios, el 65% está satisfecho, respecto a capacidad de respuesta, el 15% está poco satisfecho y finalmente respecto a empatía, el 20% se encuentra satisfecho. (9)

Bernal et al. En su investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido. Tuvo un enfoque cuantitativo y se aplicó 876 cuestionarios en ocho hospitales públicos de Tamaulipas. Dentro de sus resultados se obtuvo que globalmente el 59,52% de usuarios tienen niveles excelentes de satisfacción por parte de los usuarios, además el 52% están poco satisfechos respecto a la seguridad del hospital y finalmente el 63% está satisfecho con el interés evidenciado por el médico para atender sus necesidades. (10)

Hernández et al. En su estudio formuló como objetivo valorar la satisfacción en conjunto incluida la atención prestada por el personal sanitario en los establecimientos del MINSA, además de fijar los factores determinar los factores incorporados en los peruanos. Fue un estudio de tipo descriptivo, que incorpora una muestra de 14 206 adultos. Dentro de sus resultados se obtuvo a nivel nacional, la mayoría

de las personas encuestadas fueron del sexo femenino y tenían entre 30 y 39 años 66,7%, también el 60% de ellos eran casados o convivientes. Además, el 74,3% de usuarios logró una satisfacción con el servicio recibido, el 58,6% está satisfecho respecto al trato recibido, el 38,9% está satisfecho respecto a las preguntas al momento de la atención y finalmente el 19,3% está satisfecho con la atención en módulo. (11)

Vasquez en su investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción en la atención del paciente de consultorio externo en el C.S. Sisa - San Martín 2018. Fue un estudio de tipo descriptivo, no experimental y transversal, su muestra se diseñó a partir de 384 usuarios. Dentro de sus resultados se obtuvo respecto a la seguridad en el establecimiento de salud, el 72,8% se encuentra poco satisfecho, respecto a la capacidad de respuesta en la consulta, el 80% se encuentra altamente satisfecho, respecto a la confianza en el especialista, se obtuvo un 55% de pacientes medianamente satisfechos, finalmente respecto al tiempo de espera para la consulta, el 21,9% se encuentra en un nivel bajo de satisfacción. (12)

Burgos en su investigación planteó como objetivo principal valorar el grado de satisfacción de usuarios del servicio medicina interna. Fue un estudio de tipo descriptivo, transversal y no experimental, su muestra estuvo conformada por 118 usuarios. Dentro de sus resultados el 51,1% de los usuarios externos se manifestaron insatisfechos con la atención, respecto a las características de los usuarios, el promedio de edad es de 41,37. El 46% de los usuarios que respondieron la encuesta fueron mujeres, el nivel de instrucción alcanzado del 68% fue secundaria, presentando analfabetos. El índice de satisfacción de los beneficiarios en lo que respecta a la fiabilidad, es del 69% insatisfecho, sobre la dimensión capacidad de respuesta, el 96% está satisfecho, respecto a la dimensión seguridad, el 78% está satisfecho. (13)

Visurraga estableció como objetivo general determinar los niveles de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de emergencia de

ESSALUD Chepén. Fue un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo y corte transversal, tuvo un tamaño muestral de 318 usuarios externos que acudieron al servicio de emergencia y se utilizó como instrumento el cuestionario. Dentro de sus resultados respecto a satisfacción global, alcanzó un nivel alto de satisfacción con 76,25%, respecto a fiabilidad, el 76,04% satisfechos, respecto a capacidad de respuesta, el 79,25% satisfechos, respecto a seguridad, el 75,08% satisfecho, respecto a empatía, el 76,04% satisfechos y respecto a los aspectos tangibles, el 74,96% satisfechos. (14)

Novoa en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo general valorar el grado de satisfacción en el usuario en consulta externa del Hospital II Lima, empleó una metodología aplicada cuantitativa, el diseño fue descriptivo simple. Tuvo una muestra de 236 usuarios del servicio de consulta externa, dentro de sus resultados la satisfacción global corresponde al 46.04%, además un 36.8% de satisfacción respecto a la atención en el módulo de recepción, 65% de satisfacción respecto a los exámenes que le realizaron y 38.09% de satisfacción con la empatía brindada. (15)

Cueva tuvo como objetivo general determinar la satisfacción en el usuario y la calidad en la atención en consulta externa del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba, empleó una metodología cuantitativa de diseño correlacional. Tuvo como muestra 80 usuarios, dentro de sus resultados los niveles de satisfacción fue 46,3% regular, respecto a la dimensión acceso a la atención, 47,5% insatisfacción, respecto a la dimensión trato al usuario 42,5% satisfacción regular, respecto a la dimensión recomendación 48,8% satisfacción regular y respecto a la dimensión expectativas 50% insatisfacción. (16)

Pacheco en su tesis tuvo como objetivo general establecer la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de medicina general en un establecimiento de salud de San Martín de Porres 2021, la investigación fue de tipo básica, descriptiva y correlacional, la técnica empleada fue la encuesta. Dentro de sus resultados, el rango etario de

mayor frecuencia fue entre 36 y 55 años, el sexo que predominó fue el femenino y el nivel de educación que tuvo la mayoría fue secundario. Se encontró relación entre la medicina y satisfacción, finalmente el grado de satisfacción fue bajo predominando la empatía brindada por los profesionales. (17)

Anahua en su investigación formuló como objetivo conocer el nivel de satisfacción percibido por los usuarios en un hospital de atención 24 horas en Tacna, fue un estudio de tipo observacional, corte transversal y empleado en el campo de la salud pública, tuvo una muestra de 625 usuarios. Dentro de sus resultados, el 97% de satisfacción en la dimensión fiabilidad, en capacidad de respuesta el 95%, en la dimensión seguridad alcanzó el 97,5%, además en empatía alcanzó el 92,7% y respecto a aspectos intangibles alcanzaron un porcentual de 65%. Dentro de sus conclusiones el nivel de satisfacción general es alto con el 99,5%. (18)

Febres y Mercado en su trabajo de investigación estableció como objetivo conocer la satisfacción en relación con la calidad en el servicio al usuario de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Fue un estudio de tipo descriptivo observacional, tuvo un tamaño muestral de 292 pacientes. Dentro de los resultados se logró conocer que el 60,3% de los usuarios mostraron satisfacción con el servicio, en lo relativo a la dimensión seguridad en un 86,8% estuvieron satisfechos, respecto a la satisfacción y empatía un 80,3% estuvieron muy satisfechos. El 61% de los pacientes fueron de sexo femenino, el 65% se encontró un rango etario de 35 a 60 años, el 32% tuvieron como grado de instrucción el nivel secundario, en el aspecto tangible alcanzó un 57% de grado insatisfacción, finalmente sobre la dimensión capacidad de respuesta estuvo un 55% insatisfecho. (19)

Boza en su investigación formuló como objetivo determinar la satisfacción en los usuarios de la atención en emergencia de un hospital nacional de Lima, usó una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo y su muestra estuvo conformada por 184 usuarios.

Dentro de sus resultados se obtuvo, respecto a la satisfacción global, el 66,3% estuvo muy satisfecho, respecto a la dimensión fiabilidad, el 66,3% estuvo muy satisfecho, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 67,4% estuvo satisfecho, respecto a la dimensión seguridad, el 66,8% estuvo muy satisfecho, respecto a la dimensión empatía, el 76,1% estuvo muy satisfecho y respecto a la dimensión aspectos tangibles, el 50% estuvo muy satisfecho. (20)

Cabello y Chirinos en su investigación estableció como objetivo valorar el grado de satisfacción en el usuario de consultorio externo y emergencia en un hospital estatal. Corresponde a un estudio de tipo descriptivo, transversal, su muestra no probabilística estuvo conformada por 383 usuarios. Dentro de sus resultados se demostró que un 46,8 % de los usuarios en consulta externa manifestó su satisfacción y un 52,9 % en emergencia, respecto a la disponibilidad de citas un 80.6 % se encuentra insatisfecho, respecto a los retrasos en la atención de farmacia un 78.6 % se encuentra poco satisfecho y respecto a la atención en el módulo SIS y en caja, un 71,6% se encuentra muy insatisfecho, finalmente respecto al trato adecuado por parte del personal, el 63,8% se encuentra poco satisfecho. (21)

Delgado en su estudio planteó como objetivo general establecer el nivel de satisfacción en los usuarios externos del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Cajamarca, fue un estudio descriptivo. Tuvo como muestra 271 usuarios atendidos en el servicio de emergencia, dentro de sus resultados se obtuvo que respecto al seguro donde se atiende, el 76,5% se atendió por SIS, respecto a fiabilidad, el 54% estuvo satisfecho, respecto a capacidad de respuesta, el 50% estuvo satisfecho, respecto a seguridad, el 53,2% estuvo satisfecho, respecto a empatía, el 53,2% estuvo satisfecho y respecto a los aspectos tangibles, el 55,85% está insatisfecho. (22)

Córdova et al. En su trabajo de investigación, busca analizar la satisfacción del usuario externo en nosocomios del estado en Perú, así como los valores profesionales que tienen los colaboradores. En el

artículo llamado los valores relacionados con el sistema sanitario en un entorno de covid 19, hace referencia a la satisfacción del usuario en los hospitales, la cual sirve para indicar la expectativa y la percepción del usuario, es sabido que la pandemia del coronavirus arrasó con la economía del país, pero principalmente fue una prueba de estrés para todos, una prueba como nunca se había vivido. En los hospitales de Lima se logró identificar 109 quejas en solo un mes dentro del libro de quejas, de las cuales, el 47,7 fueron presentadas por familiares de los usuarios, el 23,5% por el trato inadecuado, el 28% por la falta de claridad en la explicación del personal, el 25% por la atención en el módulo, el 50% por la atención en farmacia y finalmente el 15% por no atender en el horario planteado. (23)

Los establecimientos de salud conforman uno de los sectores principales en nuestra sociedad y para la economía, puesto que contribuyen a la promoción de empleo brindan puestos de trabajo. La Organización Internacional del trabajo acredita a los derechos de las personas, el bienestar integral, protección social y la salud. Brindar igualdad en el acceso a un servicio de salud de calidad tiene muchas consecuencias positivas en la población, sin embargo, la escasez de personal de salud calificado constituye un gran obstáculo al momento de brindar acceso universal a los servicios de salud. (24)

Como fundamentación teórica, se inicia con lo referido por la Organización Mundial de la Salud, lo cual asevera que la calidad en la atención del usuario en los establecimientos de salud es primordial, puesto que es el nivel de atención en salud el que incrementa la probabilidad de lograr el resultado sanitario esperados por la población, dotar de calidad en la recuperación de la salud consiste en poner a libre disponibilidad del paciente los materiales e infraestructuras más adecuados a fin de satisfacer en todos los aspectos al usuario. (2)

Según la OMS, en diversos países de ingresos altos, el 10% de pacientes que acuden a una institución hospitalaria contraen una

infección, fruto de esas infecciones algunos mueren, al ver esas cifras en países económicamente estables, se logra concluir que en países de ingresos bajos la calidad de servicios en salud deficiente. (2)

La calidad en el servicio se logra si la percepción del cliente es alcanzada, eso se puede saber solo si se analiza la satisfacción del usuario. Un usuario es aquel individuo que manifiesta una carencia de algo y va a un establecimiento para que se lo proporcione, la respuesta que recibe por parte del establecimiento se encargará de brindar el servicio, pero no necesariamente cubrirá las expectativas y necesidades del sujeto que lo solicitó. (25)

