



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo según área de atención en el  
Hospital Essalud, la Merced 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTOR**

Br. Luis Palomino Silvia Ruth

**ASESOR**

Mg. Villaverde Montoya Oscar

**SECCIÓN**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

---

Dr. Efraín Vera Samaniego

Presidente

---

Dr. Felen Hinostraza Daniel Roque

Secretario

---

Mg. Oscar Villaverde Montoya

Vocal

## **DEDICATORIA**

Al Todopoderoso por darme salud y vida

A mis padres: Roberto y Aurelia por ser los mejores guías en mi vida.

A mi hija: Adriana por robarle el tiempo para seguir superándome.

Silvia Ruth.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por sus enseñanzas para obtener nuevos conocimientos; a mis padres: Roberto y Aurelia por ser los mejores guías en mi vida.

A mi hija: Adriana por ser mi fortaleza y me inspira a seguir superándome; a mi maestro, guía y asesor por su apoyo permanente en la elaboración y desarrollo de la investigación en mi tesis.

La autora.

## DECLARACIÓN JURADA

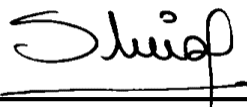
Yo, LUIS PALOMINO, Silvia Ruth estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del Usuario Externo según Área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.”

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la Tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Setiembre del 2018.



---

Br. Luis Palomino, Silvia Ruth  
DNI N° 44010098

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado examinador con el saludo cordial del día:

Presento el trabajo de investigación como informe final de Tesis titulado: Satisfacción del Usuario Externo según Área de Atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

En la presente investigación tuvo como objetivo general establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

En la investigación encontramos: un primer apartado que nos habla sobre la I INTRODUCCIÓN, la cual conforma a la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Así mismo el apartado II METODO, donde encontramos el Diseño de investigación, Variables y su operacionalización, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y los Aspectos éticos.

Así también en el apartado III RESULTADOS; en el apartado IV LA DISCUSIÓN, en el apartado V LAS CONCLUSIONES, y en el apartado VI LAS RECOMENDACIONES, en el apartado VII LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS y finalmente se presentan los anexos.

**La autora.**

## ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de cuadros	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables y operacionalización	29
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36

IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	55

#### ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia.

Anexo N° 02: Matriz de validación del instrumento.

Anexo N° 03: Instrumento.

Anexo N° 04: Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos.

Anexo N° 05: Base de datos general.

Anexo N° 06: Base de datos de la confiabilidad del instrumento.

Anexo N° 07: Evidencias Fotográficas.



## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1. Operacionalización de Variable.	30
Cuadro N° 2. Ficha técnica del Instrumento.	33
Cuadro N° 3. Análisis de Confiabilidad de Instrumento.	34

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N°1. Resumen de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización.	36
Tabla N°2. Resumen de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia.	37
Tabla N°3. Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención.	38
Tabla N°4. Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención.	41
Tabla N°5. Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención.	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N°1. Satisfacción del usuario externo - área de hospitalización.	36
Figura N°2. Satisfacción del usuario externo - área de hospitalización.	37
Figura N°3. Diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención.	38
Figura N°4. Diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención.	41
Figura N°5. Diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención.	44

## RESUMEN

La investigación titulada “Satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018”, tuvo como objetivo general establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018. La hipótesis general busco contrastar si existe diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

La investigación fue de carácter descriptivo comparativo. Los métodos empleados fueron descriptivos y estadísticos. El diseño de investigación fue el descriptivo comparativo. Con la variable: Satisfacción del usuario externo constituido por dos dimensiones: Trato e infraestructura. La población estuvo conformada por 280 usuarios externos de los servicios de hospitalización y emergencia del Hospital Essalud, La Merced 2018, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue la escala de Likert de satisfacción, consto de 20 ítems, el tipo para determinar el tamaño de muestra fue el muestreo probabilístico para población finita obteniéndose a 103 usuarios como muestra para cada servicio de atención.

El resultado final muestra que en el área de hospitalización el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 10% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 35% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 62% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Así mismo, el análisis estadístico y prueba de hipótesis permitió arribar a la siguiente conclusión: con un p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), estableciéndose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo.

**Palabras claves:** Satisfacción del usuario, trato e infraestructura.

## ABSTRACT

The research entitled "Satisfaction of the external user according to the area of care at the Essalud Hospital, La Merced 2018", had the general objective of establishing the difference in the satisfaction of the external user according to the area of care at the Essalud Hospital, La Merced 2018. The hypothesis general I try to check if there is a difference in the satisfaction of the external user according to the area of care at the Essalud Hospital, La Merced 2018.

The investigation was of a comparative descriptive nature. The methods used were descriptive and statistical. The research design was the comparative descriptive. With the variable: Satisfaction of the external user constituted by two dimensions: Treatment and infrastructure. The population consisted of 280 external users of the hospitalization and emergency services of the Essalud Hospital, La Merced 2018, the technique used was the interview and the instrument was the Likert scale of satisfaction, consisting of 20 items, the type to determine the sample size was probabilistic sampling for finite population, obtaining 140 users as sample for each service.

The final result shows that in the hospitalization area, 74% of external users are very satisfied, 16% of external users are satisfied and 10% of external users are not very satisfied; while in the emergency area 35% of external users are very satisfied, 62% of external users are satisfied and 3% of external users are not very satisfied.

Likewise, the statistical analysis and hypothesis testing allowed us to arrive at the following conclusion: with a p calculated value of 0.000 is  $\leq$  to p constant value of 0.05, the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted, establishing that there are significant differences between both groups based on the satisfaction variable of the external user.

**Keywords:** User satisfaction, treatment and infrastructure.

## I. INTRODUCCIÓN

Para nuestro siglo el estudio de la satisfacción del usuario externo adquiere relevancia de primer orden, en vista que es el indicador de evaluación de los cuidados de enfermería, que demuestra como se viene desarrollando al interior de los contextos hospitalarios, sin embargo, esta satisfacción percibida por los usuarios se muestra de manera diferenciada en función a los contextos específicos intrahospitalarios donde recibe los cuidados de enfermería.

### 1.1 Realidad problemática

La satisfacción del usuario externo es un indicador sensible que permite medir las acciones de enfermería y del equipo multidisciplinario enmarcados en la calidad de atención, que para efectos de la problemática local se medirán desde aspectos relevantes percibidos por los usuarios como son el trato y la comodidad de la infraestructura como ejes fundamentales para brindar una atención de calidad, siendo dimensiones bastante interiorizadas por los usuarios para su satisfacción plena.

Donabedian, (1980) citado por Suñol, refiere que la "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". **(1)**

Desde este punto de vista es un problema importante el abordaje del estudio de la satisfacción del usuario externo desde el nivel macro hasta el nivel local.

Es así que, a nivel internacional en el estudio de Sánchez, (2012) en sus resultados muestra que es importante tener en consideración los factores propios del lugar que pudieran debilitar la satisfacción de los usuarios

encontrándose que relación significativa entre la satisfacción con el tiempo de consulta, donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad. **(2)**

En estos resultados podemos apreciar la importancia de percibir factores que debilitan el logro de la satisfacción de los usuarios, hechos que también se presentan en el contexto local del estudio y que acrecientan las tasas de deserción para la inasistencia de los usuarios a atenderse en los contextos hospitalarios por estar insatisfechos.

Por otro lado, a nivel nacional el problema no se hace ajeno como muestra el estudio de Díaz, (2014) evidenciando que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud. Asimismo las respuestas de satisfacción del usuario externo se estimó que el 53% usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a las edades de 30 a 59 años, sin embargo también existen el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más. **(3)**

Podemos observar que los usuarios en porcentaje significativo perciben la atención de enfermería de manera insuficiente, sintiéndose insatisfechos y esto desde la perspectiva de edades tempranas.

A nivel local es importante rescatar que en los últimos años Essalud como entidad de servicios a través de la Resolución de Gerencia General N° 771-GG\_ESSALUD-2007 y su Directiva N° 006-GG-ESSALUD-2007, está en la búsqueda constante de la calidad de atención del usuario externo asegurado con el trato y la atención que recibe de los servicios de Essalud, basándose en la definición de un modelo de calidad de servicio que responde a las necesidades de los asegurados que se encuentran dentro de las cuatro políticas institucionales.

Sin embargo, cabe rescatar que por referencias de los usuarios desde las distintas áreas de atención que ofrece el Hospital de Essalud de la Merced, existen comentarios que falta fortalecer la atención de enfermería esto por referencia de un grupo mínimo, pero significativo de usuarios insatisfechos que perciben la atención de enfermería por fortalecer.

Con el ánimo de enfatizar estrategias para localizar áreas donde exista la necesidad de trabajar mejor los cuidados de enfermería percibidos por los usuarios externos y lograr su satisfacción plena, se llevó a cabo el estudio de investigación titulado: satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018, específicamente en los servicios de atención de hospitalización y emergencia por ser servicios de mayor concurrencia de usuarios.

