



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD
QUILMANÁ 2020**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO DEL ENFERMERO
EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

PRESENTADO POR:

SÁNCHEZ HUASASQUICHE, CARLOS

ASESOR:

Mg. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO AMADO

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo con todo mi corazón a mis padres por haber confiado en mi, a mi esposa Eva por su comprensión y apoyo, a mis hijos Carlos Adán, Carlos Jesús y mi pequeña Eva Carolina que son mi motor y motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a Dios por regalarme la vida, a mis padres por su confianza y sacrificio para educarme, a mi familia por su apoyo familia por su apoyo incondicional.

ASESOR:

Mg. ARÉVALO MARCOS, RODOLFO AMADO

JURADO

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Jeannelly Paola Cabrera Espezua

INDICE

Pág.

TITULO	01
I.	
Dedicatoria	03
Agradecimiento	04
Jurado	05
INDICE	06
INTRODUCCION	08
II.	
MATERIALES Y METODOS	16
2.1	
Enfoque y diseño de investigacion	16
2.2	
Poblacion , Muestra y muestreo	16
2.3	
Variables (s) de estudio	17
2.4.	
Técnica e instrumento de medicion	17
2.5	
Procedimientos para recoleccion de datos	18
2.6	
Métodos de análisis estadístico	18
2.7	
Aspectos éticos	18
III.	
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	20
3.1.	
Cronograma de actividades	20
3.2.	
Recursos financieros	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22

ANEXOS	28
Anexo A : Operacionalizacion de la variable(s)	29
Anexo B : Instrumento de recolección de datos	33
Anexo C : Consentimiento informado y/o asentamiento informado	34

I. INTRODUCCIÓN

La Enfermería como profesión tiene que innovar sus cuidados y/o atenciones para brindar un servicio de calidad, en diferentes naciones se presentan dificultades con respecto a la confiabilidad y atención de calidad en hospitalización motivo por el cual se realizan esfuerzos para mejorar la eficacia y eficiencia. El organismo rector de la salud sugiere a quienes administran las instituciones tener presente las expectativas de los usuarios al momento de tomar decisiones y recomienda realizar estudios sobre el servicio brindado al paciente (satisfacción) porque se considerado indicador de calidad en algunos países (1).

En los recientes años se han tenido que tomar decisiones para poder incrementar el buen servicio en los establecimientos sanitarios esta iniciativa ha tenido algunas fracasos y en algunos casos éxitos, pero lo mas importante es que se gana experiencia que debe ser considerado. Para brindar un buen servicio y poder aumentar la calidad tenemos: Los círculos de calidad, la autovaloración, el monitoreo de los establecimientos sanitarios, la certificación de las instituciones sanitarias, las guias de practicas clínicas, la medición del servicio al usuario, desarrollar proyectos para mejorar los productos y servicios y de esta manera incrementar el buen servicio en las instituciones de atención primaria (2).

Es cada vez mas común valorar calidad del servicio con la visión del paciente, con esta percepción tener datos acerca de que calidad de cuidado recibido y se recopila información que va a favorecer a la institucion que brinda la atención y también al usuario en sus expectativas y necesidades. Con este método se evalua rápidamente la atención y a un bajo costo. Se va obtener información sobre las quejas inquietudes del usuario, innovaciones que se podrían realizar, establecer estanderes de desempeño y mejora de la atención (3).

En nuestro país se han realizado varios estudios sobre percepción del cliente de

la clase del servicio sanitario recibido para conseguir este objetivo se utilizó la herramienta llamado SERVQUAL (service quality) el cual valora desigualdad entre expectativas y percepciones del usuario, este estudio comprende cinco dimensiones: seguro, empático, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad. Esta herramienta representa el sistema más aceptado por su alta confiabilidad y su validez (4).