El modelo Servqual data del año 1988, desde entonces ha experimentado diversas mejoras, dicho modelo es considerado una técnica para la investigación, el cual posibilita medir la calidad en un determinado servicio, al reconocer las expectativas de cada cliente y la forma en que éste valora el servicio. (26)

La herramienta Servqual (Service Quality) brinda información al detalle acerca de las opiniones de los clientes respecto al servicio, las impresiones respecto a la empatía recibida y en general la percepción. También es un instrumento que permite mejorar y comparar el servicio que se está ofreciendo con otra institución. (26)

Dentro de las dimensiones del Modelo Servqual se encuentran, fiabilidad, la cual se refiere a la cualidad de brindar un servicio de manera cuidadosa y confiable; sensibilidad: la presteza para ofrecer ayuda al usuario de forma rápida y concreta, también conocida como la capacidad de respuesta; seguridad: considerado el conocimiento demostrado y la atención brindada por los colaboradores, así como las acciones orientadas a generar un ambiente de confianza y credibilidad; empatía: está referida al grado de cuidado individualizado que ofrece la entidad a los usuarios del servicio que brindan y aspectos tangibles: la apariencia física, tales como instalaciones, equipos, materiales, personal e infraestructura.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

- Fue un estudio descriptivo, porque estudió y describió las características de un fenómeno, además de emplear investigaciones y teorías referentes al mismo.
- El presente estudio empleó una metodología de enfoque cuantitativo
- El diseño de investigación fue no experimental, puesto que la variable del estudio mantuvo el estado natural en que se presenta en la realidad, sin sufrir manipulación alguna. (27)

3.2 Variables y Operacionalización:

Satisfacción del usuario externo

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población:

El tamaño poblacional en la presente investigación corresponde a un total de 368 personas atendidas en los servicios de consultorio externo y emergencias del Hospital distrital Jerusalén de la Esperanza en el mes de Mayo.

Muestra:

La muestra se compuso por 94 individuos, de los cuales, 48 fueron atendidos en consulta externa y 46 en emergencias del Hospital distrital Jerusalén de la Esperanza en el mes de Mayo. **(Anexo 3)**

Muestreo:

Por conveniencia, no se usó criterios de selección.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica utilizada en la investigación para el proceso de acopio de datos fue la encuesta, la cual se aplicó a partir de un cuestionario, siendo éste el instrumento que permitió recabar los datos requeridos para responder efectivamente a los objetivos formulados en el estudio.

3.5 Procedimiento:

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, se solicitó permiso al responsable del establecimiento de salud para poder tomar los datos de los usuarios en los servicios de consulta externa y emergencia, como nombre y celular para, posteriormente enviarles una encuesta de satisfacción mediante WhatsApp.

Culminado el mes de Mayo ya se tenía un cuestionario elaborado basado en el modelo SERVQUAL y en diversas investigaciones del MINSA, el cual fue sometido al juicio de dos expertos, los cuales dieron el visto bueno e hicieron la validación de la encuesta. Luego se procedió al cálculo de la muestra y se envió el cuestionario a 101 pacientes que tenían la aplicación WhatsApp instalada y se insistió mediante llamadas hasta que, finalmente contestaron el cuestionario y por último, se recopilarán y analizarán los datos para alinearlos a los objetivos planteados.

3.6 Método de análisis de datos:

El método estadístico empleado fue descriptivo, donde se recopiló datos cuantitativos, utilizando el software de cálculo Microsoft Excel, a partir de lo cual se tabuló y codificó cada cuestionario, a fin de obtener cifras relativas a la frecuencia de cada indicador asociado a las dimensiones y variable; para posteriormente, interpretarse según lo propuesto previamente como objetivos del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Los criterios involucrados en la presente investigación relativos a la ética consideran la búsqueda de la verdad y veracidad en los resultados; siendo que la información aportada a lo largo de la investigación presenta plena correspondencia y concordancia con lo obtenido en la realidad, no siendo sujeto a distorsión o sesgo de ninguna naturaleza, cumpliendo con el rigor científico y dejando de lado algún interés personal o conflicto de intereses. Se incorporó el consentimiento informado en anexos, a fin de proveer sustento que valide la conformidad de los participantes en ser incluidos en el estudio y la objetividad con la que se evaluó a cada uno de ellos. (28)

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se realizó la presentación e interpretación de los resultados.

Tabla 01. Establecer el nivel de satisfacción global según SERVQUAL del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (48 pacientes)			
Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho	Totales
Fiabilidad	50.00%	50.00%	100.00%
Capacidad de respuesta	39.58%	60.42%	100.00%
Seguridad	61.80%	38.20%	100.00%
Empatía	48.33%	51.67%	100.00%
Aspectos Tangibles	67.70%	32.30%	100.00%
Total	53.48%	46.52%	100.00%

SERVICIO DE EMERGENCIA (46 pacientes)			
Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho	Totales
Fiabilidad	49.30%	50.70%	100.00%
Capacidad de respuesta	44.80%	55.20%	100.00%
Seguridad	50.73%	49.27%	100.00%
Empatía	39.58%	60.42%	100.00%
Aspectos Tangibles	62.48%	37.52%	100.00%
Total	49.38%	50.62%	100.00%

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

El resultado obtenido relativo a la valoración global de cada dimensión de SERVQUAL en el servicio de consulta externa es del 46.52% de insatisfechos y 53.48% satisfechos; respecto al servicio de emergencias, un 50.62% se mostró insatisfecho y 49.38% satisfecho, lo que denota la predominancia de la insatisfacción en los pacientes, considerando que la satisfacción manifiesta corresponde a un juicio que hace el usuario y que se encuentra sujeto a cambio si no mejora la calidad del servicio.

Tabla 02. Establecer las características epidemiológicas del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

Características epidemiológicas	Cantidades	
	N	%
Edad		
19-30 años	52	55.30%
31-40 años	29	30.90%
41-50 años	12	12.80%
51-60 años	1	1.10%
mayor de 60	0	0.00%
Total	94	100%
Sexo	N	%
Masculino	20	21.30%
Femenino	74	78.70%
Total	94	100%
Nivel de Estudios	N	%
Primaria	8	8.50%
Secundaria	50	53.20%
Superior Técnico	21	22.30%
Superior Universitario	15	16.00%
Total	94	100%

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

Los pacientes que ingresaron al servicio de consulta externa y emergencias del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, el 55.30% tiene de 19 a 30 años, el 78.70% corresponde al sexo femenino y como nivel de estudios la mayoría correspondiente al 53.20% tiene secundaria completa.

Tabla 03. Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión fiabilidad en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	30	62.50%	18	37.5%	48	100%
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	22	45.80%	26	54.20%	48	100%
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	20	41.7%	28	58.30%	48	100%
Fiabilidad \bar{X}	24	50.00%	24	50.00%		
SERVICIO DE EMERGENCIA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	21	45.70%	25	54.30%	46	100%
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	26	56.50%	20	43.50%	46	100%
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	21	45.70%	25	54.30%	46	100%
Fiabilidad \bar{X}	22.67	49.30%	23.33	50.70%		

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

Respecto a la dimensión fiabilidad en el servicio de consulta externa, el 62.50% se encontró satisfecho a partir de lo explicado por el médico acerca de su problema de salud, el 54.20% se encontró insatisfecho con la explicación del médico acerca del tratamiento que debe seguir, así mismo, el 58.30% se encontró insatisfecho con la explicación recibida de parte del médico respecto al procedimiento y análisis realizados.

- Respecto a la dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia, el 54.30% se encontró insatisfecho respecto a la atención inmediata a su llegada, el 56.50% se encontró satisfecho respecto a la atención considerando la gravedad de su salud y finalmente el 54.30% se encontró insatisfecho respecto a la atención del personal de salud, pues no estuvo a cargo de un médico.

Tabla 04: Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión capacidad de respuesta en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	23	47.90%	25	52.08%	48	100%
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	33	68.80%	15	31.25%	48	100%
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	10	20.80%	38	79.17%	48	100%
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	16	33.30%	32	66.70%	48	100%
¿La atención en farmacia fue rápida?	13	27.10%	35	72.92%	48	100%
Capacidad de respuesta \bar{X}	19.00	39.58%	29.00	60.42%	48	100%
SERVICIO DE EMERGENCIA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	22	47.80%	24	52.20%	46	100%
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	28	60.90%	18	39.10%	46	100%
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	17	37.00%	29	63.00%	46	100%
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	19	41.30%	27	58.70%	46	100%
¿La atención en farmacia fue rápida?	17	37.00%	29	63.00%	46	100%
Capacidad de respuesta \bar{X}	20.60	44.80%	25.40	55.20%	46	100%

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

- Respecto a la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de consulta externa, el 52.08% se encontró insatisfecho respecto a la atención en el módulo SIS, un 68.80% se encuentra satisfecho con la explicación acerca de los trámites para su atención y el 79.17% se encuentra insatisfecho con la atención en el laboratorio, el 66.70% se encontró insatisfechos en la atención para exámenes radiológicos, además 72.92% de insatisfechos en la atención de farmacia.
- Respecto a la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia, el 52.20% se encontró insatisfecho respecto a la atención en el módulo SIS, un 60.90% se encuentra satisfecho con la explicación relativa a los trámites para su atención en consulta externa el 63% se encontró insatisfecho respecto a la rapidez en la atención del laboratorio de emergencia y el 58.70% se encontró insatisfecho respecto a la rapidez de los exámenes radiológicos. además 63% de insatisfechos en la atención de farmacia.

Tabla 05: Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión de seguridad en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	43	89.60%	5	10.40%	48	100%
¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	22	45.80%	26	54.20%	48	100%
¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	24	50.00%	24	50.00%	48	100%
Seguridad \bar{X}	29.67	61.80%	18.33	38.20%		
SERVICIO DE EMERGENCIA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	17	37.00%	29	63.00%	46	100%
¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	35	76.10%	11	23.90%	46	100%
¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	18	39.10%	28	60.90%	46	100%
Seguridad \bar{X}	23.33	50.73%	22.67	49.27%		

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

- Respecto a la dimensión seguridad en el servicio de consulta externa, el 89.60% se encontró satisfecho respecto a la privacidad en el consultorio que le brindó el médico, el 54.20% se encuentra insatisfecho con los exámenes minuciosos que le realizaron y el 50% se encuentra satisfecho con el grado de confianza inspirado por el médico tratante.

- Respecto a la dimensión seguridad en el servicio de emergencia, el 63% se encontró insatisfecho con el tiempo que le brindaron para atender sus consultas y dudas, el 76.10% se encontró satisfecho con la privacidad que tuvo durante su atención y el 60.90% se encontró insatisfecho con los exámenes que le sacaron, pues no fueron completos ni minuciosos.