## 1.2 Trabajos previos

A nivel internacional en el estudio de Maggi, (2018) **(4)** titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Investigación de tipo descriptivo, de diseño descriptivo correlacional, población censal a 357 usuarios, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento el cuestionario de SERVQUAL. Llegó a la conclusión representativa que en el 90% de usuarios las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones.

Podemos apreciar que las dimensiones para medir la satisfacción del usuario externo son múltiples, pero necesarias para su estudio.

Del Santo, (2014) **(5)** en su estudio titulado “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía En El Periodo 2012”, investigación de tipo observacional, de diseño epidemiológico analítico, tuvo una población de 4822 usuarios potenciales, como muestra a 391 usuarios externos, como técnica utilizó la entrevista, como instrumento un cuestionario, como conclusión representativa obtuvo que los usuarios manifiestan en un 92,1% hay



satisfacción en la atención y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de insatisfacción. Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención.

Es importante no subestimar aspectos claves en la atención de los usuarios es el caso de aspectos claves de comportamiento más que de la atención misma.

Vargas, (2013) **(6)** en su estudio titulado “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”. Investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 24 usuarios externos: 12 internos y 12 externos, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento una encuesta estructurada. Llego a la conclusión representativa que en el Usuario Interno. - el nivel de satisfacción en general del UI es del 90%. La edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71,3%, con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34,65% y en el usuario externo el nivel de satisfacción del UE fue de un 98%.

Es necesario dar continuidad a las estrategias desarrolladas para hacer constante la satisfacción de los usuarios.

Pérez, y Sanfeliu, (2013) **(7)** “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico Del Caribe durante el segundo periodo del 2013”. Investigación de tipo trasversal, de diseño descriptivo exploratorio, tuvo como muestra a 200 usuarios, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento una escala tipo Likert. Llego a la conclusión representativa que el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos, ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala.

Es bueno entender que la satisfacción de los usuarios externos depende del trabajo participativo y consecuente de todo el equipo multidisciplinario.

Castillo, (2011) **(8)** en su estudio titulado “Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil”. Investigación de tipo correlacional, de diseño

descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 196 usuarios en atención durante un mes, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento utilizo un cuestionario. Llego a la conclusión representativa que los usuarios externos perciben la atención como satisfactoria en cuanto a la presencia de equipo y material en el consultorio, también por encontrar confort en la sala de espera ambos con un 95% y 96% respectivamente de satisfacción.

El equipo necesario y el confort que sienten los usuarios son un indicador de satisfacción marcado para los mimos de allí su importancia de no subestimarlos.

A nivel nacional en el estudio de Ruiz, (2017) **(9)** titulado “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”. Investigación de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 377 usuarios, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento una encuesta. Llego a la conclusión representativa que la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular.

La calidad de atención es el indicador de primer orden para la satisfacción de los usuarios de allí la importancia de la autoevaluación constante de nuestro cuidar cuidado y manejar estrategias por fortalecerlo.

Sifuentes, (2016) **(10)** en su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente De Trujillo”. Investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 194 usuarios hospitalizados, como técnica utilizo la entrevista, como instrumentos aplico dos cuestionarios. Llego a la conclusión representativa que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción

del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado.

El profesional de enfermería tiene casi el 90% de carga en la satisfacción de los usuarios en vista que comparten la mayor parte del tiempo con ellos.

Tinoco, (2016) **(11)** en su estudio titulado “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz En El Periodo Octubre - Diciembre 2015”. Investigación de tipo observacional, de diseño descriptivo exploratorio, tuvo una población censal de 460 pacientes, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento la encuesta de SERVQUAL. Llego a la conclusión representativa que, según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%.

El grado de instrucción es un indicador relevante de la manera en que los usuarios perciban la atención que reciben en vista que serán más reflexivos entre lo que esperan y lo que encuentran.

Quispe, (2015) **(12)** en su estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015”. Investigación de tipo descriptivo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una población de 272 usuarios, con una muestra representativa de 159 usuarios, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento dos cuestionarios. Llego a la conclusión representativa que el 95% de usuarios reflejan una alta correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

La atención de enfermería es importante pero la participación multidisciplinaria hará la diferencia para logro de los mejores estándares en la satisfacción de los usuarios.

Fidel, (2017) **(13)** en su estudio titulado “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. Investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una

población censal de 110 usuarios, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento dos cuestionarios. Llego a la conclusión representativa que el 42.7% de usuarios se presentan satisfechos, y un porcentaje del 50% medianamente satisfechos siendo prevalentes factores externos que debilitan el logro de la satisfacción plena de los usuarios.

Pese a que los contextos y servicios de atención de los usuarios pueden ser diversos todos deben mantener un equilibrio en el perfil del logro de la satisfacción plena de los mimos.

Ramos, (2015) **(14)** en su estudio titulado “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de PICSÍ, 2015”. Investigación de tipo observacional, de diseño descriptivo correlacional, tuvo como población a todos los usuarios atendidos en un tiempo específico, como técnica utilizo la entrevista, como instrumento utilizo dos cuestionarios. Llego a la conclusión representativa que el 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.

La comunicación fluida con los usuarios y manejo de atención diferenciada son ejes fundamentales para el logro de su satisfacción.

García, (2013) **(15)** en su estudio titulado “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro De Salud Delicias Villa- Chorrillos En El Período Febrero - Mayo 2013”. Investigación de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una población censal de 192 usuarios, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento la encuesta de SERVQUAL. Llego a la conclusión representativa el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de

atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

Autoevaluar las competencias de nuestro contexto laboral para ofertar atención de calidad en función de lo que se tiene es un indicador a poner en practica pese a la dificultad de su realización.

Córdova, (2007) **(16)** en su estudio titulado “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”, investigación de tipo descriptivo, prospectivo, transversal; de diseño descriptivo correlacional, tuvo una población censal de 120 usuarios de consulta externa, como técnica se utilizó la entrevista, como instrumento utilizo la encuesta de satisfacción SREQUAL, llego a la siguiente conclusión representativa: la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

Por más que no manejemos espacios prolongados en la atención de los usuarios como es en los servicios críticos es importante interiorizar que los usuarios no subestiman aspectos pequeños que para ellos tienen mucho significado.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### *Satisfacción del usuario externo*

El Ministerio de Salud, (2011) a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. **(17)**

Así mismo es rescatable que para el presente siglo se vienen realizando notables esfuerzos e inactivas para la medición de la calidad asistencial y lograr

con ello la satisfacción plena de los usuarios externos, en el marco de que hoy en día la demanda de usuarios ha crecido de manera exponencial en vista a los múltiples desordenes y factores desencadenantes de la posibilidad de enfermar.

Sin embargo, se rescata la creciente insatisfacción de los usuarios frente a un sistema de Salud cada vez más mecanizado y con oferta de una atención rutinaria y extenuante dirigida hacia los usuarios, de allí la importancia del desarrollo de estrategias que permitan la medición de la satisfacción de los usuarios y se tomen medidas correctivas para ofertar atención de calidad.

De esta manera el Ministerio de Salud, (2013) insiste en que “la satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario”. **(18)**

En ese sentido cave la importancia de no subestimar características medibles en los usuarios y que en cierta manera influyen en la satisfacción que desarrollen respecto a los cuidados de enfermería entre ellos encontramos:

La edad que en el caso de los usuarios externos responde a mayores de edad u apoderados en caso que el usuario sea menor de edad, siendo un marcador indispensable, además de tener en consideración que va de la mano con el grado de instrucción para desarrollar mayor reflexión sobre la atención percibida.

El sexo que es un indicador que no hace diferenciación entre sentir menos o más satisfacción, por el contrario, prima la intervención de otros factores externos para medir la satisfacción que pueda o no sentir un individuo independientemente de su género.

Shimabuku, Et. al. (2012) mencionan que “la evaluación de la insatisfacción debería contribuir al planteamiento de mejoras en la atención hospitalaria, además de servir de referente de atención para otros establecimientos de salud”. **(19)**

Esto enmarca la necesidad de identificar que hoy es imprescindible medir los grados de insatisfacción y tomar medidas para subsanar este factor negativo

creciente, que dificulta el vínculo de confianza entre los usuarios y los profesionales de enfermería.

*Elementos claves a tener en cuenta para la satisfacción de los usuarios*

El artículo PromonegocioS.net, (2018) **(20)**, hace mención a los elementos fundamentales para lograr la satisfacción plena de los usuarios y que estos no se deben dejar pasar por apercebidos:

*Reflexión sobre la atención percibida:* responde a un conjunto de emociones que vivencian los usuarios luego de haber recibido los cuidados de enfermería, generalmente bajo las siguientes características:

La medición de la satisfacción del usuario es en base a la calidad de atención percibida.

