



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia del
Centro Materno Infantil Piedra Liza 2023

**Para optar el Título Profesional de
Médico Cirujano**

Presentado por:

Autora: Anccasi Reyes, Mariel

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-7362-7968>

Asesor: Dr. Tapia Alejos, Lenin Brunel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4112-7775>

Lima – Perú

2024

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **MARIEL ANCCASI REYES** egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Medicina Humana/ Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo **académico “NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA 2023”** Asesorado por el docente: **LENIN BRUMEL TAPIA ALEJOS** DNI 09990232 ORCID 0000-0002-4112-7775 tiene un índice de similitud de 17 diecisiete % con código **2148367916** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado: **MARIEL ANCCASI REYES**
DNI: 43526098



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: **LENIN BRUMEL TAPIA ALEJOS**
DNI: 09990232

Lima, 10 de junio del 2024

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIA
DEL CENTRO MATERNO INFANTIL
PIEDRA LIZA
2023”**

Tesis

“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA 2023”

Línea de investigación

SALUD Y BIENESTAR

Evaluación de servicios y política sanitaria

Asesor

DR. TAPIA ALEJOS, LENIN BRUNEL

Código ORCID

0000-0002-4112-7775

Dedicatoria:

Dedico el presente trabajo a Dios por darme la vida, mis padres y a mi hermana por apoyo, cariño y comprensión, han sido mi fortaleza en todo este tiempo.

Agradecimientos

A la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Norbert Wiener por la formación académica recibida y por darme la oportunidad de desarrollarme dentro del del área de investigación.

Agradezco a mis maestros de teoría y de practica que me enseñaron y aconsejaron en este largo camino y en especial al Dr. Lenin Tapia Alejos por su apoyo, su asesoramiento recibido y sus aportes valiosos en la elaboración de este trabajo de investigación.

INDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.3 Objetivos de la investigación	
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación de la investigación	13
1.4.1 Teórica	13
1.4.2 Metodológica	13
1.4.3 Práctica	13
1.5 Limitaciones de la investigación	13
1.5.1 Temporal	13
1.5.2 Espacial	14
1.5.3 Recursos	14
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	15
2.1 Antecedentes de la investigación	15
2.1.1 Antecedentes internacionales	15
2.1.2 Antecedentes nacionales	16
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1 Método de investigación	19
3.2 Enfoque investigativo	19
3.3 Tipo de investigación	19

3.4	Diseño de investigación	19
3.5	Población, muestra y muestreo	19
3.6	Variables y operacionalización	20
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1	Técnica	23
3.7.2	Descripción	23
3.7.3	Validación	23
3.7.4	Confiabilidad	26
3.8	Procesamiento y análisis de datos	24
3.9	Aspectos éticos	24
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		25
4.1	Resultados	25
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	25
4.1.2	Discusión de resultados	34
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		38
5.1	Conclusiones	38
5.2	Recomendaciones	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		40
ANEXOS		
	Anexo 1: Matriz de consistencia	43
	Anexo 2: Instrumento	45
	Anexo 3: Validez del instrumento	49
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	50
	Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	51
	Anexo 6: Formato de consentimiento informado	52
	Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	53
	Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	

RESUMEN

El lazo profesional entre el médico y su paciente en los últimos años ha decaído debido a la alta demanda que existe en aquellos usuarios que acuden a hospitales nacionales y centros de salud de primer nivel especialmente los servicios de urgencia/ emergencia que suele comprometer la calidad de atención brindada por parte del personal de salud, de aquí surge la necesidad de evaluar constantemente la satisfacción del usuario externo (pacientes) en el área de urgencias/ emergencias una de las que mayor impacto negativo suelen tener. *Objetivo:* Determinar la satisfacción global de los pacientes atendidos en urgencia del CMI Piedra Liza 2023. *Metodología:* es un estudio observacional de tipo descriptivo, se utilizó la encuesta SERVQUAL para el análisis de la satisfacción de manera global y en sus 5 dimensiones, participó una muestra aleatoria de 217 usuarios del servicio de urgencias. *Resultados:* Un 56% de los usuarios se mostró satisfecho, mientras que un 44% no lo estuvo. En la dimensión fiabilidad el 60.5% de satisfacción y 39.4% de insatisfacción, dimensión capacidad de respuesta 53.3% de satisfacción y 46.66% insatisfacción, dimensión seguridad 50.9% satisfacción, 49.08% no, dimensión empatía 58.2% de satisfacción y 41.84% de insatisfacción, dimensión aspectos tangibles 55.3% satisfacción, mientras que un 44.7% no lo estuvo. *Conclusiones:* El nivel de satisfacción de la mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del CMI Piedra Liza 2023 fue buena (56%), mientras que un 44% de insatisfacción con la atención, se deben continuar empleando mejoras en el servicio.

Palabras clave: Satisfacción, SERVQUAL, urgencias, emergencias, percepción.