Tabla 06: Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión empatía en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	N	%		
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	34	70.83%	14	29.17%	48	100%
¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	27	56.25%	21	43.75%	48	100%
¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	11	22.92%	37	77.08%	48	100%
¿El médico le atendió en el horario programado?	7	14.58%	41	85.42%	48	100%
¿Su atención se realizó respetando la programación en el orden de llegada?	37	77.08%	11	22.902%	48	100%
Empatía \bar{X}	23.20	48.33%	41.33	51.67%		
SERVICIO DE EMERGENCIA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	N	%		
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	15	32.60%	31	67.40%	46	100%
¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	28	60.90%	18	39.10%	46	100%
¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	5	10.90%	41	89.10%	46	100%
¿El médico le atendió en el horario programado?	16	34.80%	30	65.20%	46	100%
¿Su atención se realizó respetando la programación en el orden de llegada?	27	58.70%	19	41.30%	46	100%
Empatía \bar{X}	18.20	39.58%	27.80	60.42%		

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

- Respecto a la dimensión empatía en el servicio de consulta externa, el 70.83% se encontró satisfecho con el trato que recibió, el 56.25% se encuentra satisfecho con la cantidad de tiempo que tomó el personal de salud para contestar sus consultas, el 77.08 % se encuentra satisfecho con el interés mostrado por el médico para buscar solución al problema de salud detectado y el 85.42% se encontró satisfecho con la programación del horario para su atención, además el 77.08% se encontró satisfecho con el respeto a la programación y orden de llegada para recibir atención.

- Respecto a la dimensión empatía en el servicio de emergencia, el 67.40% se encontró insatisfecho con el trato que recibió, el 60.90% se encuentra satisfecho con la cantidad de tiempo que tomó el personal de salud para contestar sus consultas, el 89.10 % se encuentra satisfecho con el interés mostrado por el médico para buscar solución al problema de salud detectado y el 65.20% se encontró satisfecho con la programación del horario para su atención, además el 58.70% se encontró satisfecho con el respeto a la programación y orden de llegada para recibir atención.

Tabla 07: Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión aspectos tangibles en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	36	75.00%	12	25.00%	48	100%
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	25	52.10%	23	47.90%	48	100%
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	41	85.40%	7	14.6%	48	100%
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	28	58.30%	20	41.70%	48	100%
Aspectos Tangibles \bar{X}	32.50	67.70%	15.5	32.30%		
SERVICIO DE EMERGENCIA						
Preguntas/Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total (n)	Total (%)
	n	%	n	%		
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	34	73.90%	12	26.10%	46	100%
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	26	56.50%	20	43.50%	46	100%
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	33	71.70%	13	28.30%	46	100%
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	22	47.80%	24	52.20%	50	100%
Aspectos Tangibles \bar{X}	28.75	62.48%	17.25	37.52%		

Fuente: encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios que acuden al HDJLE 2022.

- Respecto a la dimensión aspectos tangibles en el servicio de consulta externa, el 75% se encontró insatisfecho con la orientación al paciente por letreros, carteles y flechas, el 52.10% se encuentra satisfecho con la orientación e información del personal, el 85.40 % se encuentra insatisfecho con la

comodidad y limpieza del consultorio y/o sala de espera, además 58.30 está satisfecho con los equipos y materiales disponibles para brindar el servicio de salud.

- Respecto a la dimensión aspectos tangibles en el servicio de emergencia, el 73.90% se encontró satisfecho con la orientación al paciente por letreros, carteles y flechas, el 56.50% se encuentra satisfecho con la orientación e información del personal, el 71.70 % se encuentra insatisfecho con la comodidad y limpieza del consultorio y/o sala de espera, además 52.20 está satisfecho con los equipos y materiales disponibles para brindar el servicio de salud.

V. DISCUSIÓN:

En la tabla 1:

En el servicio de consulta externa, de manera global un poco más de la mitad de encuestados manifestaron su satisfacción, de la misma manera en las dimensiones seguridad y aspectos tangibles predominó la satisfacción; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Bernal et al., quienes aseveran que el 59,52% de los usuarios muestran satisfacción por el servicio de salud; con predominio de la satisfacción por la infraestructura y la seguridad del hospital. Asimismo, concuerda con el estudio de Hernández et al. quienes determinan un nivel de 74,3% en la satisfacción global de los usuarios, explicado principalmente por la satisfacción en el trato recibido.

Por otro lado, los resultados del presente estudio difieren a los obtenidos por Burgos, quien establece que el 51,1% de los usuarios externos manifestaron sentirse insatisfechos con el servicio, lo que se origina principalmente por la falta de fiabilidad en el servicio, respecto a los análisis practicados, el tratamiento y los procedimientos de post atención. Asimismo, Cueva determinó niveles de satisfacción regular en la mayoría de evaluados, principalmente justificado por la insatisfacción en el trato y por las bajas expectativas que se tiene sobre el servicio recibido.

Respecto al servicio de emergencia, menos de la mitad de pacientes expresó su satisfacción con la atención recibida, sin embargo, las dimensiones seguridad y aspectos tangibles mostraron un predominio de satisfacción. Al respecto, lo precisado se asemeja al estudio de Delgado, quien establece que en el servicio de emergencia prevalece la insatisfacción en el 55,85% de usuarios del servicio en lo que respecta al aspecto tangible, a pesar de que la fiabilidad y capacidad de respuesta se manifiesten en niveles adecuados de satisfacción.

Por el contrario, Visurraga obtuvo niveles superiores al 70% en la satisfacción global de los usuarios con el servicio proporcionado, relacionado prevalentemente a la satisfacción con la seguridad y elementos tangibles.

Asimismo, Boza quien determina niveles de satisfacción global superiores al 66%, principalmente demostrado en las dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, todos con niveles cercanos al 70%, mientras que, la dimensión tangible mostró resultados favorables para el 50% de usuarios del servicio.

En la tabla 2:

Los usuarios externos atendidos en el servicio de consulta externa y emergencias corresponden prevalentemente al grupo etario de 19-30 años, siendo en su gran mayoría mujeres y con nivel de estudios secundario; ello concuerda parcialmente con Burgos, quien establece como promedio de edad en los pacientes evaluados 41.37 años; sin embargo, la mayoría son mujeres y con grado de instrucción secundaria, en más del 60%; lo mismo que en el estudio de Pacheco, quien establece que la mayoría de evaluados se ubican en el rango de 36 a 55 años, predominando el género femenino y el nivel de instrucción secundario. Además, en el estudio de Hernández et al, la mayoría de pacientes pertenecen sexo femenino y tenían entre 30 y 39 años; así como, en el estudio de Tuesta, donde el 77,3% de pacientes tenían más de 23 años y un 74,2% cuentan con formación secundaria.

No obstante, difiere de los resultados obtenidos por Febres y Mercado, quienes determinan que el límite de edad de los evaluados corresponde a 60 años, donde el grado de instrucción secundaria no es la más prevalente entre los sujetos de análisis.

En la tabla 3:

Respecto a la dimensión fiabilidad en el servicio de consulta externa, más de la mitad se encontró satisfecho, principalmente motivado por la explicación que le brindó el médico acerca de su problema de salud y con la atención recibida considerando lo grave de su estado de salud; mientras que, la mayoría de pacientes se mostró insatisfecho con la espera para la atención y

con la atención del personal de salud al no encontrarse un médico. Los resultados concuerdan con los valores obtenidos por Anahua, quien determina altos niveles de satisfacción en la dimensión fiabilidad con el 97% a causa principalmente de la explicación brindada por el médico durante la atención. Sin embargo, difieren parcialmente con los resultados de Burgos, quien obtiene altos niveles de insatisfacción en la dimensión fiabilidad, según el 69%, lo que se traduce, en la falta o deficiente explicación que el especialista en la salud otorgó al paciente.

Asimismo, en el servicio de emergencia prevalece la insatisfacción de los pacientes en lo relativo a la fiabilidad, donde a mayoría no comprende la explicación que recibió de parte del médico sobre su problema de salud y los resultados o análisis practicados; sólo se muestra un nivel más favorable para la satisfacción en la explicación que reciben los pacientes sobre medicamentos y el tratamiento que recibirán. Los resultados convergen con lo establecido por Córdova et al., quien indica que el 28% de pacientes se siente insatisfecho por la falta de claridad en la explicación del personal.

Mientras que, dichos resultados difieren de lo precisado por Visurraga, quien determina que la fiabilidad en el servicio brindado cuenta con satisfacción en el 76% de pacientes; lo mismo que Boza, quien asegura que los evaluados se sienten satisfechos en la dimensión fiabilidad con el 76,25%, así como, Delgado con un 54%; siendo que los usuarios del servicio manifiestan comprender las explicaciones desarrolladas por el personal médico.

En la tabla 4:

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de consulta externa, la mayoría de pacientes se muestran insatisfechos, ello como consecuencia de atención poco eficiente en el módulo SIS, en el análisis de laboratorio, en los exámenes radiológicos y principalmente en farmacia. Ello se asemeja a los resultados obtenidos por Hernández et al., quienes establecen que sólo un 19,3% se encuentran satisfechos con el módulo de atención; similar a Vasquez; similar a Febres y Mercado, los que aseveran

que la dimensión capacidad de respuesta presenta un 55% de insatisfacción; por lo que, puede asumirse que la atención en admisión o el alguno de los procesos subsecuentes no cumplió con la expectativa del paciente.

Por el contrario, lo desarrollado previamente difiere a lo manifestado por Burgos, quien determina altos niveles de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta, según el 96%; similar a Novoa, para quien la mayoría de pacientes se manifiesta satisfecho con los exámenes practicados; lo mismo que, Anahua quien logra establecer un alto nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta de acuerdo con el 95% de evaluados.

En lo que respecta a la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia, la mayoría de pacientes se muestran insatisfechos, principalmente con la atención en farmacia, en laboratorio y en los exámenes radiológicos; así como, por la atención en el módulo SIS. Ello se asemeja a lo precisado por Córdova et al., quien afirma que la mayoría de pacientes se muestran insatisfechos con la atención en farmacia y por la atención en el módulo; concordante a la vez con Cabello y Chirinos, quienes sostienen que la mayoría de evaluados se sienten insatisfechos por la demora de atención en farmacia según el 78,6%, mientras que, la atención en el módulo SIS y en caja, genera mucha insatisfacción en el 71,6% de pacientes.

Ello difiere de lo establecido por Visurraga, para quién la mayoría de evaluados se mostró satisfecho con la capacidad de respuesta, lo mismo que, Boza, en ambos casos más del 60% de evaluados precisan sentirse satisfechos. Además, para Delgado, el 50% estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta evidenciada en el servicio de salud.

En la tabla 5:

Respecto a la dimensión seguridad en el servicio de consulta externa, la mayoría se mostró satisfecho, principalmente en lo relativo a la privacidad en el consultorio que le brindó el médico, en los exámenes minuciosos que le realizaron y en la confianza que le inspiró el médico que le atendió.

Ello se asemeja a lo determinado por Burgos, para quien un 78% de pacientes está satisfecho con la seguridad que recibe en el servicio de salud; lo mismo que Anahua, para quien el 97,5% de pacientes aduce sentir satisfacción en lo relativo a la dimensión seguridad, manifestada principalmente en la confianza inspirada por el profesional de la salud. Siendo así también para Oloya, quien aduce que el 56% se encuentra muy satisfecho con la seguridad que recibe, lo que resulta consecuente con la confianza en el servicio prestado y la privacidad durante su atención.

Por el contrario, los resultados obtenidos presentan diferencias con el estudio de Vasquez, en lo que respecta a la confianza en el especialista, donde se obtuvo un 55% de pacientes medianamente satisfechos. Asimismo, Bernal et al. sostienen que el 52% están poco satisfechos respecto a la seguridad del servicio, siendo el principal elemento de insatisfacción la falta de minuciosidad en los exámenes practicados.