La percepción que tienen el usuario y los familiares del paciente que requieren un servicio sanitario: mínimo apoyo emocional, cuando el enfermero brinda una adecuada atención, la familia se sentirá tranquila si le explican de manera sencilla cual es la enfermedad del paciente. Para conseguir este objetivo es valiosa la comunicación, no solo la verbal también es importante la no verbal como: los gestos tono de voz, resulta importante plantear estrategias para formar al profesional de enfermería en atención de calidad (5).

Las recientes perspectivas de gerencia sanitaria relacionado a complacer al usuario nos dice que una buena atención y /o servicio es satisfacer la visión del cliente que acude al establecimiento sanitario solicitando ayuda, satisfacer sus dudas, consulta y comprensión aliviar sus dolencias. Pero si no satisfacemos esta expectativa con una atención de calidad el usuario no quedará contento con la atención y lo más probable es que ya no confie en el establecimiento de salud, se verá obligado a buscar otras alternativas o tratará de buscar información con otras personas (6).

Un usuario satisfecho va a reflejar credibilidad, confianza y prestigio para el establecimiento de salud que brinda el servicio, se debe de considerar la satisfacción del paciente si queremos medir el tipo de servicio enfermero, porque un usuario satisfecho constituye una herramienta valiosa para la valoración de los resultados del servicio realizado por el personal sanitario. Para enfermería es básico valorar las necesidades del usuario para poder satisfacerlas con acciones e intervenciones que mejoren su salud biopsicosocial (7).

Cuando nos referimos a satisfacción es como los servicios y productos brindados por una determinada empresa van a cumplir o superar la expectativa del cliente o usuario; Con la satisfacción se busca la excelencia de la empresa. Por esta razón toda empresa, institución o establecimiento debe de reconocer las necesidades de su público usuario objetivo y implementar los medios necesarios para que el personal en general o la gran mayoría conozcan las necesidades del usuario para llegar a cubrir las expectativas (8) .

Factores que influyen en la satisfacción : Individuales, experiencia con el servicio, cultural, demográfico, sociales, económicos. familiares/sociales: Interviene la vivencia, situaciones que han tenido los familiares y conocidos relacionado con la atención sanitaria esta experiencia puede ser positiva o negativa también el concepto que tienen sobre la salud y enfermedad. Del servicio de salud: como es la accesibilidad geográfica (distancia entre la vivienda y el establecimiento de salud), las características del servicio de salud, como se encuentra organizado, el horario de atención (9)

“Dimensiones: Aspectos tangibles. Características materiales que el paciente o familiar observa en el establecimiento relacionado con el aspecto y condiciones físicas del establecimiento, limpieza, comodidad , equipamiento, grupo humano . Capacidad de respuesta.- Brindar un cuidado activo y de calidad, con una respuesta adecuada, rápida y oportuna. Fiabilidad.-Facultad de realizar de manera exitosa el cuidado prometido. Seguridad.- Actitud del personal que inspira confianza en el usuario, al realizar una adecuada atención. Empatía.- Es ponerse en el lugar del otro y atender como deseamos ser atendidos” (10).

Cuando se trata de satisfacer al paciente es hablar del buen servicio y es la meta principal de una institución exitosa y de las instituciones que aspiran ser exitosas, porque la expectativa, la calidad y la satisfacción están relacionadas. Si esta empresa consigue la calidad total tendrá multiples beneficios, pero 3 son los mas

importantes: 1° El usuario satisfecho, generalmente regresará a requerir el servicio (será leal). 2° El usuario satisfecho expresa a sus familiares y amigos los beneficios obtenidos con un cuidado o una mercadería (públicidad gratis y barata) (11).

En la actualidad, el sistema de salud considera la satisfacción del usuario como señal de buen cuidado y enfermería lo considera como un resultado importante para valorar el cuidado brindado un adecuado cuidado proporciona bienestar al paciente y lo involucra en el régimen terapéutico y cuidado de su salud. La satisfacción es la valoración que brinda la persona del cuidado recibido. La entidad encargada de la salubridad (MINSA) viene promoviendo la aplicación de la guía de administración de la calidad sanitaria, así también política estatal de calidad sanitaria (12).