Los usuarios miden el impacto de la atención recibida y lo plasman en su satisfacción o insatisfacción.

El usuario mide su propia realidad y la realidad del contexto donde recibe la atención.

Se deja llevar por el impacto que tienen los comentarios de los demás usuarios sobre el contexto hospitalario.

La satisfacción de los usuarios depende únicamente de sus propios razonamientos e interpretaciones de lo que percibe.

*Las expectativas:* responde a la esperanza que tienen los usuarios por conseguir la idea de atención que tenían en mente, cuanto más se aleje la realidad de su idea inicial mayor será su insatisfacción. Siendo este resultado de una o más de las siguientes situaciones:

Estándares que ofrece la institución al momento que va a brindar la atención.

Los usuarios siempre están comparando la atención que reciben con experiencias anteriores.

No se deben subestimar las opiniones que vierten los demás usuarios continuadores a los usuarios nuevos.

Los usuarios están al pendiente de las promesas u ofertas de atención que no se ejecutan.

Algo que se debe tener en cuenta es que una vez satisfecha las expectativas de los usuarios surgen nuevas expectativas, siendo este segundo plano el que muchas veces inalcanzable.

*Los niveles de satisfacción:* responde a la categoría de satisfacción donde se ubican los usuarios una vez recibida la atención, estas pueden ser:

Muy satisfecho: Mide la superación de los cuidados esperados por los usuarios.

Satisfecho: Mide el equilibrio entre los cuidados esperados y las expectativas que tenía el usuario.

Poco satisfecho: Empieza el desequilibrio entre los cuidados que esperaba el usuario, encontrándose estos por debajo de lo esperado.

Insatisfecho: Los cuidados recibidos no cubren sus expectativas, pero terminan aceptándolas.

Muy insatisfecho: Los cuidados recibidos están muy por debajo de las expectativas que tenía el usuario.

Es de suma importancia reconocer que dependiendo al grado de satisfacción en el que se ubiquen los usuarios se llevarán una buena perspectiva de nuestra atención de enfermería y la transmitirán a su contexto vivencial diario.

Por otro lado, Pasquotto, Et. al. (2012) **(21)** incurre en que se debe abordar la satisfacción de los usuarios desde los factores que pudieran dañar su resultado aprobatorio como son infraestructura, comunicación, etc.

#### *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención*

Hablar de satisfacción del usuario es hablar de calidad de atención, en este sentido Donabedian, (2011) citado por Torres, refiere que la calidad de atención “son los logros de los mayores beneficios posibles de la atención sanitaria, con los menores riesgos para el paciente”. **(22)**

Luego de un análisis exhaustivo para efectos del estudio de investigación desarrollado, se formularon dimensiones que tomaron de base las propuestas por Donabedian, siendo el trato que brindan los profesionales de enfermería y la infraestructura que debe contar el área de atención para lograr la satisfacción de los usuarios, las dimensiones que se estudiaron ampliamente para medir la satisfacción que sienten los usuarios luego de recibir la atención de enfermería en áreas de atención de hospitalización y el área de atención de emergencia.

Donabedian, (2001) **(23)** citado por la Revista de Órgano de la Sociedad Española de la Calidad Asistencial, recomienda “profundizar los temas de efectividad de los programas de calidad y su organización, comparando los



resultados de los diferentes tipos de programas de mejora de la calidad y su incidencia en la práctica clínica”.

Esto como recomendación de evaluar mediante trabajos comparativos donde se encuentra la mayor insatisfacción de los usuarios, para la toma de medidas correctivas.

#### 1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018?

Problemas Específicos:

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital Essalud, La Merced 2018?

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital Essalud, La Merced 2018?

¿Cuál es la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018?

¿Cuál es la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018?

#### 1.5 Justificación del estudio

Conveniencia

El desarrollo del trabajo de investigación es conveniente, por tener un contexto de ejecución próximo al ámbito laboral de familiares cercanos, facilitará el trámite y ejecución de instrumentos, además de proporcionar datos relevantes sobre el cuidado humanizado y su relación con la satisfacción de los usuarios externos.

Relevancia Social

Así mismo es de relevancia para la sociedad quienes por ser la población sujeta de atención directa en los contextos hospitalarios en estudio, se verán

beneficiados frente a los resultados que se encuentran con miras a fortalecer estrategias para apostar por una atención humanizada.

#### Implicancia Práctica

Por otro lado, contribuirá en la implicancia práctica en la generación de estrategias que mejoren la calidad de atención que se oferta a los usuarios para lograr su satisfacción plena.

#### Valor Teórico

Acerca del valor teórico el marco teórico y resultados del estudio permitirán conocer más a fondo las variables en estudio y sus fluctuaciones en el contexto de estudio así mismo será puerta para el desarrollo de nuevas investigaciones.

#### Utilidad Metodológica

Así también en el marco de la utilidad metodológica el estudio propondrá a la sociedad e investigadores en potencia el instrumento Servqual modificado con esencia en la medición de la satisfacción del usuario externo con enfoque en las dimensiones direccionadas a la medición de la atención por los profesionales de enfermería.

### 1.6 Hipótesis

#### Hipótesis general:

Existe diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

#### Hipótesis Específicas:

La satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital Essalud, La Merced 2018, es satisfecho

La satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital Essalud, La Merced 2018, es satisfecho.

Existe diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

Existe diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

## 1.7 Objetivos

### Objetivo general:

Establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

### Objetivos Específicos:

Identificar la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

Identificar la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

Establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

Establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.

## II. MÉTODO

La investigación utilizo como método general el método científico; Gonzáles, E. **(24)** (2016)., menciona que “el método científico es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias”.

Por lo tanto, el estudio por utilizar el método científico será generador de nuevos conocimientos para la práctica de la profesión.

El estudio responde a un enfoque y tipo cuantitativo; según Ancona, **(25)** (1998) este enfoque prevé la utilización de datos cuantificables para realizar sus mediciones.

### 2.1 Diseño de investigación

Hernández, Et. al. **(26)** (2014) refieren sobre el diseño de investigación que es “una estrategia para obtener la información que se requiere en una investigación, lo que permite comprobar sus hipótesis”.

El estudio responde al diseño descriptivo comparativo, que responde al siguiente esquema:



**Donde:**

M<sub>1</sub>: Muestra de usuarios Área de Hospitalización.

O : Satisfacción del usuario externo

M<sub>2</sub>: Muestra de usuarios Área de Emergencia.

## 2.2 Variables y operacionalización

Según Hernández, Et. al (2014) “una variable es una cualidad o propiedad de un hecho o fenómeno que puede ser medible y tiene tendencia a variar en momentos específicos” (26).

La variable en estudio es:

Variable: Satisfacción del usuario externo

- Dimensiones: Trato e infraestructura

La operacionalización de variables según Hernández, Et. al (2014) es hacerla más específica para poder medirla. (26)

Cuadro N° 1:

Operacionalización de Variable  
 VARIABLE: Satisfacción del usuario externo

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Escala de Medición
Satisfacción del usuario externo.	Son un conjunto de comportamientos de aceptabilidad frente a los cuidados recibidos por parte de los profesionales de enfermería.	El estudio medirá la diferencia entre la satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización y emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador: Trato que brinda el profesional de enfermería en su labor diaria.</li> <li>• Indicador: Estructuras necesario en muebles e inmuebles para la atención de los usuarios.</li> </ul>	<p><b>Escala de medición de los ítems</b></p> <p>Ordinal</p> <p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p> <p><b>Escala de evaluación final de la variable</b></p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p>

Fuente: Instrumento de recolección de datos sobre Satisfacción del usuario externo.

## 2.3 Población y muestra

### Población

Hernández, Et. al. (2014) <sup>(26)</sup> refieren que la población es el conjunto total de elementos que componen a los sujetos de estudio.

El estudio estuvo conformado por 140 usuarios externos del servicio de hospitalización y 140 usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Essalud, La Merced 2018.

### Muestra

Hernández, Et. al (2014) <sup>(26)</sup> refieren que la muestra es un subconjunto representativo de la población de estudio, bajo la aplicación de una formula estadística.

La muestra en estudio se obtuvo por el cálculo de muestreo probabilístico para población finita obteniéndose como muestra a por 103 usuarios externos del servicio de hospitalización y 103 usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Essalud, La Merced 2018.