Respecto a la dimensión seguridad en el servicio de emergencia, la mayoría se encontró insatisfecho, ello a causa del tiempo que le brindaron para atender sus consultas y dudas, así como, porque los exámenes que les practicaron no fueron completos ni minuciosos; sin embargo, la mayoría manifestó su satisfacción con la privacidad que tuvo durante su atención. Ello se asemeja al estudio de Visurraga, donde el 79,25% se siente poco satisfecho en lo relativo a la seguridad, vinculado a la falta de confianza que trasmite el médico.

Por otro lado, difiere de los resultados de Anahua, quien obtiene que la dimensión de seguridad alcanzó satisfacción en el 97,5% de evaluados; lo mismo que, Boza, donde el 66,8% estuvo muy satisfecho con la seguridad recibida; así como, Delgado con un 53,2%; lo que refiere, que los exámenes físicos realizados presentan la minuciosidad necesaria.

En la tabla 6:

Respecto a la dimensión empatía en el servicio de consulta externa, la mayoría de evaluados muestra su insatisfacción, principalmente a causa de

la falta de interés en el médico por lograr una solución a los problemas de salud del paciente y por las demoras que se presentan para atender a los pacientes según la programación realizada.

Lo precisado presenta similitudes con el estudio de Pacheco, quien determina un grado de satisfacción bajo en lo que respecta a la empatía en el trato de los profesionales durante la atención al paciente. Asimismo, Cueva, determina que la carencia de empatía se manifiesta por insatisfacción en el trato recibido, según el 42,5%. También, concuerda con lo aseverado por Vasquez, quien determina que la poca satisfacción de los usuarios se produce a causa del tiempo de espera elevado para ser atendidos.

Por el contrario, difiere de los resultados obtenidos por Anahua, quien establece que la empatía alcanzó un nivel favorable de satisfacción en el 92,7% de pacientes; lo mismo que Febres y Mer, quienes determinan niveles de satisfacción favorables en la empatía del personal según el 80,3% de pacientes, siendo un elemento importante la predisposición por brindar el tiempo necesario para absolver las consultas del paciente y mostrar interés en brindar una solución a su problema de salud.

Respecto a la dimensión empatía en el servicio de emergencia, la mayor parte de pacientes se encontró insatisfecho, ello producto del trato que recibió, de la falta de interés para solucionar la emergencia y por la explicación que recibe acerca de su problema de salud.

Lo precisado concuerda con Novoa, quien asevera que la insatisfacción del paciente respecto a la empatía supera el 60% de evaluados. De igual manera Cabello y Chirinos, quienes sostienen que el trato inadecuado del personal provoca insatisfacción en el paciente, con una cantidad cercana al 63%.

Por el contrario, difiere de los resultados obtenidos por Visurraga, quien determina niveles adecuados de satisfacción respecto a la empatía en el trato al paciente; lo mismo que Delgado, quien sostiene que la mayoría de evaluados se mostró satisfecho según el 53,2; ello se sustenta en la actitud favorable del personal médico, que exterioriza amabilidad e interés por el

problema de salud que agobia al paciente, además de respetar los horarios programados.

En la tabla 7:

Respecto a la dimensión aspectos tangibles en el servicio de consulta externa, la mayoría de evaluados presenta niveles adecuados de satisfacción, lo cual se sustenta en la presencia de letreros, carteles y flechas que brindan orientación al paciente; así como, la existencia de espacios cómodos y limpios, además de la disponibilidad de equipos y materiales requeridos para atender al paciente de manera adecuada.

Lo precisado, se asemeja a los resultados obtenidos por Anahua, quien establece altos niveles de satisfacción según el 65% de evaluados. Asimismo, Vargas determina resultados similares en relación a los elementos tangibles, donde la infraestructura del servicio, el personal y los dispositivos utilizados permitiendo determinar la satisfacción en el 97% de usuarios.

Por el contrario, difieren con Febres y Mercado, quienes obtuvieron un grado de insatisfacción en los aspectos tangibles en el 57% de pacientes, por considerar que los elementos utilizados en el servicio no reúnen las condiciones necesarias para alcanzar calidad en la atención.

Por otro lado, en el servicio de emergencia se determina que la mayoría de pacientes se muestra satisfecho con los aspectos tangibles del servicio que reciben, considerando la importancia de contar con letreros, carteles y flechas que brindan orientación al paciente, la sala de espera espaciosa, limpia y cómoda, además de la presencia de personal para orientación adecuada al paciente durante su atención.

Dichos resultados son concurrentes con lo precisado por Visurraga, quien determina que el 74,96% de pacientes se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles del servicio de salud; referido a los equipos, ambientes y personal que presta el servicio, aportando las condiciones necesarias para la calidad de atención.

Por el contrario, según el estudio de Delgado el 55,85% está insatisfecho con los aspectos tangibles del servicio; asimismo, Boza asevera que sólo el 50% de pacientes se mostró satisfecho con la dimensión de aspectos tangibles, donde concurren elementos relativos a los equipos utilizados y la infraestructura hospitalaria que deben mejorarse para atender a la demanda de calidad en el servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Más de la mitad de los usuarios externos mostraron una satisfacción global en la Consulta externa, mientras que en la Emergencia fue mayor la insatisfacción.
2. Entre las características epidemiológicas de los usuarios externos atendidos, el mayor porcentaje correspondieron al sexo femenino, edad de 19 a 30 años y tener educación secundaria.
3. Respecto a la dimensión fiabilidad, en la Consulta externa se determina que la mitad de usuarios se mostró satisfecho, principalmente en lo relativo a la explicación recibida por el médico; mientras que, en Emergencia se determina que un poco más de la mitad de usuarios precisó sentirse insatisfecho, siendo inadecuada la explicación del médico sobre su problema de salud y el procedimiento a seguir para resolverlo.
4. Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, en la Consulta externa se determina que la mayoría de usuarios manifiestan sentirse insatisfechos, prevalentemente en lo relativo al análisis de laboratorio; por otro lado, en Emergencia se determina que un poco más de la mitad de usuarios se mostró insatisfecho, destacando el deficiente servicio brindado para el análisis de laboratorio y atención en farmacia.
5. Respecto a la dimensión seguridad, en la Consulta externa se determina que la mayoría de usuarios se manifiestan satisfechos, debido a la existencia de privacidad en el consultorio de atención; por otro lado, en Emergencia se determina que un poco más de la mitad

de usuarios se mostraron satisfechos, destacando que el servicio brindado considera exámenes minuciosos para determinar el problema de salud que presentan.

6. Respecto a la dimensión empatía, en la Consulta externa se determina que la mayor parte de usuarios se encuentra insatisfecho, a causa principalmente de la atención fuera del horario programado; por otro lado, en Emergencia se determina que la mayoría de usuarios se mostraron insatisfechos, porque los médicos no mostraron interés en solucionar sus problemas de salud.
7. Respecto a la dimensión aspectos tangibles, en la Consulta externa se determina que la mayoría de usuarios se sienten satisfechos, considerando que los ambientes limpios y cómodos favorecen al servicio recibido; por otro lado, en Emergencia se determina que la mayoría de usuarios se mostraron satisfechos, determinando que la presencia de letreros y material de orientación al paciente aporta positivamente en su atención.

VII. RECOMENDACIONES:

A los directivos responsables del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, implementar una propuesta de mejora, que permita incrementar la calidad percibida en los servicios de consulta externa y emergencia, lo que acarrea un incremento en el nivel de satisfacción en los usuarios de los servicios en todas sus dimensiones. En el servicio de consulta externa dar prioridad a la dimensión seguridad, así mismo a la dimensión aspectos tangibles y en los servicios de emergencia con énfasis en la dimensión empatía.

Se debe orientar a los profesionales sanitarios que se desempeñan en el Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza acerca de la importancia de trabajar por la salud del prójimo y el cuidado de la persona, además de concientizar a la población acerca de la importancia de exigir una buena atención y el trato respetuoso del personal de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Organización Panamericana de Salud. Organización Panamericana de Salud. [Online].; 2022. Acceso 12 de Mayo de 2022. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es#:~:text=v%20La%20epidemia%20de%20COVID,un%20gran%20n%C3%BAmero%20de%20personas.
2. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2020. Acceso 19 de Mayo de 2022. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services.](https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services)
3. Banco Mundial BIRF. Banco Mundial BIRF. [Online]; 2022. Acceso 19 de Mayo de 2022. Disponible en: [https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022.](https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022)
4. Asociación Médica Mundial. Asociación Médica Mundial. [Online]; 2022. Acceso 18 de Mayo de 2022. Disponible en: [https://www.wma.net/es/que-hacemos/salud-publica/.](https://www.wma.net/es/que-hacemos/salud-publica/)
5. Portal de Transparencia España. Portal de Transparencia España. [Online]; 2019. Acceso 26 de Mayo de 2022. Disponible en: [https://transparencia.gob.es/transparencia/gl/transparencia_Home/index/PublicidadActiva/OrganizacionYEmpleo/Funciones/Historico/Funciones-XII-Legislatura/FuncionesMSSSI.html?imprimir=1.](https://transparencia.gob.es/transparencia/gl/transparencia_Home/index/PublicidadActiva/OrganizacionYEmpleo/Funciones/Historico/Funciones-XII-Legislatura/FuncionesMSSSI.html?imprimir=1)
6. Piedra CS. Repositorio de la Universidad de Alcalá. [Online].; 2017. Acceso 2018 de Mayo de 2022. Disponible en: [https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/38327/Tesis%20Carlos%20Alberto%20S%C3%A1nchez%20Piedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/38327/Tesis%20Carlos%20Alberto%20S%C3%A1nchez%20Piedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. La Torre Mantilla AR, Oyola García AE, Quispe Ilanzo MP. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Pontificia Universidad Javeriana. 2018; 17(34).
8. Ministerio de Salud. Ministerio de Salud. [Online]; 2021. Acceso 28 de Mayo de 2022. Disponible en: [https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1996498niveles-de-servicio-y-estandares-de-calidad-del-sector-salud.](https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1996498niveles-de-servicio-y-estandares-de-calidad-del-sector-salud)
9. Stepurko T, Pavlova M, Groot W. Part of Springer Nature. [Online].; 2016. Acceso 14 de Junio de 2022. Disponible en: [https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1585-1.](https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1585-1)
10. Bernal González I, Pedraza Melo NA, Lavín Verástegui J, Monforte García G. Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. Scielo. 2017; 33(57).

11. Hernández Vasquez A, Prado Galbarro J, Rojas Roque C, Bendezu Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019; 36(4).
12. Alva NV. Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. Tarapoto: Uiversidad César Vallejo.
13. Burgos CG. Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca. Trujillo: Universidad César Vallejo.
14. Castillo MV. Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019. Trujillo: Universidad César Vallejo.
15. Novoa JR. Satisfacción del Usuario de Consultas Externas e Intervenciones Quirúrgicas, en el Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega - Red Asistencial Sabogal 2014. Lima: Universidad César Vallejo.
16. Chavarría YC. Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención del Consultorio Externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - Julio de 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
17. Chiroque FP. Nivel de medicina personalizada y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina general del Centro de Salud San Martin de Porres Confraternidad - 2021. Lima: Universidad San Juan Bautista.
18. Quispe WA. Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios de emergencia de los centros de salud de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses noviembre, 2014 – enero, 2015. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
19. Febres Ramos R, Mercado Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*. 2020; 20(3).
20. Bustios BB. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. Lima: Univesidad César Vallejo.
21. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la. *Revista Médica Herediana*. 2012; 23(2).
22. Ramos JL. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
23. Cordova Buiza F, Tapara Sinti J, Gallardo Tello N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Scielo*. 2021; 24(05).