En la institución de Salud Quilmaná de la provincia de Cañete no se han realizado investigaciones sobre satisfacción del usuario en el servicio de emergencia. considerando de mucha importancia realizar una investigación para precisar la satisfacción del usuario.

Referentes internacionales

Mutre K, González C, Ecuador, Establecer el grado de satisfacción del paciente externo en el tiempo que demora la atención de emergencia en el Hospital General IESS Milagro. Los resultados de estudios fueron que se encontró altos niveles de insatisfacción en señaléticas y orientación en servicios de emergencia. Sin embargo, el tiempo de espera de los usuarios atendidos fue considerable (13).

Vera M, Angelina W; Guayaquil- Ecuador, Establecer el grado de satisfacción del paciente relacionado con la calidad y atención brindada en la emergencia pediátrica del Hospital General De Milagro. Los resultados del estudio fueron que el servicio no brinda adecuada seguridad al usuario y una atención deficiente

(14) .

Gomez W, Davila F, Campins R, Colmenares S; Venezuela, Evaluar la satisfacción del paciente del servicio de emergencia del Hospital central de Maracay. Los resultados fueron que el análisis proporciona datos validos para generar acciones oportunas y aprovechar los recursos sanitarios del Hospital Central De Maracay (15).

Alarcon P, Colombia, Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca de la calidad del servicio en la emergencia de los nosocomios particulares y estatales en la ciudad de Villavicencio. Según el modelo SERVQUAL. El resultado fue que los pacientes de Villavicencio opinan que la atención brindada por la clínica es buena teniendo la infraestructura la puntuación mas alta, por lo comodo y agradable que resultan las instalaciones que brindan los centros clínicos tanto privados como públicos pues estos ultimos tuvieron buena calificación (16).

Fontano A, España, Determinar el grado de satisfacción de usuarios, familiares, personal sanitario del servicio de urgencias hospitalarias. Los resultados fueron El elevado nivel de satisfaccion del usuario y familiares del servicio de urgencia. Las causas que influyeron en la satisfaccion de los usuarios del tópico de urgencia fueron: el sexo, tiempo de espera .la edad, optimismo, el dominio del dolor percibido hasta la visita médica. Pero la satisfacción en el trabajo del personal sanitario del tópico de urgencias es mínima, debido a factores como son la realización personal y el agotamiento emocional que influyen en la satisfacción (17).

A nivel nacional

Napa A, Ica, Determinar la satisfacción del paciente externo que se dirige al servicio de emergencia del nosocomio regional de Ica. Los resultados fueron: resultado global de satisfacción 23.82% y de insatisfacción se obtuvo 76.18% (18).

Ponce M ;Cañete, Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero y el grado de satisfacción del acompañante del usuario delicado en el servicio de emergencia del Hospital Rezola – Cañete –Lima 2018. Las conclusiones fueron participación de acompañantes entre 28 a 38 años (45.1%), feminas(57 %) conyuge del usuario (52.7%); satisfacción por la atención (58.8%) basada en la preocupación del personal de enfermería por el familiar (65%) Comunicación verbal:el saludo (60.4%) y la no verbal ignorar al familiar ante consultas repetidas (51.6%) (19).

Mejia D ,Rivera O ,Chiclayo .Medir el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en emergencia del nosocomio Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo relacionado al cuidado enfermero(a) en los meses de Enero –Marzo 2016. Los resultados fueron el 91% no esta satisfecho con la respuesta que brinda el enfermero(a) (20).

Fernandez M, rodrigue J, Callao,Peru,Medir el grado de satisfacción del paciente relacionado con los cuidados que recibe del enfermero(a) en el tópico de emergencia del HNDAC. Callao 2018 y los resultados muestran que el enfermero (a) que trabaja en el tópico de emergencia del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, de acuerdo con el cuestionario de CARE-Q no les brinda un tiempo adecuado para esclarecer sus consultas relacionados con su enfermedad y tampoco se considera al paciente y/o familiar cuando se formula el tratamiento a seguir (21).