### Muestreo

Hernández, Et. al (2014) refieren que “el muestreo es una técnica estadística aplicada para reducir la población total aun número proporcional que tenga la capacidad de sujetarse al estudio y hablar por toda la población”.<sup>(26)</sup>

Para el estudio el tamaño muestral se estableció aplicando la fórmula para población finita, con un nivel de confianza del 95% y un error relativo del 5%, se obtuvo una muestra de por 103 usuarios externos del servicio de hospitalización y 103 usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Essalud, La Merced 2018.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50)(0.50) \cdot (70)}{(0.05)^2 \cdot (140-1) + (1.96)^2 \cdot (0.50)(0.50)}$$

Donde:

Z	: 1.96
P	: 0.50
Q	: 0.50
N	: 140
n <sub>SH</sub>	: 103
n <sub>SE</sub>	: 103

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

### 2.4.1 La técnica

Hernández, Et. al (2014) refieren que “La técnica es la estrategia a llevar a cabo para lograr la efectividad en la recolección de datos del sujeto en estudio”.<sup>(26)</sup>

El estudio manejo la técnica de la entrevista por tener como eje fundamental la comunicación abierta con los usuarios para el desarrollo del instrumento de recolección de datos.

### 2.4.2 El instrumento

Hernández, Et. al (2014) refieren que “el instrumento es un medio específico para la recolección efectiva de datos”.<sup>(26)</sup>

Así mismo se utilizó como validez el juicio de experto y para la confiabilización el coeficiente de Alfa de Cronbach.

El instrumento que manejo el estudio es la escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo:



- **Instrumento:** Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.

Cuadro N° 2

Ficha técnica del Instrumento

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Nombre del instrumento	Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.
Tiempo de aplicación o administración	De 5 a 6 minutos.
Descripción del instrumento	El instrumento presenta 20 ítems en base a dimensiones e indicadores claves:
	a. Dimensión Trato: consta de 10 Interrogantes (ÍTEMS: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)
	b. Dimensión Estructura: consta de 10 Interrogantes (ÍTEMS: 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)
Autor	Elaborado por la investigadora Br. Luis Palomino Silvia Ruth
Validación	Validado por juicio de experto.
Año	2018
Aplicación	Directa
Opciones de respuesta del instrumento	(5) Siempre
	(4) Casi siempre
	(3) A veces
	(2) Casi nunca
	(1) Nunca

### 2.4.3 La validez

Hernández, Et. al (1997) refiere que “la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” <sup>(26)</sup>., se llevó a cabo mediante la validez de Juicio de Experto, para cada instrumento.

### 2.4.4 Confiabilidad

Hernández, Et. al (1997) refiere que “la confiabilidad es grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto obtiene resultados iguales” <sup>(26)</sup>., se llevó a cabo mediante la prueba de Alfa de Crombach en función a la cantidad de ítems formulados.

Para la escala de Likert formulada que consto de 20 ítems y dos dimensiones en estudio que respondieron a la dimensión trato y la dimensión infraestructura, se aplicó a una muestra piloto de 15 usuarios, obteniéndose el siguiente análisis de confiabilidad:

#### Cuadro N° 3

##### Análisis de Confiabilidad de Instrumento

##### Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo

CASOS	N°	%
Válido	15	100
Excluido	0	0
Total	15	100
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.		

##### Estadística de fiabilidad para el Servicio de Hospitalización

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.956	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,956 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad, lo que me brinda la viabilidad para el recojo de datos permitiéndome aplicarlo en el proceso de investigación.

### Estadística de fiabilidad para el Servicio de Emergencia

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.707	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,707 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de buena confiabilidad, lo que me brinda la viabilidad para el recojo de datos permitiéndome aplicarlo en el proceso de investigación.

#### 2.5 Métodos de análisis de datos

Hernández, Et. al (2014) refieren que” la metodología para lograr el análisis completo de los datos recolectados es cargándolos a un ordenador estadístico electrónico”.

Para el análisis de datos se utilizaron los siguientes métodos:

- Programa estadístico SPS V25: Se realizó el procesamiento de datos para la obtención de tablas cruzadas.
- Tablas de frecuencia: Se utilizaron para hacer más específica la información disgregándola en frecuencias.
- Gráficos estadísticos: Se utilizaron para mayor interpretación de los datos mediante la visualización de los datos procesados en gráficos.
- Estadísticos: Sirvió para realizar la confrontación de aceptación o rechazo de hipótesis. (Se utilizó la prueba de U de Mann-Whitney).

#### 2.6 Aspectos éticos

La investigación presentada a la Universidad César Vallejo mantuvo originalidad y sangría en s redacción, en base a la ejecución de la Normatividad VANCOUVER, la recolección de datos se llevó a cabo con previo consentimiento de la institución sujeta a ser contexto de estudio, por ultimo no hubo algún tipo de manipulación de datos y se respetó la normatividad interna de la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

Tabla N°1

Resumen de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización.

Satisfacción del Usuario Externo	Hospitalización	
	f	%
Muy satisfecho (81 - 100)	76	74%
Satisfecho (61 - 80)	17	16%
Poco satisfecho (41 - 60)	10	10%
Insatisfecho (21 - 40)	0	0%
Muy insatisfecho (0 - 20)	0	0%
Total	103	100%

Fuente: Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.

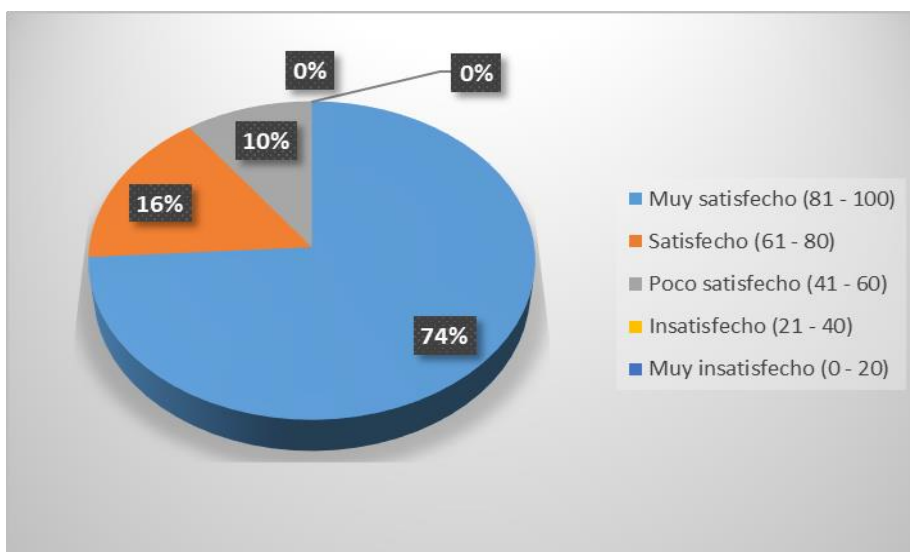


Figura N°1. Satisfacción del usuario externo - área de hospitalización.

Con respecto a la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital ESSALUD, se observó que el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 10% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

**3.2.** Frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

Tabla N°2

Resumen de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia.

Satisfacción del Usuario Externo	Emergencia	
	f	%
Muy satisfecho (81 - 100)	36	35%
Satisfecho (61 - 80)	64	62%
Poco satisfecho (41 - 60)	3	3%
Insatisfecho (21 - 40)	0	0%
Muy insatisfecho (0 - 20)	0	0%
Total	103	100%

Fuente: Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.

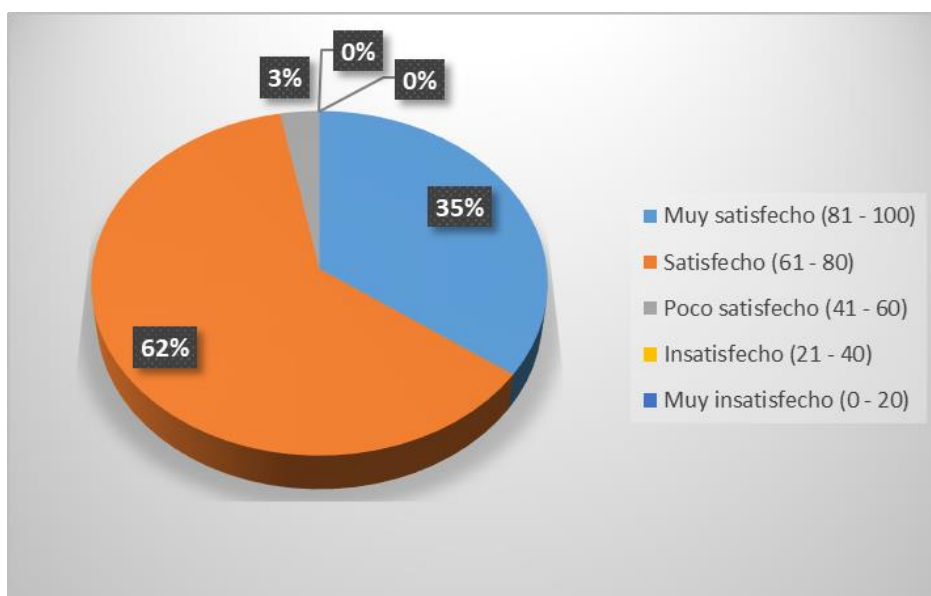


Figura N°2. Satisfacción del usuario externo - área de hospitalización.