ABSTRACT

The professional bond between the doctor and his patient in recent years has declined due to the high demand that exists in those users who go to national hospitals and first-level health centers, especially urgent / emergency services that usually compromise the quality of attention provided by health personnel, from here arises the need to constantly evaluate the satisfaction of external users (patients) in the emergency / emergency area, one of the areas that tend to have the greatest negative impact. Objective: To determine the global satisfaction of the patients treated in the emergency room of the CMI Piedra Liza 2023. Methodology: it is an observational study of descriptive type, the SERVQUAL survey was used for the analysis of satisfaction in a global way and in its 5 dimensions, a random sample of 217 users of the emergency service. Results: 56% of the users were satisfied, while 44% were not. In the reliability dimension 60.5% satisfaction and 39.4% dissatisfaction, responsiveness dimension 53.3% satisfaction and 46.66% dissatisfaction, security dimension 50.9% satisfaction, 49.08% no, empathy dimension 58.2% satisfaction and 41.84% dissatisfaction, dimension tangible aspects 55.3% satisfaction, while 44.7% were not. Conclusions: The level of satisfaction of the majority of the users treated in the emergency service of the CMI Piedra Liza 2023 was good (56%), while 44% dissatisfied with the care, improvements should be continued in the service.

Keywords: Satisfaction, SERVQUAL, emergencies, emergencies, perception.

INTRODUCCION

Hoy en día, el usuario es atendido por diversos profesionales de la salud y es así que se hace imprescindible conocer la satisfacción del usuario por la atención recibida por parte en este contexto del profesional médico y permitirá servir como medio de comunicación entre los diferentes profesionales de la salud. En medicina, una de las estrategias para garantizar la calidad de la atención es a través de las encuestas, ya que proporciona al equipo médico el conocimiento de los usuarios en el momento de la atención, además es muy utilizado en estos días como instrumento para medir la calidad de la atención. Sin embargo; los hechos revelan que puede existir deficiencias y/o carencias en cuanto a la atención brindada por parte del profesional médico. Ante este contexto se realizó el siguiente estudio de investigación: “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Tópico de urgencia del Centro Materno Infantil Piedra Liza 2023” y cuyo objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia del centro materno infantil Piedra Liza. Los hallazgos de este estudio, permitirán brindar información con el fin de destacar la importancia que tiene la elaboración de las encuestas sobre la satisfacción del usuario por la atención recibida a fin que se elaboren estrategias que faciliten las condiciones organizacionales y a la importancia de su uso. El estudio será estructurado de la siguiente manera para su mejor comprensión: CAPITULO I: EL PROBLEMA, se considera el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación. CAPITULO II: MARCO TEORICO; dentro de él están los antecedentes de la investigación, bases teóricas. CAPITULO III: METODOLOGIA donde se expone el método de investigación, enfoque investigativo, tipo de investigación, diseño de investigación, descripción de la población, muestra y muestreo, variables y operacionalización y técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, procesamiento análisis de datos y aspectos éticos. EL CAPITULO IV; PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS. CAPITULO V; CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El lazo profesional entre el médico y su paciente en los últimos años ha decaído debido a la alta demanda que existe en aquellos usuarios que acuden a hospitales nacionales y centros de salud de primer nivel¹.

Globalmente, la OMS reporta que los servicios de emergencia/urgencia deben darse de manera rápida y oportuna, conservando el nivel de calidad óptimo, además de asegurarse de brindar una cobertura universal, debido a las diversas patologías de distintas especialidades a las que nos enfrentamos².

En el Perú los servicios de emergencia tienen como objetivo la búsqueda de una mejor calidad de atención de los usuarios externos³.

Localmente, según el MINSA las categorías de los establecimientos de salud se dividen en base a su nivel resolutivo, teniendo en cuenta así el 1^{er}, 2^{do} y 3^{er} nivel de atención. Teniendo, según el nivel, la capacidad de resolver patologías más complejas. Siendo Lima una ciudad comprometida por la población que alberga y la demanda que estos representan⁴.

Actualmente se discute la relación médico paciente, en la que deberían estar presentes aspectos como la amabilidad, empatía, confianza, etc. En la bibliografía se tienen distintos tipos de relación según la postura que el galeno tome entre las cuales destacan: paternalista, dominante, compartida, etc⁵.

Anteriormente el paciente era considerado únicamente como espectador la consulta médica, carente de opinión sobre su enfermedad y tratamiento, aceptando las ordenes medicas sin omitir juicio alguno⁶. Hoy en día con el avance de la tecnología y las nuevas leyes de protección al usuario, el paciente exige y debe ser atendido con amabilidad, seguridad, rapidez y calidad en base a la patología que estén presentando, exigiendo a los médicos de esta forma a conocer a mayor profundidad sobre su enfermedad⁷.