Enciso L, Ayacucho,Perú, Medir el grado de satisfacción del paciente externo relacionado con el cuidado brindado por el enfermero(a) en el servicio de emergencia del nosocomio de Apoyo de Jesús Nazareno,y se concluyó que el grado de satisfacción es mediano en relación al servicio brindado por el enfermero(a) en el servicio de emergencia del Nosocomio Apoyo Jesús de Nazareno(22) .

La importancia de realizar un estudio de satisfacción del usuario en el Centro De salud Quilmaná es debido a que los usuario insatisfecho dará a conocer su experiencia negativa a sus familiares y amigos por lo tanto las personas tendrán un concepto negativo de la institución y no confiarán en el personal que labora en el Centro de salud de Quilmaná para su atención, al realizar el estudio conoceremos nuestras debilidades y podremos realizar un plan de mejora para el bienestar de los usuarios.

El estudio se justifica porque debemos ser conscientes al atender a los pacientes debemos hacerlo con la mejor calidad de servicio, toda vez que son seres humanos, y como profesionales de la salud estamos en la obligación de preservar y cuidar de la mejor manera la salud de los pacientes, brindándole seguridad y confianza en todo momento al usuario y sus acompañantes, ya que la mayoría de estas personas están pasando esta experiencia por primera vez y es bastante doloroso y triste tener a una persona enferma dentro de nuestra familia. Además el centro de salud no cuenta con estudios de satisfacción de la calidad.

El cuidado del paciente es responsabilidad del enfermero(a) y el rol que desempeña tiene que estar bien establecido. Según la Teoría de enfermería de Betty Newman en 1970, indica que la enfermera está al cuidado total del paciente, indicando en todo momento a la persona como un sistema dinámico que se establece entre los factores socioculturales, fisiológicos. Por otro lado, Virginia Henderson indica que la persona es un ser biopsicosocial, donde el cuerpo y la mente son inseparables, requiriendo en todo momento alcanzar la satisfacción de las necesidades que requiere dicho paciente para su recuperación. Por otro lado, Hildegart Peplau en 1952, hace mención a la comunicación entre paciente y enfermera, donde las relaciones interpersonales se establecen de forma progresiva, por lo que para ser enfermera tienes que estar emocionalmente madura, contar con experiencia para no cometer errores (23)

El objetivo general del trabajo es determinar la satisfacción de los usuarios

atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Quilmaná 2020.

Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes:

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según fiabilidad atendido en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Quilmaná 2020.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según seguridad en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Quilmaná 2020.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Quilmaná 2020.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según empatía en el servicio de emergencia del Centro de Salud Quilmaná 2020.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según aspectos tangibles en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná 2020.

II .MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El diseño metodológico es descriptivo de corte transversal.

El estudio será de enfoque cuantitativo: Es el más utilizado en las ciencias naturales, emplea la recopilación de información y comprobar la suposición (hipótesis) se basa en la medida numeral y la estadística como medidas y comprobar la hipótesis (24)

2.2. Poblacion ,muestra y muestreo

Conjunto de individuos o elementos de quienes queremos saber algo en un estudio. Esta constituido por historias clínicas, personas, nacimientos, defunciones, muestra de laboratorio entre otros (25).

Estará constituida por las personas o familiar que acudan a emergencia del Centro de salud Quilmaná

Muestra utilizaremos la forma estadística del control probalístico tipo aleatorio simple, quedando constituido por 61 encuestas.

Muestreo

Se aplicará el muestreo aleatorio sistemático porque se considerará el número de usuario atendidos y el numero de personas a entrevistar, se aplicará la encuesta cada 3 personas o familiar a quienes se les brinda un cuidado o atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Quilmaná.

Los criterios de inclusión: Personas o familiar de 18 años a mas que quieran ser incluidos en la investigacion, personas conscientes.

Los criterios de exclusión: Personas inconcientes, quienes nieguen su participación en el estudio, pacientes con edad inferior a 18, pacientes con alteraciones mentales que estén solos.