24. Organización Internacional de Trabajo. OIT. [Online]; 2022. Acceso 14 de Junio de 2022. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/languages/index.htm#:~:text=El%20sector%20de%20la%20salud,a%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20salud.>
25. Parasuraman UP, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1).
26. Nishizawa RM. Development of Servqual Model for the measurement of the service. *Redalyc*. 2014; 2(33).
27. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Metodología de la Investigación*. Sexta ed. México D.F: Mc Graw Hill Education; 2014.
28. Amador MG. *Ética de la Investigación*. Ibero Americana. 2010; 54(4).
29. Tuesta MM. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puerperas atendidas en Servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017. Iquitos: Universidad Peruana Científica del Perú.
30. Chinchay KC. Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
31. Alvarez Picahua R, Flores Maricruz L. Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la estrategia sanitaria de tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017. Juliaca: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez.
32. Diestra LM. *La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria*, 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
33. Novoa JCR. *Satisfacción del Usuario de Consultas Externas e Intervenciones Quirúrgicas, en el Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega - Red Asistencial Sabogal 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
34. Delgado Rafael FE. *Calidad de la atención del parto según percepción de las puerperas Hospital Regional Docente de Cajamarca 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

ANEXOS:

Anexo 1. Matriz de Operacionalización:

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad acerca de la atención prestada generalmente en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá desarrollar una atención de calidad en el sistema de salud.	Es el cumplimiento por parte del Sistema de Salud partiendo de las expectativas del usuario en relación a los servicios que ofrece	Fiabilidad	Problema de salud	1	Nominal
				Tratamiento del problema	2	
				Análisis o procedimientos post atención	3	
			Capacidad de respuesta	Rapidez en módulo	4	Nominal
				Atención	5	
				Rapidez en Laboratorio	6	
				Rapidez en Radiología	7	
			Seguridad	Rapidez en Farmacia	8	Nominal
				Privacidad	9	
				Minuciosidad	10	
			Empatía	Confianza	11	Nominal
				Respeto	12	
				Tiempo de consulta	13	
				Muestra de interés	14	
				Horario programado	15	
			Aspectos tangibles	Orden programado	16	Nominal
Ambiente y personal	17,18,19					
Equipos	20					

Anexo 2. Instrumento de Evaluación:

URL DEL CUESTIONARIO VIRTUAL ELABORADO EN GOOGLE
FORMULARIOS

<https://docs.google.com/forms/d/1TlkahcUXDYOfIkNYGCRT0AO6UyG64DZh2CfAGIM2jxU/edit>

CUESTIONARIO: “Satisfacción del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022”

Soy Luis Enrique Lauri Ponte, Bachiller de Medicina de la Universidad César Vallejo, el objetivo general de esta investigación es: "Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022". Se le agradece su participación.

- **Condición del usuario:**

Acompañante o familiar.

Usuario.

- **Edad del encuestado:**

19 – 30.

31 – 40.

41 – 50.

51 – 60.

Mayor de 60.

- **Sexo:**

Femenino.

Masculino.

- **Nivel de Estudios:**

Primaria.

Secundaria.

Superior Técnico.

Superior Universitario.

- **Tipo de seguro por el cual se atiende:**
SIS.
SOAT.
- **Servicio en el que fue atendido :**
Consulta externa.
Emergencia.

Escala para medir los indicadores

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
Fiabilidad					
1	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?				
2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				
3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?				
Capacidad de Respuesta					
4	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?				
5	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				
6	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?				
7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?				
8	¿La atención en farmacia fue rápida?				
Seguridad					
9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?				

10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?				
11	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?				
Empatía					
12	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
13	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
14	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?				
15	¿El médico le atendió en el horario programado?				
16	¿Su atención se realizó respetando la programación en el orden de llegada?				
Aspectos tangibles					
17	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				
18	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?				
19	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?				
20	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				

Anexo 3. Cálculo del tamaño de muestra:

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

Donde: n = Tamaño de muestra p = Probabilidad de que se dé un buen servicio 0.09 q = Proporción de usuarios que se espera estén satisfechos (1 – p) = 0.90 e = Error estándar de 0.05

z = Unidad de error para el intervalo de confianza 95% es de 1.96 N = Población conformada por los usuarios de los servicios de consulta externa y emergencias, que corresponde a 368.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.09 \times 0.91 \times 368}{0.05^2(368-1) + 1.96^2 \times 0.09 \times 0.91}$$

$$n = 93.97 \quad n = 94$$



CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL TRUJILLO

INVESTIGADOR: LUIS LAURI PONTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN DE LA ESPERANZA MAYO 2022

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará brindar su número telefónico y sus datos para poder enviarle el instrumento de evaluación vía WhatsApp.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirá al investigador ser autor de un antecedente que será usado para investigaciones futuras.

Si usted desea comunicarse con el investigador para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al 997 175 301.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo. Así mismo NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Se garantiza que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto el investigador tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esa manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación del Investigador y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio.

Investigador
Lauri Ponte Luis Enrique

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del usuario externo

DIMENSIONES	N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1									
Fiabilidad	1	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
	2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2									
Capacidad de Respuesta	4	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	X		X		X		
	5	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
	6	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
	7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
	8	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3									
Seguridad	9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
	10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
	11	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4									
Empatía	12	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		

	13	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
	14	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
	15	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
	16	¿Su atención se realizó respetando la programación en el orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5			Si	No	Si	No	Si	No	
Aspectos tangibles	17	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
	18	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
	19	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
	20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Zamora Larrea Sobranz

Especialidad del validador: Medico Cirujano

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022


 Dr. Alberto J. Zamora Larrea
 MEDICO CIRUJANO
 CMP. 096967

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

DIMENSIONES	N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1									
Fiabilidad	1	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
	2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2									
Capacidad de Respuesta	4	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	X		X		X		
	5	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
	6	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
	7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
	8	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3									
Seguridad	9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
	10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
	11	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4									
Empatía	12	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		

	13	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
	14	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
	15	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
	16	¿Su atención se realizó respetando la programación en el orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5			SI	No	SI	No	SI	No	
Aspectos tangibles	17	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
	18	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
	19	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
	20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

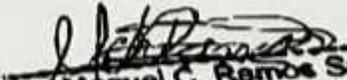
Apellidos y nombres del juez validador: RAMOS SAUNAS MANUEL

Especialidad del validador: MEDICO CIRUJANO

01 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Manuel C. Ramos Saunas
MEDICO - CIRUJANO
C.M.P. 982391

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 19 de mayo del 2022

OFICIO N° 0038- 2022/UCV-VA-P23/DE

SR.

DR. SEGUNDO ERNESTO COLLAVE CARRANZA

Director del Hospital Distrital Jerusalén - La Esperanza

Presente. -

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. a través del presente, para expresarle nuestro cordial saludo a nombre de la Escuela de Medicina y el mío propio; y a la vez manifestar que el estudiante **LUIS ENRIQUE LAURI PONTE**, le corresponde iniciar el desarrollo de su Proyecto de Investigación titulado ""SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA MAYO 2022"".

En ese sentido, se solicita a su digno despacho brindar el permiso correspondiente al alumno en mención para que realice encuesta en la sede Hospitalaria que usted dirige.

Agradeciendo de antemano vuestra atención y sin otro particular, me suscribo de Usted no sin antes manifestarle mis sentimientos de consideración personal.

Atentamente,



Amalia Vega
Dra. Amalia Vega Fernández
Directora de Escuela Profesional
Medicina

Cc: Archivo



Vº Bº
23 MAYO 2022

UCV, licenciada para que puedas salir adelante.



Anexo 6. Gráfico de los resultados:

Gráfico 01. Nivel de satisfacción global según SERVQUAL del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.