Con respecto a la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital ESSALUD, se observó que el 62% de usuarios externos se presenta satisfecho, el 35% de usuarios externos se presenta muy satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

**3.3.** Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

Tabla N°3

Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención.

Dimensión: Trato	Hospitalización		Emergencia	
	f	%	f	%
Muy satisfecho (41 - 50)	73	71%	20	19%
Satisfecho (31 - 40)	17	16%	80	78%
Poco satisfecho (21 - 30)	13	13%	3	3%
Insatisfecho (11 - 20)	0	0%	0	0%
Muy insatisfecho (0 - 10)	0	0%	0	0%
Total	103	100%	103	100%

Fuente: Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.

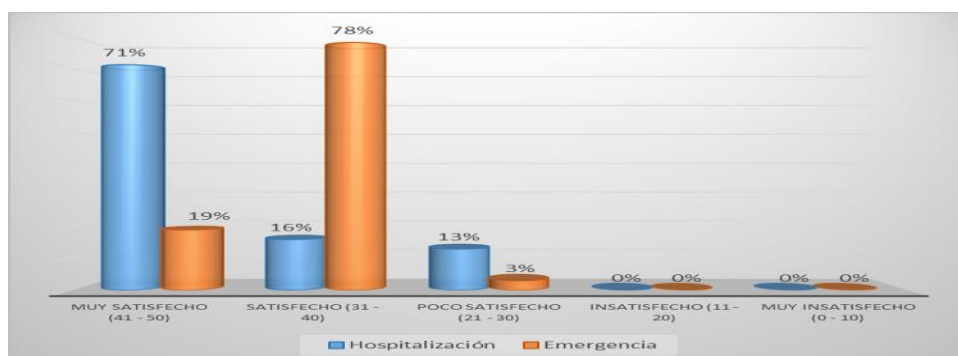


Figura N°3. Diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención.

Con respecto a la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, se observó que en el área de hospitalización el 71% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 13% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 78% de usuarios externos se presenta satisfecho, el 19% de usuarios externos se presenta muy satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Contrastación de hipótesis con respecto a la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**Prueba de normalidad:**

Prueba de normalidad para determinar la distribución normal de la variable satisfacción del usuario externo.

<b>Estadísticos de prueba</b>		Satisfacción del usuario externo
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,388
	Positivo	,388
	Negativo	-,068
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,787
Sig. asintótica (bilateral)		,000

a. Variable de agrupación: Área de atención

La prueba de normalidad determino la distribución normal de los datos en ambos grupos con la finalidad de seleccionar el método estadístico acorde a las características particulares del estudio. Para este caso, la prueba de normalidad que se utilizó fue Kolmogorov-Smirnov, el nivel de significancia obtenido fue de  $0.000 < 0.05$  determinándose así que los datos provienen de un método no paramétrico con una distribución normal para cada muestra.

**a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>a</sub>:** Existe diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**b) Nivel de significancia.**

$$X = 0.05$$

**c) Estadístico de prueba**

El estadístico de prueba para el trabajo de investigación fue la U de Mann-Whitney, por trabajar la metodología comparativa en muestras independientes de los servicios de hospitalización y emergencia.

**d) Calculo del estadístico de prueba**

Estimación del estadístico de contraste para establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, mediante la prueba de U de Mann-Whitney.

**Estadísticos de prueba**

	<b>Dimensión: Trato</b>
U de Mann-Whitney	3069.500
W de Wilcoxon	8425.500
Z	-5.830
Sig. asintótica (bilateral)	.000

a. Variable de agrupación: Área de atención

**e) Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), determinándose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo en su dimensión trato.

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que: existe diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.



**3.4.** Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

Tabla N°4

Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención.

Dimensión: Estructura	Hospitalización		Emergencia	
	f	%	f	%
Muy satisfecho (41 - 50)	76	74%	59	57%
Satisfecho (31 - 40)	21	20%	41	40%
Poco satisfecho (21 - 30)	6	6%	3	3%
Insatisfecho (11 - 20)	0	0%	0	0%
Muy insatisfecho (0 - 10)	0	0%	0	0%
Total	103	100%	103	100%

Fuente: Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.

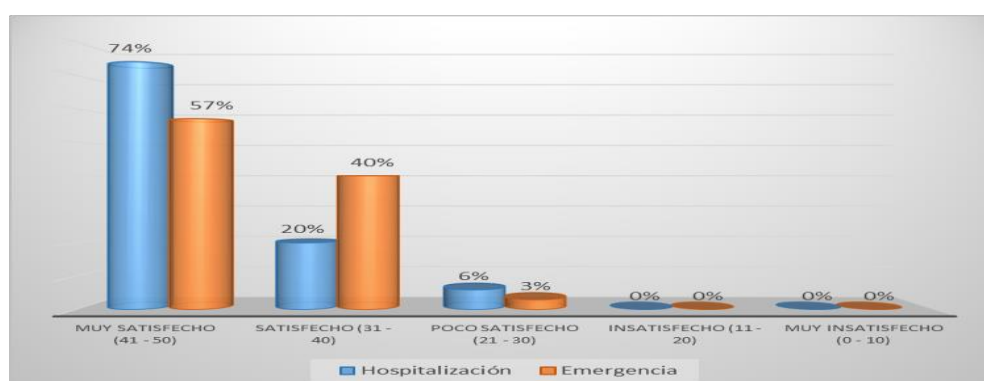


Figura N°4. Diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención.

Con respecto a la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, se observó que en el área de hospitalización el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 20% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 6% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 57% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 40% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Contrastación de hipótesis con respecto a la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>a</sub>:** Existe diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**b) Nivel de significancia.**

$\alpha = 0,01$  es decir, el 1%

**c) Estadístico de prueba**

El estadístico de prueba para el trabajo de investigación fue la U de Mann-Whitney, por trabajar la metodología comparativa en muestras independientes de los servicios de hospitalización y emergencia.

**d) Calculo del estadístico de prueba**

Estimación del estadístico de contraste para establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, mediante la prueba de U de Mann-Whitney.

**Estadísticos de prueba**

	Dimensión: Infraestructura
U de Mann-Whitney	4520.500
W de Wilcoxon	9876.500
Z	-2.204
Sig. asintótica (bilateral)	.028

a. Variable de agrupación: Área de atención

**e) Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), determinándose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo en su dimensión infraestructura.

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que: existe diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**3.5.** Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

Tabla N°5

Distribución de la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención.

<b>Satisfacción del Usuario Externo</b>	<b>Hospitalización</b>		<b>Emergencia</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho (81 - 100)	76	74%	36	35%
Satisfecho (61 - 80)	17	16%	64	62%
Poco satisfecho (41 - 60)	10	10%	3	3%
Insatisfecho (21 - 40)	0	0%	0	0%
Muy insatisfecho (0 - 20)	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.

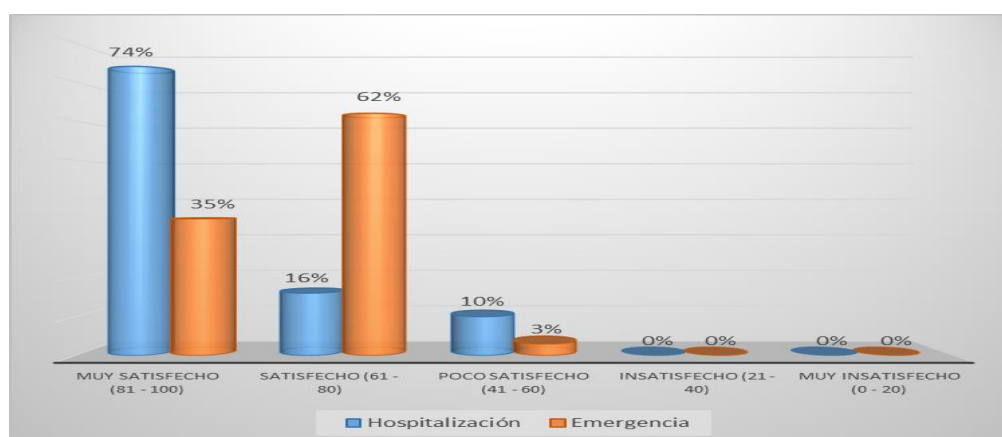


Figura N°5. Diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención.

Con respecto a la frecuencia agrupada de la diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, se observó que en el área de hospitalización el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 10% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 35% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 62% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Contrastación de hipótesis con respecto a la diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>a</sub>:** Existe diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

**b) Nivel de significancia.**

$\alpha = 0,01$  es decir, el 1%

**c) Estadístico de prueba**

El estadístico de prueba para el trabajo de investigación fue la U de Mann-Whitney, por trabajar la metodología comparativa en muestras independientes de los servicios de hospitalización y emergencia.