2.3 Variable de estudio

Variable : Satisfacción del paciente

Definición conceptual de Variable: Es la manera como un servicio en salud y la situación sanitaria resultante de la atención obedecen a la visión del paciente. Satisfacción es la experiencia subjetiva que ocasiona el cumplir o no cumplir con las perspectivas que tiene la persona de un servicio o atención (26).

Definición operacional de variable :

La satisfacción es como el paciente siente o percibe la atención brindada en el servicio de emergencia esta experiencia puede ser positiva o negativa.

Escala de Likert y satisfacción de usuario:De cero a veinte es extremadamente insatisfecho, de veinte a cuarenta es insatisfecho ,de cuarenta a sesenta es neutro ,de sesenta a ochenta es satisfecho ,de ochenta a cien es extremadamente satisfecho (27)

2.4 Técnica e instrumento de medición

La técnica que utilizaremos será la encuesta.

Instrumento: Utilizaremos el SERVQUAL modificado que es utilizado en instituciones sanitarias, la encuesta incluye veintidos interrogantes sobre percepcion, repartidas en 5 dimensiones (28).

El instrumento ya esta validado existe un documento normativo y una RM N°527-2011 .

La confiabilidad de la escala SERVQUAL esta dada por el alfa de Cronbach , resultando en la escala total $\mu = 0,74$ y en percepciones $\mu = 0,66$ (29).

2.5 Procedimiento para recolección de datos

Para iniciar la recolección de datos en primer lugar la Universidad Norbert Wiener tiene que aprobar el proyecto de investigación, emitirá una carta de presentación con la cual se realizará los trámites correspondiente con la Red de Salud SBS Cañete Yauyos, para poder recopilar la información en el servicio emergencia del establecimiento de Salud Quilmaná.

2.6. Métodos de análisis estadístico

Una vez aplicada las encuestas se procesará los datos y se ingresaran al programa **SPSS 24** y después de obtener los resultados se analizará e interpretaré la información para finalmente realizar las discusiones, conclusiones y recomendaciones; la escala de estanonos también se utilizará para determinar los rangos de evaluación para la variable examinada.

2.7 Aspectos éticos

Al realizar el estudio protegeremos a quienes participen en todos sus aspectos, no se realizará nada que no este estipulado en el consentimiento informado .

Principio de Autonomía: Al paciente se le informará el motivo de la investigación y el libremente tomará la decisión de participar. En la presente investigación no considerará nombres ni apellidos de los participantes.

Principio de Beneficiencia: El presente estudio no causará daño a ninguna persona, si conocemos nuestras debilidades podemos corregirlas en bienestar de

los usuarios. Una vez concluido el estudio se dará a conocer los resultados a la dirección de la SBS Cañete Yauyos y se les dará alternativas de solución.

Principio de no maleficencia: El presente estudio no causará daño al paciente, ni al acompañante, no se actuará con mala voluntad

Principio de justicia: Todos los pacientes tendrán la misma consideración, y serán tratados con respeto y cordialidad sin discriminación ni preferencias.

III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020											
	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	X	X	X	X	X							
Busqueda bibliografica	X	X	X	X	X	X	X					
Situacion problemática ,marco teorico referencial y antecedentes		X	X	X	X	X	X					
Importancia y justificación de la investigacion				X	X	X	X	X				
Objetivos de la investigacion				X	X	X	X	X				
Enfoque y diseño de investigacion					X	X	X	X				
Poblacion ,muestra y muestreo					X	X	X	X	X			
Tecnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X			
Aspectos bioeticos					X	X	X	X	X			
Metodos de análisis de informacion					X	X	X	X	X			
Elaboración de aspectos administrativos del estudio						X	X	X	X			
Elaboracion de los anexos						X	X	X	X			
Aprobacion del proyecto									X	X	X	
Sustentación del proyecto										X	X	X