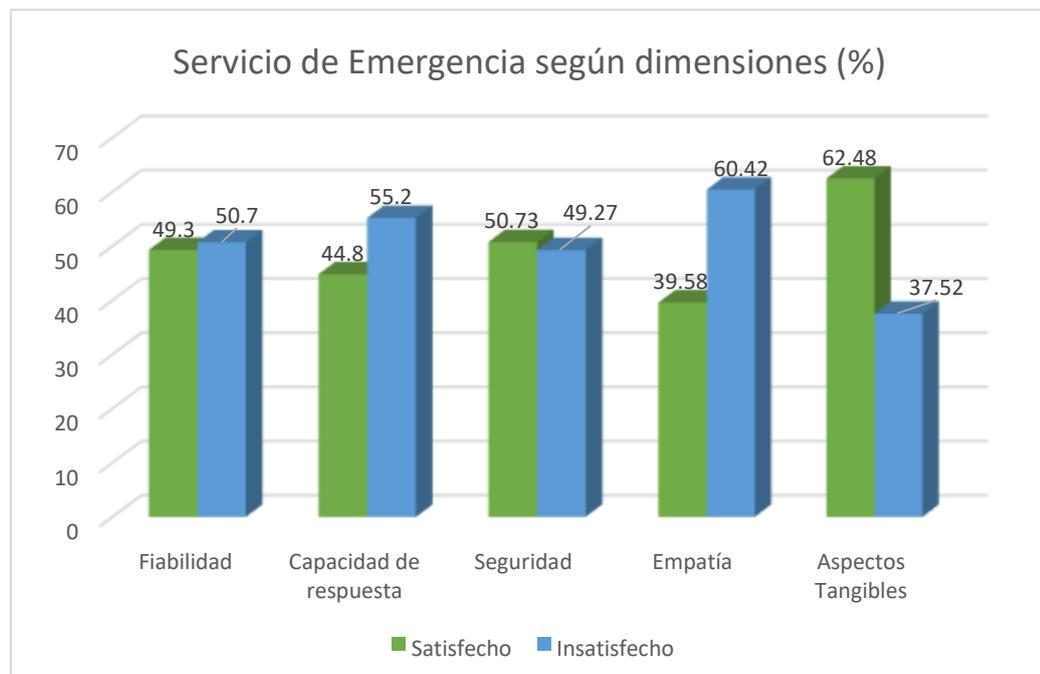
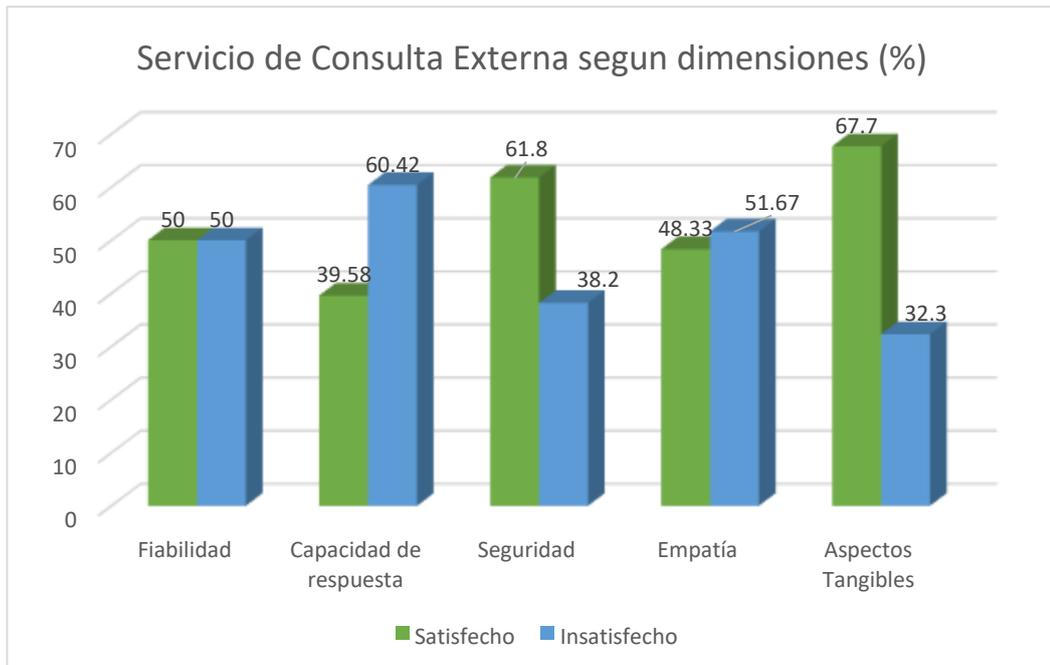
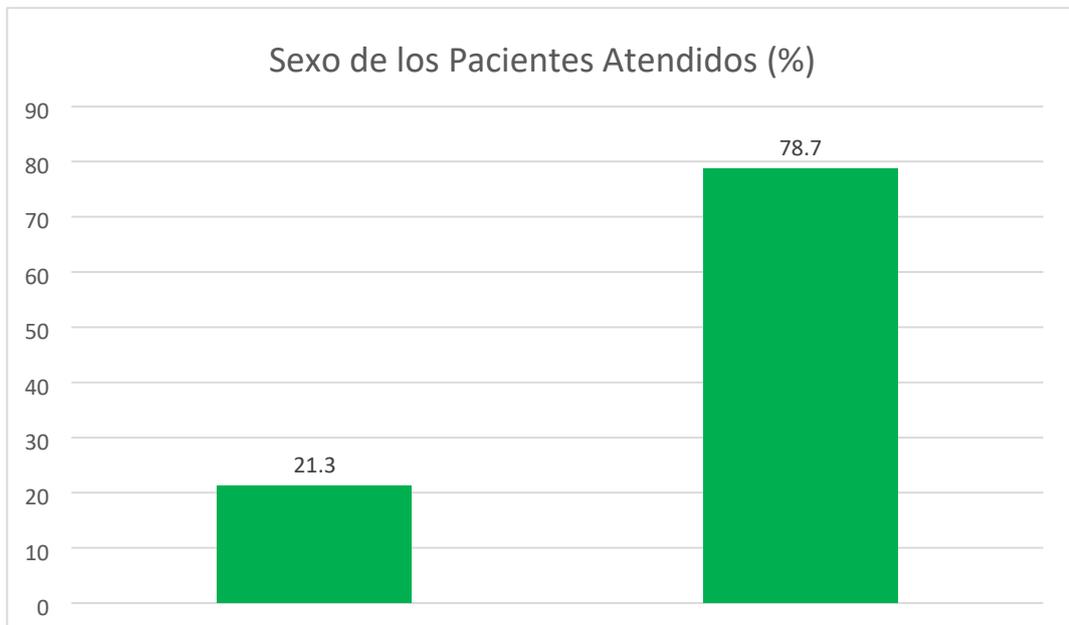
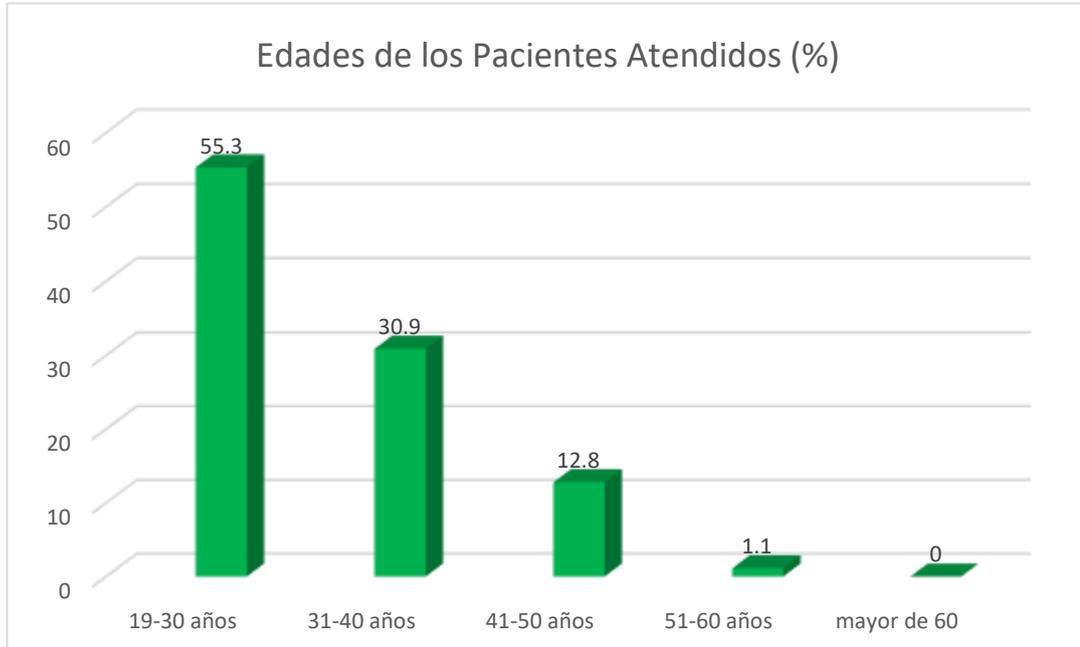


Gráfico 02. Características epidemiológicas del usuario externo en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.



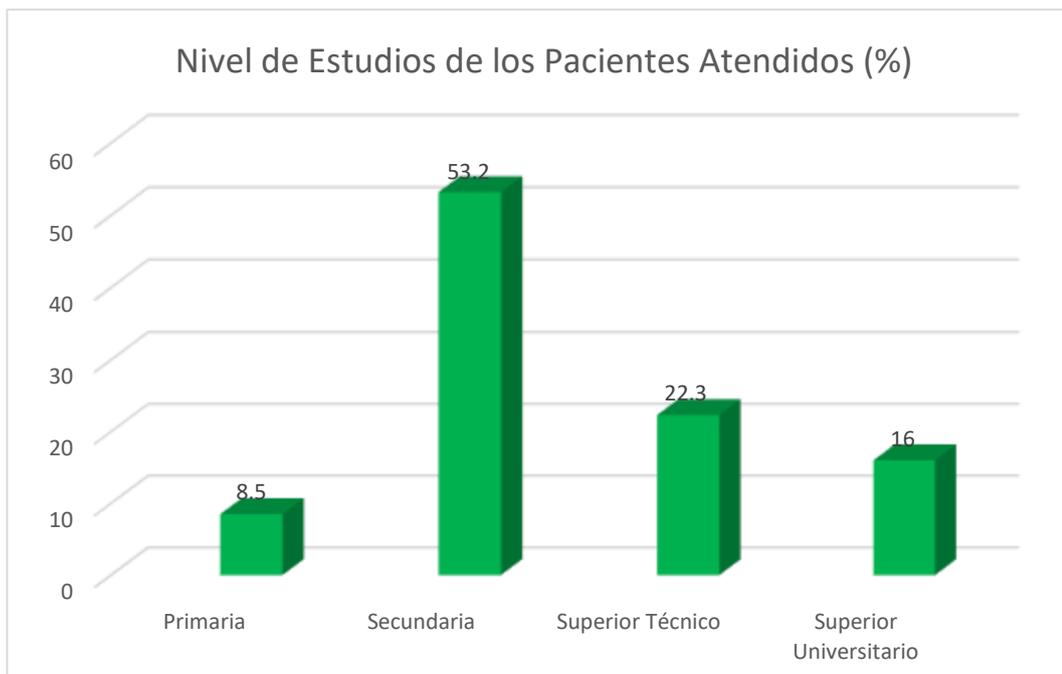
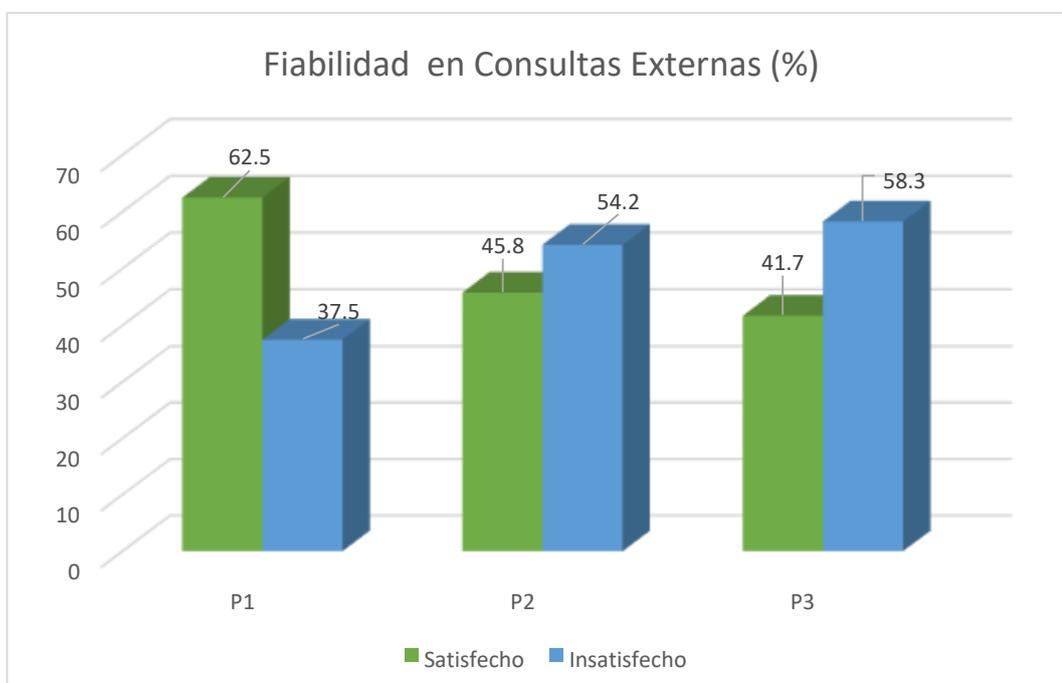


Gráfico 03. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión fiabilidad en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.