**d) Calculo del estadístico de prueba**

Estimación del estadístico de contraste para establecer la diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, mediante la prueba de U de Mann-Whitney.

**Estadísticos de prueba**

	Satisfacción del usuario externo
U de Mann-Whitney	3539.000
W de Wilcoxon	8895.000
Z	-4.678
Sig. asintótica (bilateral)	.000

a. Variable de agrupación: Área de atención

**e) Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), estableciéndose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo.

**f) Conclusión estadística.**

Se concluye que: existe diferencia de la satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Por ser la satisfacción del usuario externo el indicador de primer orden para medir la calidad de atención que ofrecemos los profesionales de enfermería y por qué no decirlo de todo el equipo multidisciplinario, coincidiendo con los múltiples estudios citados en el presente trabajo de investigación es necesario su medición continua desde diferentes enfoques y tomar medidas correctivas de las debilidades detectadas en el proceso de atención que se brinda al usuario externo.

En este sentido el estudio midió la satisfacción de los usuarios externos mediante de la medición de la diferencia de la satisfacción percibida del usuario externo atendido en los servicios de hospitalización y emergencia con el ánimo de identificar debilidades y gestionar medidas de corrección.

Es así que el objetivo general busco establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención, observándose que en el área de hospitalización el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 10% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 35% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 62% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Que pese a tener porcentajes de aceptación no muy distantes nos ayudó a detectar puntos clave de reorganización en las estrategias de atención a los usuarios externos para ambas áreas de atención.

Así también lo demuestra el estudio de Santo, E. (2014) <sup>(5)</sup>, que muestra en sus resultados que en un 92,1% de los usuarios hay satisfacción en la atención y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de insatisfacción. Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención.

Estando de acuerdo con este enfoque que muestra la necesidad de no subestimar cuestiones pequeñas, pero de gran relevancia para lograr la satisfacción plena de los usuarios externos, como es el caso de la cortesía y confianza que se le brinda a los usuarios.

Por otro lado, en el estudio de Pérez, E. y Sanfeliu, G. (2013) <sup>(7)</sup>., muestra en sus resultados que el 97% de los usuarios externos en estudio se encuentra satisfecho respecto a la atención que recibe esto por la dedicación y trato diferenciado que se brinda a los usuarios.

Cabe rescatar la importancia de la estrategia desarrollada en el contexto de estudio de la investigación descrita, y que talvez la atención diferenciada sea el eje primordial para lograr la satisfacción de los usuarios en vista que cada usuario es un mundo diferente de emociones y pensamiento.

Es importante también tomar en cuenta los resultados del estudio de Castillo, G. (2011) <sup>(8)</sup>., que muestra en sus resultados que los usuarios externos perciben la atención como satisfactoria en cuanto a la presencia de equipo y material en el consultorio, también por encontrar confort en la sala de espera ambos con un 95% y 96% respectivamente de satisfacción.

Hecho que sumados a los resultados del estudio dejan en claro que mientras más se proyecte la atención que se brinda al usuario externo con miras a lograr su confort mayor será su grado de satisfacción.

Por otro lado, el primer objetivo específico busco identificar la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización, observándose que el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 10% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.



Así también el segundo objetivo específico busco identificar la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia observándose que el 62% de usuarios externos se presenta satisfecho, el 35% de usuarios externos se presenta muy satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Estos resultados muestran diferencias poco distantes pero significativas en vista como venimos debatiendo que para nuestro siglo la satisfacción del usuario es resultado de todo un conjunto de aspectos mínimos, pero que para ellos son bastantes significativos de allí la meta que deben borrarse la presencia de usuarios insatisfechos, mediante estrategias correctivas que permitan su satisfacción plena.

Así lo demuestra el estudio de Vargas, D. (2013) <sup>(6)</sup>, mostrando en sus resultados que, en el Usuario Interno, el nivel de satisfacción en general es del 90% y en el usuario externo el nivel de satisfacción del fue de un 98%, estudio en el cual detalla la forma completa e integral con la que se brinda atención de calidad a los usuarios desde su llega hasta etapas de internamiento que cursan los usuarios.

En lo referente al tercer objetivo específico, que busco establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención, observándose que en el área de hospitalización el 71% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 13% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 78% de usuarios externos se presenta satisfecho, el 19% de usuarios externos se presenta muy satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.

Para el objetivo específico cuarto, que busco establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención, observándose que en el área de hospitalización el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 20% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 6% de usuarios externos se presenta poco satisfecho; mientras que en el área de emergencia el 57% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 40% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho

Sobre los resultados expuestos en base a la comparación de la atención de los usuarios externos en función áreas y dimensiones específicas es importante rescatar el estudio de Maggi, W. (2018) <sup>(4)</sup>., que utilizó otras dimensiones para medir la satisfacción de los usuarios observándose en sus resultados que el 90% de usuarios las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones.

Así también el estudio de Fidel, J. (2017) <sup>(13)</sup>, observándose en sus resultados que el 42.7% de usuarios se presentan satisfechos, y un porcentaje del 50% medianamente satisfechos siendo prevalentes factores externos que debilitan el logro de la satisfacción plena de los usuarios, entre estos factores externos encontramos factores familiares y de situación personal que debilitan la satisfacción de los usuarios.

Los resultados y antecedentes del estudio diversos dejan en claro la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios desde diferentes perspectivas y metodologías, siendo en algunos contextos la necesidad de priorizar dimensiones de acuerdo a sus realidades es el caso del estudio desarrollado que priorizó el trato y la infraestructura, sin embargo otros estudios mencionan también la importancia del manejo de los tiempos y la atención diferenciada, fuera cual fuera el enfoque y metodología se converge finalmente que la satisfacción de los usuarios debe estar en constante evaluación y se debe desarrollar un trabajo periódico y consecuente que permitan su satisfacción plena.

## V. CONCLUSIONES

Luego del análisis de resultados, el estudio llegó a las siguientes conclusiones:

1. En respuesta al objetivo general, que busco establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención, se concluye que con un p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), estableciéndose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo.
2. En relación al primer objetivo específico, que busco identificar la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización, se obtuvo que el 74% de usuarios externos se presenta muy satisfecho, el 16% de usuarios externos se presenta satisfecho y el 10% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.
3. Dando respuesta al segundo objetivo específico, que busco identificar la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia se obtuvo que el 62% de usuarios externos se presenta satisfecho, el 35% de usuarios externos se presenta muy satisfecho y el 3% de usuarios externos se presenta poco satisfecho.
4. En lo referente al tercer objetivo específico, que busco establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención, se concluye que con un p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), determinándose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo en su dimensión trato.

5. Para el objetivo específico cuarto, que busco establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención, se concluye que con un el p valor calculado de 0.000 es  $\leq$  al p valor constante de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), determinándose que existen diferencias significativas entre ambos grupos sobre la base de la variable satisfacción del usuario externo en su dimensión infraestructura.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base al análisis de resultados y conclusiones expuestas en líneas anteriores podemos citar las siguientes recomendaciones:

1. Pese a que los porcentajes de diferenciación en la satisfacción del usuario externo entre el servicio de hospitalización y emergencia, no son muy distantes cave la necesidad de reorganizar estrategias y fortalecer las que se vienen trabajando (Buen trato e infraestructura necesaria), para dar continuidad y lograr la satisfacción plena de los usuarios externos.
2. A pesar de que el área de hospitalización muchas veces consta de recarga en la atención de los usuarios por falta de recursos humanos, es necesario el desarrollo de talleres con participación del binomio enfermero – usuario para fortalecer nuestros cuidados y lograr la satisfacción plena de los mismos que, aunque en porcentaje menor pero no están conformes con nuestra atención de enfermería.
3. Es sabido que el área de emergencia es un área crítica y que los usuarios son pasajeros por el servicio, pero es de gran importancia la calidad de atención que se les brinde en ese espacio de tiempo para que se lleven una percepción buena de nuestros cuidados producto de su satisfacción plena.
4. Los porcentajes demuestran un buen trato por ambos servicios, sin embargo, existe un porcentaje significativo de usuarios de ambos servicios con la necesidad de recibir cuidados más holísticos que los hagan sentir mejor.
5. En temas de infraestructura se muestra un poco más de aceptación para el área de hospitalización, sin embargo, para subsanar este indicador para ambos

servicios es necesario fortalecer la capacidad de gestión de todo el equipo multidisciplinario para la generación de nuevos proyectos de infraestructura.

## VII. REFERENCIAS

1. Avedis Donabedian. "La calidad de atención". [Online].; 2014 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf).
2. Sánchez Barrón L. "Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León". [Online].; 2012 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>.
3. Díaz Guevara M. "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca - 2014". [Online].; 2014 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1>.
4. Maggi Vera W. "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro". [Online].; 2018 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
5. Santo Mariño E. "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2012". [Online].; 2014 [cited 2018 01 Agosto. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
6. Vargas Alarcón D. "Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha". [Online].; 2013 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>.