3.2 Recursos financieros

	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Personas				
Investigador	Licenciado	01	0.00	0.00
Asesor Estadístico	Estadístico	01	0.00	0.00
subtotal				0.00
Materiales y Equipos				
Impresora	Unidad	01	500.00	500.00
computadora	unidad	01	2,000.00	2,000.00
Subtotal				2,500.00
Servicios				
Folder manila	Unidad	20	1.00	20.00
Papel bond A 4	Millar	1000	30.00	30.00
Movilidad-pasjes	---	---	300.00	300.00
internet	---	---	150.00	150.00
subtotal				500
TOTAL				3,000.00

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Santana J, Bauer A, Mimamisavar R, Queiroz A, Gomez M, Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza [Internet]. 2014. [acceso 20 de Febrero de 2020]. Disponible : https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
2. Ministerio de salud, Sistemas de gestión de la calidad en salud [internet] 2006 [citado 22 de febrero 2020] disponible: http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/n_520-2006-minsa_02-06-06.pdf
3. Rodriguez M, Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria [internet] 2011 [citado 22 febrero 2020] disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/228576787.pdf>
4. Larrea J, Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del peru durante setiembre –Noviembre 2015 [tesis] 2015 [citado 20 de febrero 2020] Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/larrea_j.pdf?sequence=1&isallowed=y
5. Ponce M, calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete, Lima -2018 [tesis] 2019 [Citado 22 de febrero 2020] Disponible en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/8628/enspochmc.pdf?sequence=1&isallowed=y>
6. Hinojoza G, Satisfacción del paciente y su relación con la atención de Enfermería en las unidades quirúrgicas en el hospital del instituto ecuatoriano de seguridad social

- de Ambato de junio a setiembre 2015 [Tesis] 2018 [citado 24 d febrero 2020]
disponible en :
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329#:~:text=los%20nuevos%20enfocoques%20de%20gerencia,que%20se%20van%20a%20sentir>
7. Enciso I, Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesus Nazareno Ayacucho-2016 [Tesis] 2016 [Citado 24 de febrero 2020]
Disponible en: file:///f:/enciso_cl.pdf
 8. Wikipedia la enciclopedia libre [internet] 2020 [acceso 24 de febrero 2020]
disponible en :
[https://es.qaz.wiki/wiki/customer_satisfaction#:~:text=la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20\(a,superan%20las%20expectativas%20del%20cliente%20](https://es.qaz.wiki/wiki/customer_satisfaction#:~:text=la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20(a,superan%20las%20expectativas%20del%20cliente%20)
 9. Lobo A ,Dominguez K, Rodriguez J, Satisfaccion de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense [internet] 2016 [citado 24 de febrero 2020]
Disponible en:
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
 10. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion ,Herramientas de calidad [internet] 2018 [citado el 25 febrero 2020] Disponible en : :
<https://www.hndac.gob.pe/herramientas-de-calidad/satisfacci%C3%B3n-del-usuario-encuesta-servqual.html>
 11. Thompson I ,La satisfacción del cliente [internet] 2006 [citado 01 de marzo del 2020]
Disponible en :
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/md/mm/am/03/satisfaccion_del_cliente.pdf
 12. Minsa, Guia técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los

establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. dirección general de salud de las personas, Dirección de calidad en salud –Lima, Perú. Ministerio de salud [internet] 2011 [acceso 01 de marzo 2020] Disponible en :

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

13. Mutre K, Gonzalez C, La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro –Ecuador [tesis] 2020 [acceso 4 de marzo 2020] disponible en :

<https://www.acvenisproh.com/revistas/lib/pkp/templates/frontend/components/tope.jpg>

14. Maggy 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 [Tesis] 2018 [Acceso 10 noviembre 2020] Disponible en :

<http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/9976>

15. Gomez E, Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay [Tesis] 2017 [Acceso 10 de noviembre 2020] disponible en:

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/rsd/article/view/1515>.