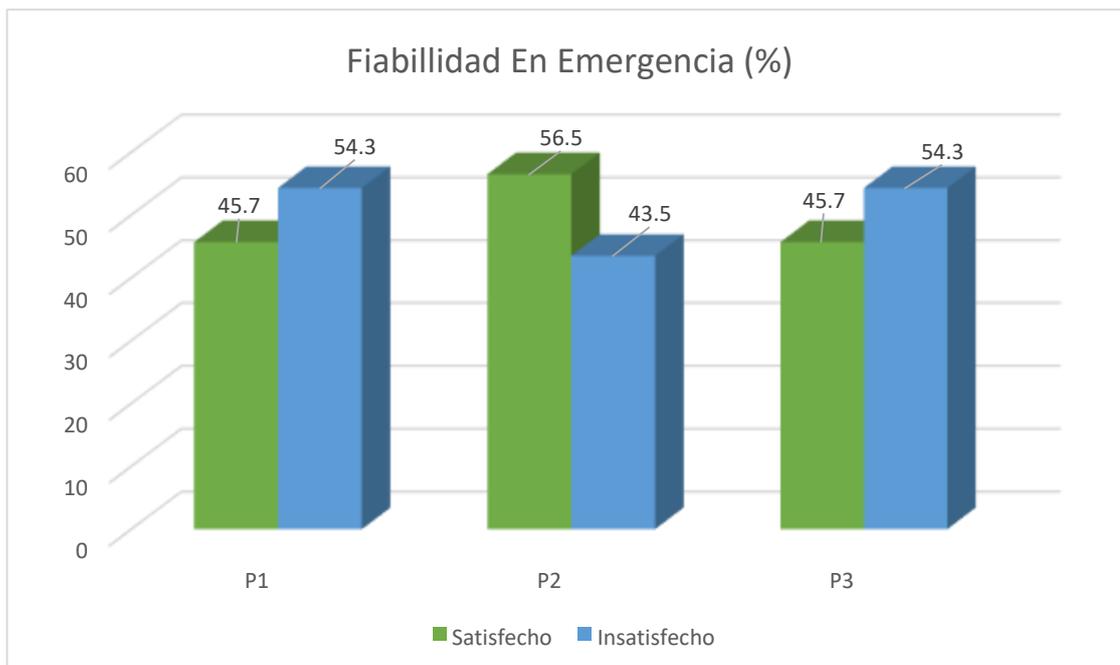
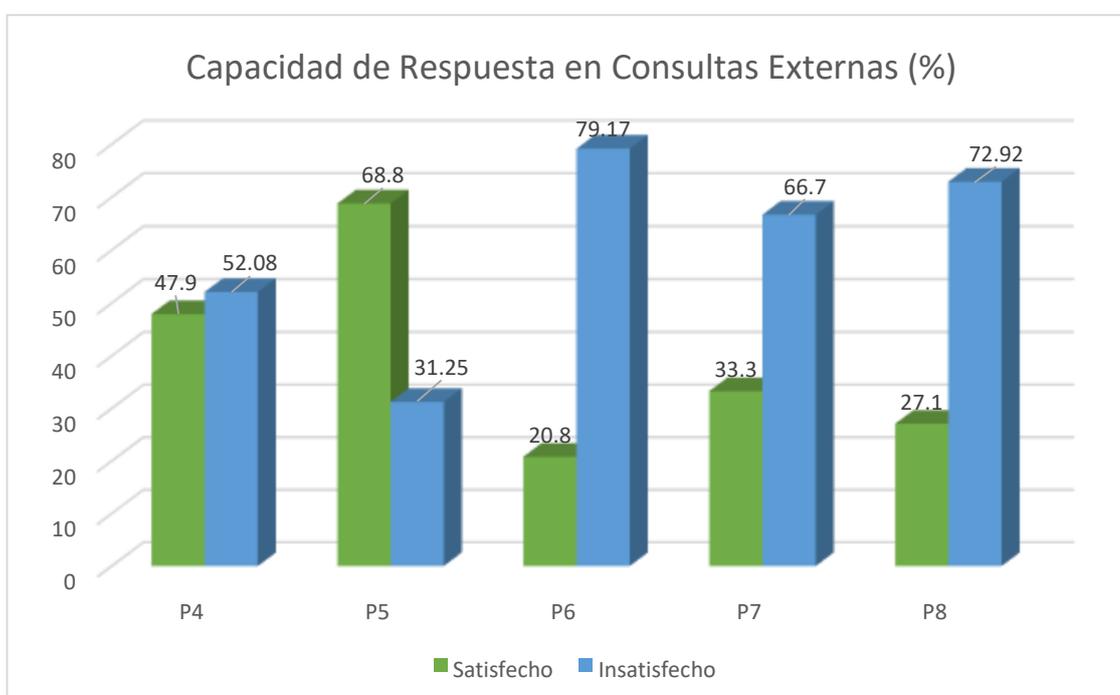


Gráfico 04. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión capacidad de respuesta en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.



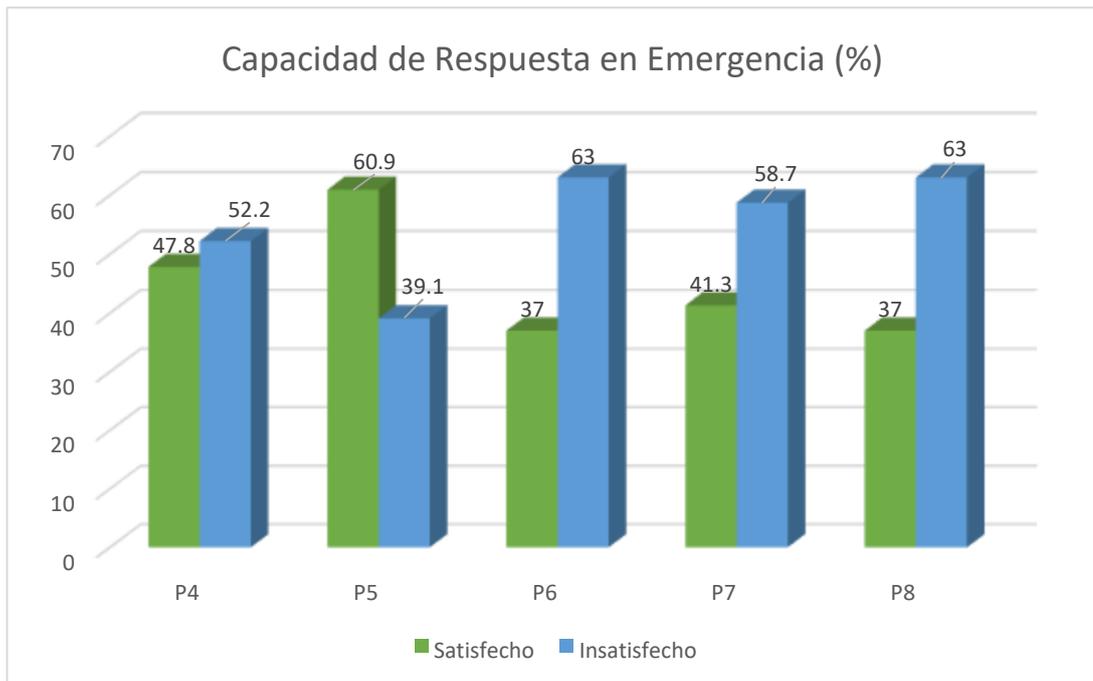
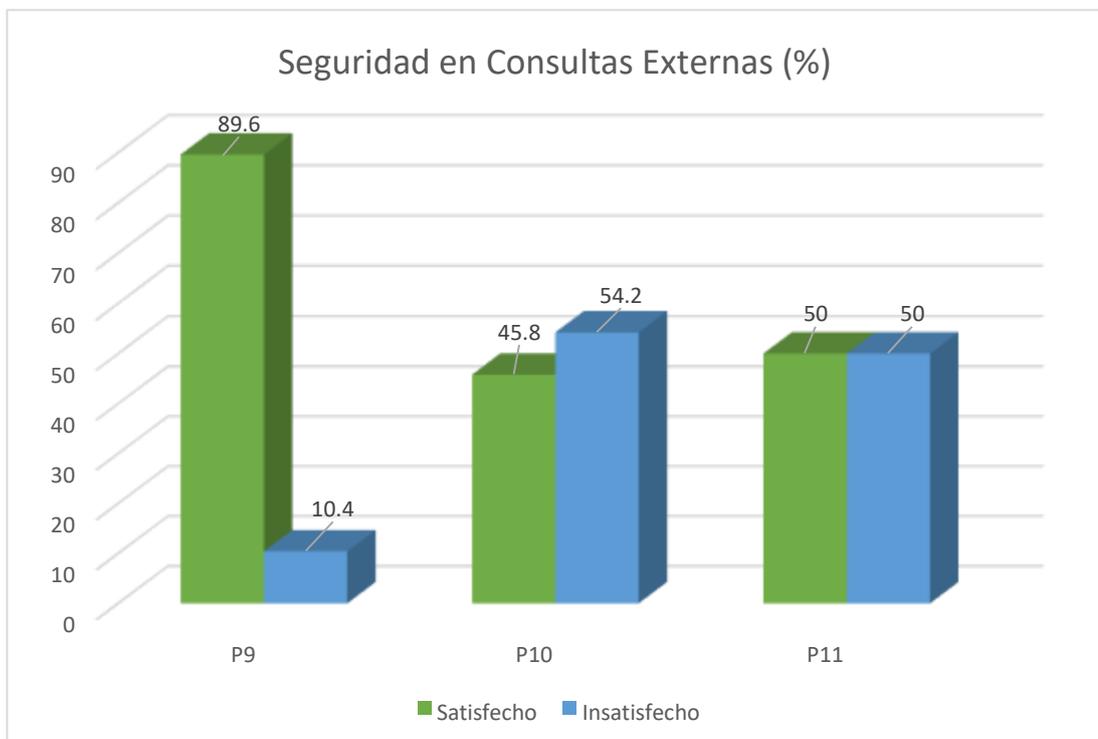


Gráfico 05. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión de seguridad en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.