7. Pérez Toro E, Sanfeliu Breneyder G. "Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico Del Caribe durante el segundo periodo del 2013". [Online].; 2013 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>.
8. Castillo Soto G. "Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil". [Online].; 2011 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL\\_Castillo\\_Gladys\\_360X1573.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf).
9. Ruiz Pinchi R. "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016". [Online]; 2017 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1).
10. Sifuentes León O. "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente De Trujillo". [Online]; 2016 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Tinoco Begazo M. "Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre - Diciembre 2015". [Online].; 2016 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco\\_m.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf).
12. Quispe Pérez Y. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015". [Online].; 2015 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quispe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



13. Fidel Alfredo J. "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de Salud". [Online].; 2017 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
14. Ramos Torres L. "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo -Centro de Salud de PISCI, 2015". [Online].; 2015 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos\\_la.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf).
15. García Miranda DL. "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos en el periodo Febrero - Mayo 2013". [Online].; 2013 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf).
16. Córdova Bonifacio V. "Satisfacción del usuario externo en el area de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud". [Online].; 2007 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/cordova?sequence=1>.
17. Ministerio de Salud. "Guía técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo". [Online].; 2011 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
18. Ministerio de Salud. "Estudio de Satisfacción del Usuario externo". [Online].; 2013 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf).
19. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. "Nivel de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima - Perú". [Online].; 2012 [cited 2018 Agosto 01. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000400010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010).

20. PromonegocioS.net. "Satisfacción del cliente". [Online].; 2018 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
21. Pasquotto Mariani M, Monfort Barboza M, Oliveira Arruda D. "Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos". [Online].; 2012 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N05/v21n5a10.pdf>.
22. Torres M. "Modelo de Calidad de la atención Médica de Avedis Donabedian". [Online].; 2011 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
23. Órgano de la Sociedad Española de la Calidad Asistencial. "Calidad Asistencial". [Online].; 2001 [cited 2018 Agosto 01. Available from: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>.
24. Labajo González E. "El método científico". [Online].; 2016 [cited 2018 Abril 24. Available from: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-EI%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>.
25. Ancona M. "Metodología cuantitativa". [Online].; 1998 [cited 2018 Abril 24. Available from: [http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/inv\\_cuanti.pdf](http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/inv_cuanti.pdf).
26. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MdP. "Metodología de la Investigación". [Online].; 2014 [cited 2018 Abril 24. Available from: [https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigac3a3c2b3n\\_-sampieri-\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf).

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de consistencia

### TÍTULO DEL PROYECTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SEGÚN ÁREA DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL ESSALUD, LA MERCED 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Identificar la satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>2. Identificar la satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>3. Establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>4. Establecer la diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Existe diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>1. La satisfacción del usuario externo según el área de hospitalización en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018, es satisfecho</p> <p>2. La satisfacción del usuario externo según el área de emergencia en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018, es satisfecho.</p> <p>3. Existe diferencia de la satisfacción en su dimensión trato del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>4. Existe diferencia de la satisfacción en su dimensión infraestructura del usuario externo según el área de atención en el Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p>	<p>Variable</p> <p>Satisfacción del usuario externo según área de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato</li> <li>✓ Infraestructura</li> </ul> </li> </ul> <p>Variables intervinientes de los profesionales de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición del encuestado</li> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Nivel de estudios</li> <li>• Tópico o área donde fue atendido</li> </ul>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Método: Método general científico.</p> <p>Métodos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método descriptivo comparativo.</li> <li>• Método de análisis de datos.</li> <li>• Método de contraste de hipótesis.</li> </ul> <p>Nivel de Investigación: Comparativo</p> <p>Diseño: Descriptivo Comparativo</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     O((O)) --&gt; M1((M1))     O --&gt; M2((M2)) </pre> </div> <p>M<sub>1</sub>= Muestra de usuarios Ser. Hospitalización.  O = Satisfacción del usuario externo  M<sub>2</sub>= Muestra de usuarios Ser. Emergencia.</p> <p>Población</p> <p>140 usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>140 usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>Muestra:</p> <p>103 usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p>

				<p>103 usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD, La Merced 2018.</p> <p>Criterios de selección de la muestra: Probabilística</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Escala de Likert (Para medir la satisfacción de los usuarios)</p> <p>Método De Análisis De Datos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estadística inferencial</li><li>• Estadística descriptiva</li></ul>
--	--	--	--	---

## Anexo N° 02: Matriz de validación del instrumento



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - ESCALA DE LIKERT SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala de Likert sobre satisfacción del usuario externo.
2. **OBJETIVO:** Establecer la diferencia en la satisfacción del usuario externo según área de atención en el Hospital Essalud, La Merced 2018.
3. **DIRIGIDO A:** Los usuarios de consulta externa.
4. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. ESPIRITU MARTINEZ, Antony Paul
5. **GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magíster - Especialista en Investigación en ciencias de la Salud.

#### VALORACION:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
---------------------	--------	------------------------	--------------	-----------

The image shows a circular official stamp on the left and a handwritten signature in blue ink on the right. Below the signature, the name "Antony P. Espino Martínez" and the number "CEP 11114" are printed.

**FIRMA DEL EVALUADOR**  
Mg. Esp. ESPIRITU MARTINEZ, Antony Paul  
DNI: 47672057

## Anexo N° 03: Instrumento

### ESCALA DE LIKERT SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

#### APLICADO A LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA

ESCALA DE LIKERT PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN Y SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD- LA MERCED

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de atención durante su permanencia en el servicio de Emergencia. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	(1) Usuario (a)	<input type="text"/>
	(2) Acompañante	<input type="text"/>
2. Edad del encuestado en años	_____	<input type="text"/>
3. Sexo	(1) Masculino	<input type="text"/>
	(2) Femenino	<input type="text"/>
4. Nivel de estudio	(0) Sin estudios	<input type="text"/>
	(1) Primaria	<input type="text"/>
	(2) Secundaria	<input type="text"/>
	(3) Superior Técnico	<input type="text"/>
	(4) Superior Universitario	<input type="text"/>
5. Tipo de usuario	(1) Nuevo	<input type="text"/>
	(2) Continuador	<input type="text"/>
6. Tópico o área donde fue atendido:		
(1) MEDICINA	<input type="text"/>	(2) CIRUGIA <input type="text"/>
(3) GINECOLOGIA	<input type="text"/>	(4) PEDIATRIA <input type="text"/>

1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio?

1                      2                      3                      4                      5  
Nunca            Casi Nunca            A veces            Casi siempre            Siempre

2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

1                      2                      3                      4                      5  
Nunca            Casi Nunca            A veces            Casi siempre            Siempre

3. ¿El profesional de enfermería que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

1                      2                      3                      4                      5  
Nunca            Casi Nunca            A veces            Casi siempre            Siempre

4. ¿La enfermera de turno tuvo empatía al momento de atenderlo(a)?

1                      2                      3                      4                      5

**Nunca      Casi Nunca      A veces      Casi siempre      Siempre**

5. ¿La atención que le brindaron fue oportuna?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

6. ¿La enfermera al momento de brindarle atención genero un entorno de confianza?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

7. ¿Los cuidados de mantenimiento de la salud que recibe por parte de los profesionales de enfermería son oportunos?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

8. ¿La enfermera(o) que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

9. ¿Durante su atención mantuvieron su privacidad?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

10. ¿La enfermera(o) que le atendió le realizo el examen físico localizado por el problema de salud por el cual fue atendido?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

11. ¿El ambiente de atención es adecuado para satisfacer sus necesidades?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

12. ¿La iluminación del servicio permite facilitar la atención que le brindan?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

13. ¿Los espacios para brindarle atención de calidad son adecuados?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

14. ¿El contexto de atención se encuentra con buena ventilación?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

15. ¿El contexto de atención cuenta con los insumos necesarios para su atención?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

16. ¿Los inmuebles presentes en el servicio de atención facilitan su confort?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

17. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientarse?

**1                      2                      3                      4                      5**  
**Nunca              Casi Nunca          A veces              Casi siempre          Siempre**

18. ¿La infraestructura cuenta con el mantenimiento adecuado para lograr su confianza en la atención?



1                    2                    3                    4                    5  
Nunca            Casi Nunca        A veces           Casi siempre       Siempre

19. ¿El servicio cuenta con los equipos especializados disponibles para su atención?

1                    2                    3                    4                    5  
Nunca            Casi Nunca        A veces           Casi siempre       Siempre

20. ¿Los ambientes del servicio se encuentran limpios y cómodos?