16. Torres D, Alarcon P, Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de sala de emergencia en los hospitales privados y públicos de la ciudad de Villavicencio meta –colombia Según modelo Servqual [Tesis] 2017 [Acceso 10 de noviembre 2020] Disponible en :

<https://repositorio.unillanos.edu.co/jspui/bitstream/001/822/1/runillanos%20ade%200298%20medici%20de%20satisfacci%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20de%20las%20salas%20de%20emergencia%20en%20los%20hospitales%20privados%20y%20publico.pdf>

17. Fontano A, Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalarias, España [Tesis] 2015 [acceso 2 de noviembre 2020] Disponible: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8331/boza_bbb.pdf?sequence=1&isallowed=y
18. Napa A, Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital Regional De Ica [Tesis] 2018 [acceso 10 de noviembre 2020] disponible en: https://www.researchgate.net/publication/338421163_satisfaccion_del_usuario_externo_que_acude_al_servicio_de_emergencia_del_hospital_regional_de_ica_ano_2018
19. Ponce M, Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete –Lima [Tesis] 2018 [Acceso 2 de noviembre 2020] Disponible en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/unsa/8628>
20. Fernandez M, Rodriguez J, Satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion-Callao [Tesis] 2018 [Acceso 03 de noviembre 2020] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/unac/3054>
21. Mejía D, Rivera O, Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes –Chiclayo [Tesis] 2016 [Acceso 03 de noviembre 2020] Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/mejia%20acu%20c3%b1a%20-%20rivera%20segura.pdf?sequence=7&isallowed=y>
22. Enciso I, Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital De Apoyo Jesus Nazareno Ayacucho-2016 [Tesis] 2016 [acceso 5 noviembre 2020]

disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5238/enciso_cl.pdf?sequence=1&isallowed=y

23. Fernandez M, Bases históricas y teóricas de la enfermería [artículo internet] 2010 [acceso 6 noviembre 2020] disponible en:
<https://ocw.unican.es/course/view.php?id=132>

24. Mayta J, Enfoque cuantitativo [Artículo internet] 2016 [Acceso 06 noviembre 2020] disponible en : <https://es.slideshare.net/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564#:~:text=El%20enfoque%20cuantitativo%20%E2%80%9CUtiliza%20la,%20comportamiento%20de%20una%20poblaci%C3%B3n%E2%80%9D>

25. Lopez p, Poblacion muestra y muestreo [artículo internet] 2004 [Acceso 07 de noviembre 2020] disponible en :
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

26. Galindo F, Vasquez R, Validación del servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas [artículo internet] 2013 [Acceso 8 de noviembre 2020] Disponible en : <file:///C:/Users/EVA/Downloads/134-Texto%20del%20art%C3%ADculo-953-1-10-20190622.pdf>

27. Perez C, Ortiz R, Llanta M, Peña M, Infante I, La evaluación de la satisfacción en salud : Un reto a la calidad [Revista internet] 2008 [Citado 9 de noviembre 2020] disponible en : http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20puede%20definirse,sujeto%20con%20respecto%20a%20algo.

28. Cajeme, SERVQUAL: Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de catastro e ingresos del H Ayuntamiento de Cajeme [Artículo internet] 2009 [Citado 10 noviembre 2020] disponible en : <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>
29. Calixto M, Okino M, Hayashida M, Costa I, Trevisan M, Escala SERVQUAL: Validación en población mexicana [Artículo internet] 2011 [citado 20 de noviembre 2020] disponible en : https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072011000300014#:~:text=La%20confiabilidad%20de%20la%20escala,observa%20en%20la%20tabla%201.