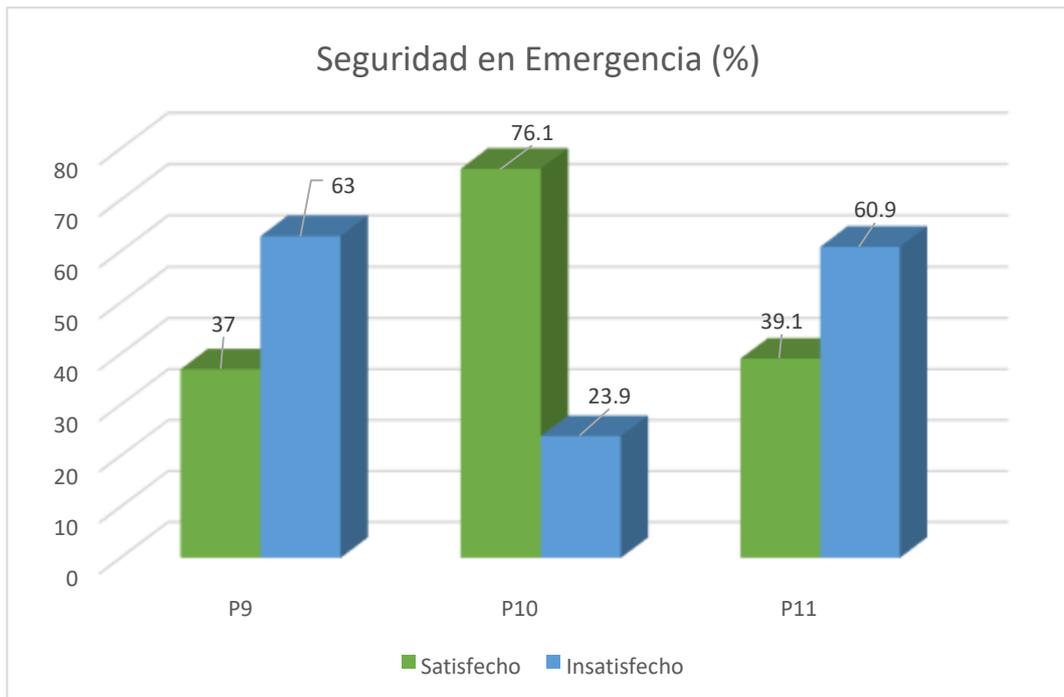
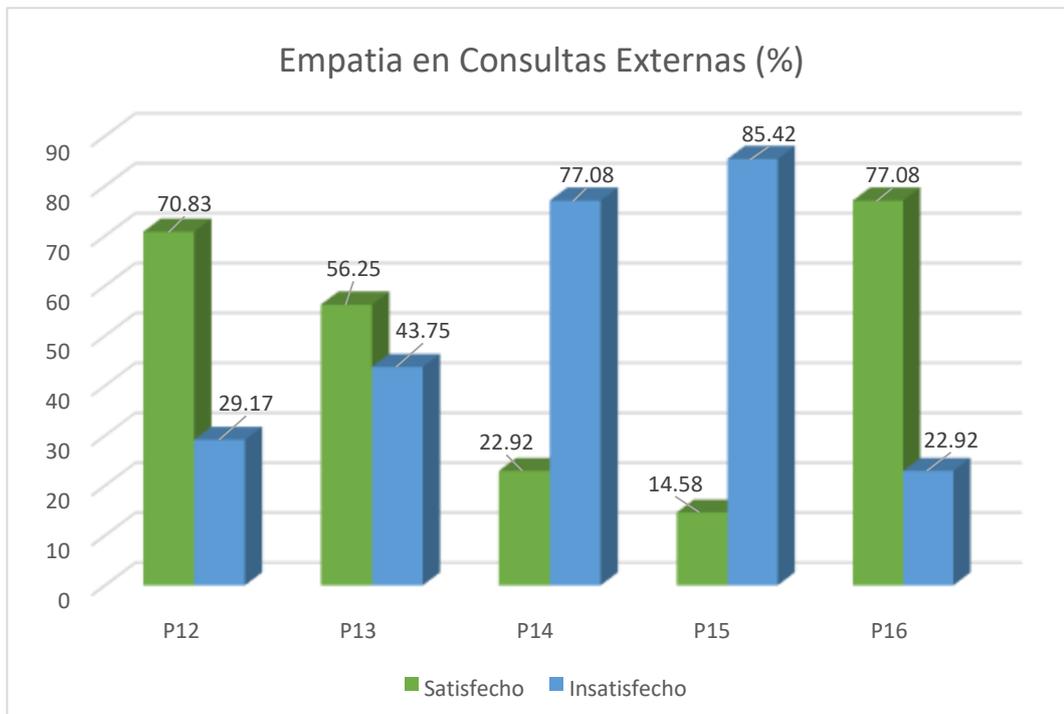


Gráfico 06. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión empatía en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.



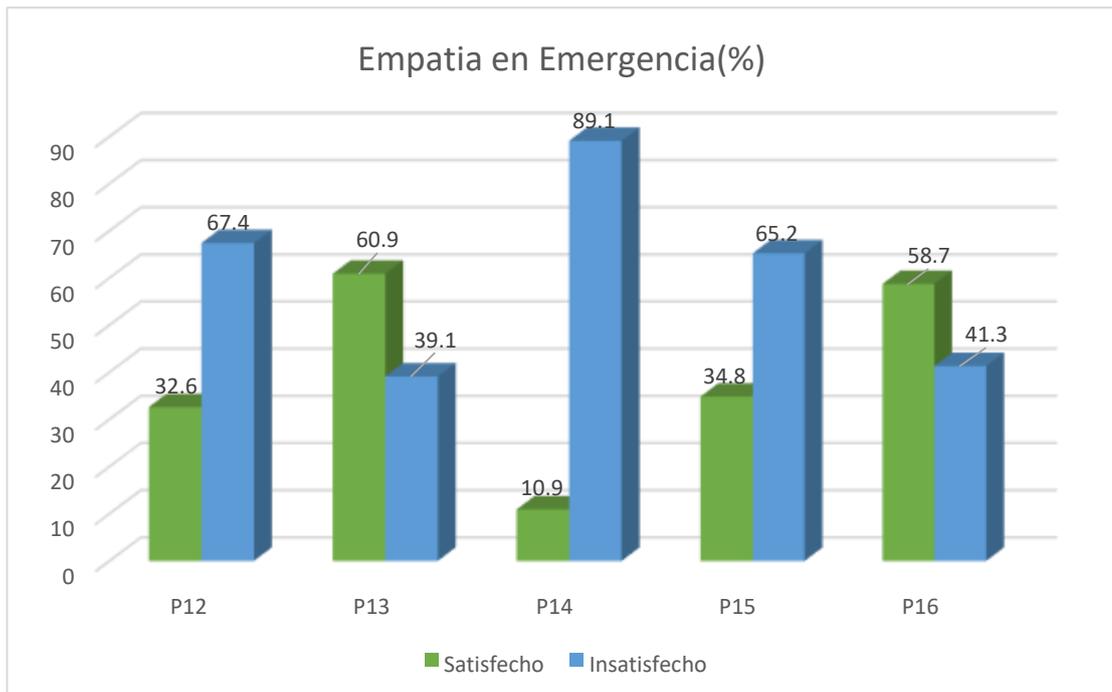
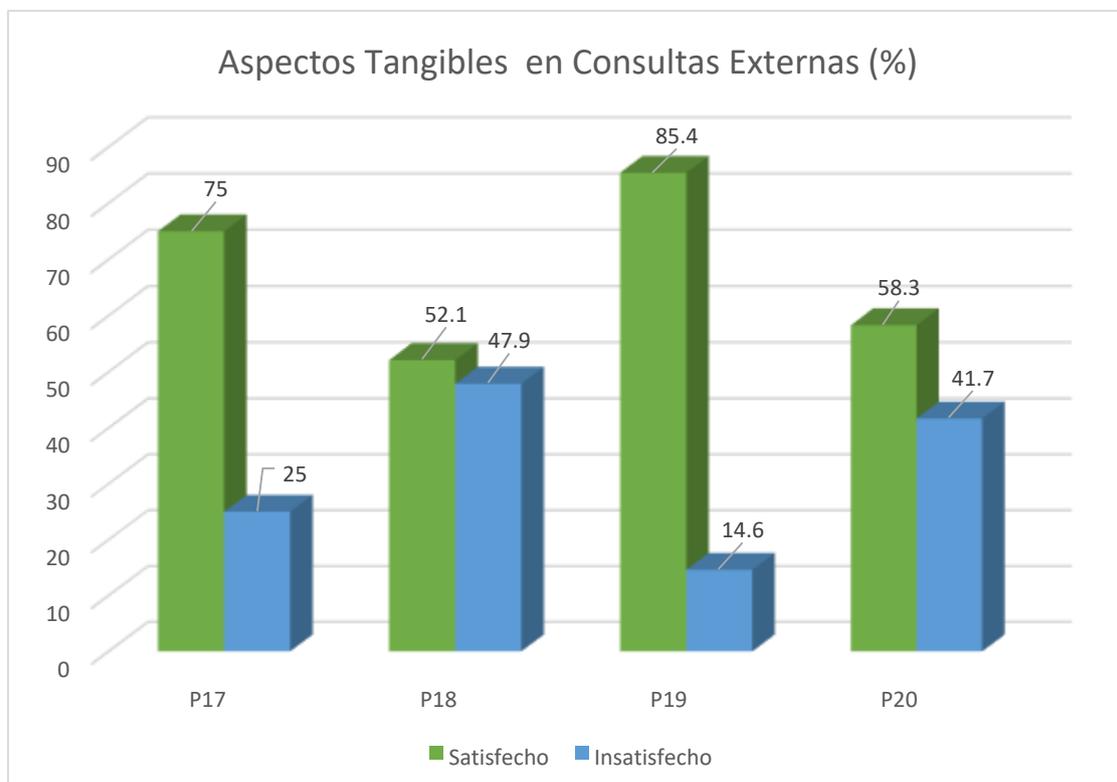
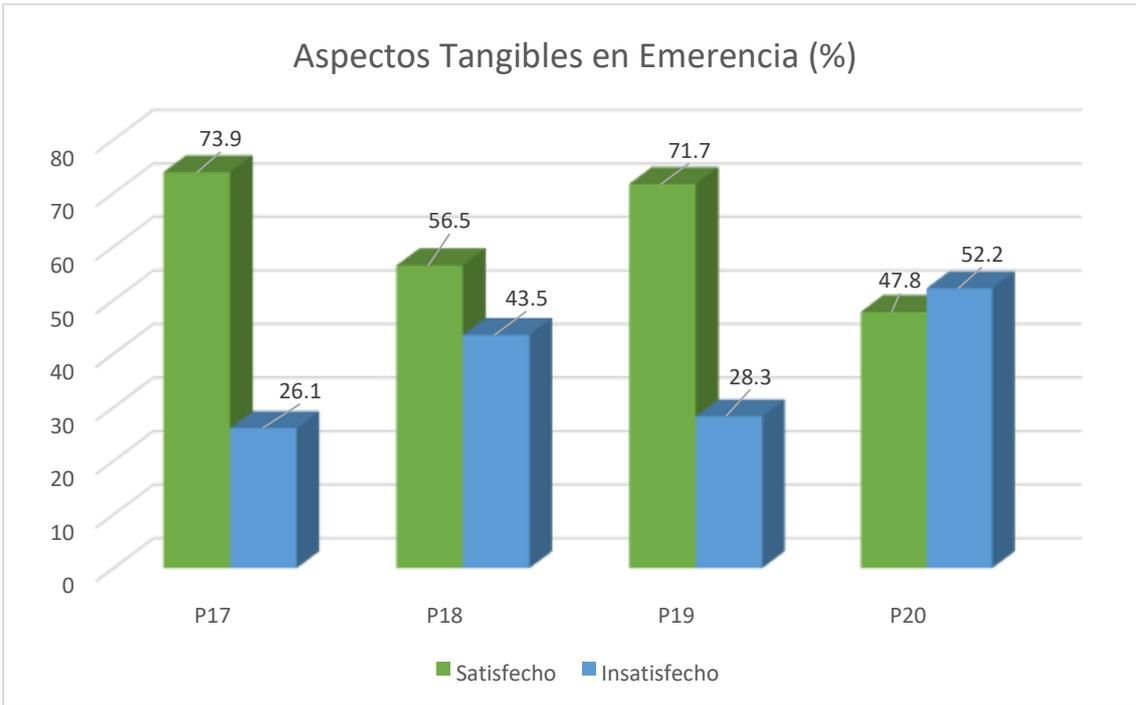


Gráfico 07. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión aspectos tangibles en servicios de consulta externa y emergencia del Hospital Distrital Jerusalén de la Esperanza, Mayo 2022.





Anexo 7. Evidencias en el establecimiento:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CORREA ARANGOITIA ALEJANDRO EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de MEDICINA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA MAYO 2022", cuyo autor es LAURI PONTE LUIS ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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.

TRUJILLO, 13 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CORREA ARANGOITIA ALEJANDRO EDUARDO DNI: 21420270 ORCID: 0000-0001-9171-1091	Firmado electrónicamente por: ACORREAA el 14-03- 2023 10:00:55

Código documento Trilce: TRI - 0536463