1                    2                    3                    4                    5  
Nunca            Casi Nunca        A veces           Casi siempre       Siempre

### **ESCALA DE EVALUACIÓN:**

#### **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:**

- a)** Muy satisfecho                    (81 a 100 Pts.)
- b)** Satisfecho                        (61 a 80 Pts.)
- c)** Poco satisfecho                    (41 a 60 Pts.)
- d)** Insatisfecho                        (21 a 40 Pts.)
- e)** Muy insatisfecho                    (0 a 20 Pts.)

**Anexo N° 04: Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos.**



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

**PROVEIDO N° 02-2018- OPYGC-HSCYET/HPP-RAJ**

**A : Silvia Ruth Luis Palomino**

**DE : C.P.C. Gilber Mallqui Tacuchi**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION Y GARANTIA DE LA CALIDAD**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION**

**FECHA : La Merced 02 de Agosto del 2018**

---

Visto el documento de referencia (Solicitud), donde solicita Campo para la aplicación de instrumento de trabajo de investigación titulado “ **Satisfacción del usuario externo según el área de atención en el Hospital EsSalud, La Merced – 2018**”.

Esta Jefatura **Autoriza el desarrollo del trabajo de Investigación, a partir 3 al 31 de Agosto del 2018**, al término del mismo, deberá de presentar el Informe con las conclusiones y recomendaciones.

Atentamente.

**C.P.C. Gilber Mallqui Tacuchi**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION Y GARANTIA DE LA CALIDAD**

HOSPITAL SELVA CENTRAL Y  
SINCELESA TROPICALES

CC: Archivo

### Anexo N° 05: Base de datos general.

Muestra	Variables de Control						Dimensión: Trato										Dimensión: Infraestructura									
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	1	2	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
2	1	1	2	4	1	1	3	3	5	2	5	4	4	3	3	3	5	5	4	6	3	5	5	4	5	5
3	2	1	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3	
4	2	2	2	2	2	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
5	1	2	1	4	1	1	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
6	1	2	2	2	1	1	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5
7	2	1	2	1	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
8	1	2	1	4	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	1	1	2	4	2	1	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
10	1	2	2	1	1	1	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	1	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
12	1	1	1	1	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
13	1	2	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3	3
14	1	1	2	3	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
15	1	2	1	1	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	1	1	2	2	2	1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
17	1	1	2	4	2	1	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
18	1	2	2	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3
19	1	2	1	2	2	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	2	1	4	2	1	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	1	2	2	2	1	2	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	1	1	2	1	2	1	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
23	1	1	2	4	2	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
24	1	2	2	4	1	1	3	3	5	2	5	4	4	3	3	3	5	5	4	6	3	5	5	4	5	5
25	2	2	2	3	2	1	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3
26	2	2	2	2	2	1	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
27	1	1	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4
28	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3
29	2	2	2	1	1	1	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
30	1	1	1	3	2	1	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5
31	1	2	2	4	2	1	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
32	1	1	2	1	1	1	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
33	1	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
34	1	1	1	4	1	1	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
35	1	2	2	3	1	1	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5
36	2	2	2	1	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
37	1	1	1	4	2	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5
38	1	1	2	3	2	1	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
39	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
41	1	1	1	1	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
42	1	2	2	3	2	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
43	1	1	2	2	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
44	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
45	1	2	2	2	2	1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
46	1	2	2	3	2	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
47	2	2	2	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
48	1	2	2	4	1	1	3	3	5	2	5	4	4	3	3	3	5	5	4	6	3	5	5	4	5	5
49	2	2	2	2	2	1	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3
50	2	2	2	3	2	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
51	1	1	1	4	1	1	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
52	1	1	2	2	1	1	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5
53	2	1	2	1	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5



104	1	1	1	4	1	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
105	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
106	1	2	2	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	
107	1	2	1	4	1	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
108	1	2	2	2	1	2	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	
109	1	2	2	3	1	2	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
110	1	1	2	4	1	2	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
111	1	1	1	4	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
112	1	1	2	4	1	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
113	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5
114	1	1	1	3	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	2	2	4	4	2	5	1	3	5	5	
115	1	1	1	4	1	2	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
116	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	
117	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
118	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	
119	2	1	2	3	1	2	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
120	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
121	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
122	1	1	2	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
123	2	1	2	2	1	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	1	2	2	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
125	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	
126	1	2	2	3	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
127	1	2	2	2	1	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
128	1	2	2	3	1	2	4	4	3	3	3	1	5	3	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
129	1	2	2	4	1	2	4	4	2	4	3	2	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	5	
130	1	2	2	3	1	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	
131	1	1	2	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
132	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
133	1	1	2	4	1	2	4	4	3	3	4	4	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	
134	1	1	1	4	1	2	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
135	2	1	2	2	1	2	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
136	1	1	2	4	1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	5	3	5	
137	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
138	1	1	1	4	1	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
139	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
140	1	2	2	4	1	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
141	1	2	1	4	1	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
142	1	1	1	3	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
143	1	1	2	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	
144	1	2	1	4	1	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
145	1	1	2	2	1	2	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	
146	1	1	2	3	1	2	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
147	1	2	2	4	1	2	4	4	2	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
148	1	1	1	4	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
149	1	1	2	4	1	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
150	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	
151	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	2	2	4	4	2	5	1	3	5	5	
152	1	2	1	4	1	2	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
153	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	5	4	4	

154	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
155	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	
156	2	1	2	2	3	1	2	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
157	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
158	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
159	1	2	2	3	1	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3
160	2	1	2	2	1	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	1	1	2	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
162	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	
163	1	2	2	3	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
164	1	2	2	2	1	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5		
165	1	1	2	3	1	2	4	4	3	3	3	1	5	3	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
166	1	1	2	4	1	2	4	4	2	4	3	2	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	5	
167	1	1	2	3	1	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	
168	1	1	2	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
169	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
170	1	1	2	4	1	2	4	4	3	3	4	4	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4
171	1	1	1	4	1	2	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
172	2	2	2	2	1	2	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
173	1	1	2	4	1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	5	3	5	
174	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
175	1	1	1	4	1	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	
176	1	1	2	4	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
177	1	2	2	4	1	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
178	1	2	2	4	1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	5	3	5	
179	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
180	1	2	1	4	1	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3
181	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
182	1	1	2	4	1	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
183	1	1	1	4	1	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
184	1	1	1	3	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	2	4	
185	1	1	2	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	
186	1	2	1	4	1	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
187	1	2	2	2	1	2	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4
188	1	1	2	3	1	2	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
189	1	1	2	4	1	2	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
190	1	2	1	4	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	
191	1	2	2	4	1	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
192	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	
193	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	2	5	1	3	5	5
194	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
195	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	
196	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
197	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	
198	2	1	2	3	1	2	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
199	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
200	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
201	1	2	2	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3
202	2	1	2	2	1	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	1	1	2	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
204	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4
205	1	1	2	3	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
206	1	1	2	2	1	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	

**Anexo N° 06: Base de datos de la confiabilidad del instrumento.**

**CONFIABILIDAD – INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO - HOSPITALIZACIÓN**

Muestra	Variables de Control						Dimensión: Trato										Dimensión: Infraestructura									
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	1	2	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
2	1	1	2	4	1	1	3	3	5	2	5	4	4	3	3	3	5	5	4	6	3	5	5	4	5	5
3	2	1	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3
4	2	2	2	2	2	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
5	1	2	1	4	1	1	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
6	1	2	2	2	1	1	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5
7	2	1	2	1	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
8	1	2	1	4	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	1	1	2	4	2	1	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
10	1	2	2	1	1	1	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	1	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
12	1	1	1	1	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
13	1	2	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	3
14	1	1	2	3	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
15	1	2	1	1	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,956	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,956 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de excelente confiabilidad, lo que me brinda la viabilidad para el recojo de datos permitiéndome aplicarlo en el proceso de investigación.

## CONFIABILIDAD – INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN - EMERGENCIA

Muestra	Variables de Control						Dimensión: Trato										Dimensión: Infraestructura									
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5
2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	2	2	4	4	2	5	1	3	5	5
3	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	5	4	4
5	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
6	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5
7	2	1	2	3	1	2	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
9	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
10	1	2	2	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3
11	2	1	2	2	1	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	1	2	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	1	1	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4
14	1	1	2	3	1	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
15	1	1	2	2	1	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5

### Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,707	20

El valor Alfa de Cronbach del presente instrumento a partir de las puntuaciones obtenidas luego de la aplicación a un grupo de 15 usuarios, como prueba piloto es igual a 0,707 por tanto, el instrumento se encuentra en un nivel de buena confiabilidad, lo que me brinda la viabilidad para el recojo de datos permitiéndome aplicarlo en el proceso de investigación.



**Anexo N° 07: Evidencias Fotográficas**  
**Solicitud de autorización**



**Aplicación de Instrumentos**