ANEXOS

Anexo A : Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Satisfacción de los usuarios y acompañanes atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de salud Quilmana								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medicionala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del usuario y acompañante	De acuerdo a la naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Es la manera como un servicio en salud y la situación sanitaria resultante de la atención obedecen a la visión del paciente. Satisfacción es la experiencia subjetiva que ocasiona el cumplir o no cumplir con las perspectivas que tiene la persona de un servicio o atención	La satisfacción es como el paciente siente o percibe la atención brindada en el servicio de emergencia esta experiencia puede ser positiva o negativa.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ .Que el personal de salud le oriente y explique de manera clara y precis sobre los pasos o trámites para la atención de consulta. ❖ Que la consulta con el médico sea de inmediato dependiente de la gravedad. ❖ Que la atención no se realice respetando el orden de llegada. ❖ Que la consulta con el médico se realice según prioridad de emergencia. 	Preguntas del 01 al 05.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Extremadamente insatisfecho ❖ Insatisfecho ❖ Neutro ❖ Satisfecho ❖ Extremadamente satisfecho 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Extremadamente insatisfecho 0-20. ❖ Insatisfecho 20-40 ❖ Neutro 40-60 ❖ Satisfecho 60-80 ❖ Extremadamente satisfecho 80-100

				<p>Capacidad de respuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Que la atención en caja o en el modulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida. ❖ Que la toma de exámenes radiológicos (radiografías ,ecografías, otros) sea rapido ❖ Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida. 	<p>Preguntas del 6 al 9.</p>		
					<ul style="list-style-type: none"> ❖ Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad. ❖ Que el medico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motive su atención. ❖ Que el personal de Enfermería que atiende le inspire confianza y seguridad. ❖ Que el medico y el personal que atiende le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. 	<p>Pregunta del 10 al 13</p>		

				Empatia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Que el personal que brinda la consulta le trate con amabilidad, respeto y paciencia. ❖ Que el meico que le atienda muestre interés en solucionar su problema de salud. ❖ Que usted comprenda la explicación que el medico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran. ❖ Que usted comprenda la explicación que el medico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención. ❖ Que el usuario comprenda la explicación que el medico le brinde sobre el tratamiento que recibirá: Tipo de medicamento, dosis y efecto adverso. 	Preguntas del 14 al 18.		
--	--	--	--	---------	---	-------------------------	--	--

				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Que los carteles, Letreros y fechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los usuarios. ❖ Que el servicio de emergencia cuente con personal suficiente y disponible para atender informes y orientar a los usuarios y acompañantes. ❖ Que el servicio cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. ❖ Que el servicio de emergencia y toda el área se encuentren limpios y cómodos. 			
--	--	--	--	--------------------	---	--	--	--

ANEXO B: Instrumento de recolección de datos

N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4,II Y III	
Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento de salud:	_____
Fecha: _____	Hora de inicio: _____ Hora final: _____
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condicion del encuestado	Usuario (a) 1 Acompañante 2
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 2
4. Nivel de estudio	Analfabeto 1
	Primaria 2
	Secundaria 3
	Superior tecnico 4
	Superior universitaria 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS 1
	SOAT 2
	Ninguno 3
	Otro 4
6. Tipo de usuario	Nuevo 1
	Continuador 2
7. Topico o área donde fue atendido: _____	

Anexo C :

PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar ,califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de emergencia(nivel I-4, II Y III).Utilice una escala numérica de 1 a 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia,sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del medico?							
04	P	¿El medico que lo atendio mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿ La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratprio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿ La atención para tomarse exámenes radiológicas fue rápida?							
09	P	¿ La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿ El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿ Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿EL médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							
13	P	¿ El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿ El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿ El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?¿							
16	P	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron							
18	P	¿ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿ Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿ La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿ La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿ Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
FACULTAD DE ENFERMERIA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EMERGENCIA Y DESASTRES

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario (a) de emergencia del establecimiento de salud Quilmana, soy Licenciado en enfermería y alumno de la especialidad de emergencia y desastres en la universidad NORBERT WIENER y estoy ejecutando mi proyecto de investigación.

Para continuar con la investigación se les entregará una hoja con una encuesta la cual contiene 22 preguntas que usted tendrá que responder, la encuesta será anónima, sus respuestas ayudarán a mejorar la calidad de la atención en emergencia del centro de salud Quilmana.

Agradezco su alto espíritu de colaboración y contribución.

Acepto voluntariamente participar en el estudio **Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná**

Quilmaná..... De 2020

CUARTO SEMANA

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1

Excluir bibliografía

Activo