El servicio de emergencia/ urgencias a nivel de cualquier establecimiento de salud nacional independientemente de su categoría representa cada vez más una mayor demanda de pacientes, que a su vez exigen una atención inmediata y de calidad, generando muchas veces reclamos y quejas cuando sus demandas no son cumplidas de la forma en que esperaban⁸.

El CMI Piedra Liza se encuentra en la categoría I-4, perteneciente a la DIRIS Lima norte, que oferta dentro de sus responsabilidades algunos servicios como: consulta externa como medicina general, pediatría, oftalmología, CRED, etc. Y también los servicios de urgencias/emergencias tanto para pacientes pediátricos como adultos mayores y gestantes^{9,10}.

Es por lo antes expuesto que aparece la necesidad de esta investigación, que busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del CMI Piedra Liza en 2023.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes atendidos en urgencias del CMI Piedra Liza 2023?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la satisfacción global de los pacientes atendidos en urgencia del CMI Piedra Liza 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar para la dimensión fiabilidad cual es el nivel de satisfacción de los pacientes de urgencia del CMI Piedra Liza 2023.

- Determinar para la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción de los pacientes de urgencia CMI Piedra Liza 2023.

- Determinar para la dimensión seguridad la satisfacción de los pacientes de urgencia CMI Piedra Liza 2023.

- Determinar para la dimensión empatía la satisfacción de los pacientes de urgencia CMI Piedra Liza 2023.

- Determinar para la dimensión aspectos tangibles la satisfacción de los pacientes de urgencia CMI Piedra Liza 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Teórica

Local e internacionalmente la demanda de pacientes en los servicios de urgencias/emergencias es alta, debido a patologías agudas que se pueden presentar y a accidentes de cualquier índole de siniestralidad, siendo las ciudades capitales en las cuales la cantidad de usuarios es muy elevada¹¹.

Dentro de lo mencionado el factor humano es muy importante, debido al trato que presta al paciente, el cual muchas veces no conserva la calidad optima de la atención¹².

Debido a ello la importancia en este estudio radica en comprender la satisfacción del paciente externo de urgencias del CMI Piedra Liza, que podrá permitir identificar las falencias e implementar mejoras en su servicio.

1.4.2 Metodológica

La aplicación de la encuesta SERVQUAL para determinar el grado de satisfacción del usuario en un primer nivel de atención, permitirá determinar qué tan reproducible es este ensayo en distintos grupos y así mismo impulsara las comparativas entre grupos distintos, para poder implementar estrategias mejores respecto a la atención y calidad para los usuarios de los servicios de salud en general.

1.4.3 Practica

Los resultados permitirán comprender el grado de satisfacción, describir las características de los usuarios de este centro de atención primaria, y así mismo nos ayudara a implementar mejoras internas, y elaborar estrategias para un desarrollo mejorado de la atención.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Temporal

Las limitaciones de tipo temporal no han sido identificadas en el presente estudio.

1.5.2 Espacial

No hubo limitaciones geográficas/ espaciales en el estudio, dado que la recolección de los datos era una zona accesible para el investigador.

1.5.3 Recursos

No hubo limitaciones de tipo presupuestal ni de recursos en el presente estudio.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

(Ecuador, 2022) Castelo-Rivas, et al. Realizaron una revisión que permita identificar las dimensiones más usadas para valorar la satisfacción, cuales fueron los enfoques teóricamente aplicables, y los instrumentos más usados para obtener información sobre la percepción y/o experiencia de las atenciones recibidas por el sector salud. Revisaron un total de 66 artículos organizándolo en una matriz, de la cual concluyeron que al ser una opinión subjetiva no puede existir un instrumento estandarizado que determine qué tan satisfecho se encuentra un usuario¹³.

(Panamá, 2020) De León-Núñez. Estudiaron factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes del sector salud. Hicieron la selección de 10 artículos de satisfacción del usuario, donde resaltaron que está compuesta por multicausales como la accesibilidad, socioeconómica, informativa, en donde la mayor insatisfacción se presentó con el tiempo de espera para la atención¹⁴.

(España, 2019) Valls-Martínez, et al. Buscaron los indicadores claves del sistema de salud español que intervienen en la satisfacción del paciente, por ello observaron durante 10 años 17 comunidades autónomas y realizaron 170 observaciones de distintas variables y 153 desde la perspectiva del médico de familia. En la cuales encontraron que las normativas deben incrementar la cantidad de especialistas, facilitar la cirugía ambulatoria, disminuir las infecciones hospitalarias, y moderar la polifarmacia, en fin, de beneficiar la calidad de atención disminuyendo los tiempos de espera, y mejorando la calidad del tratamiento, a su vez se hizo mención de las terapias de medicina alternativa como opción para el paciente¹⁵.

(Portugal – España, 2019) *Reolid-Martinez, et al.* Hicieron el estudio con la finalidad de comprender la satisfacción de los usuarios en centros de salud público español y otro portugués a los cuales hicieron seguimiento, teniendo en Portugal un numero de entre 80-87 pacientes y España 144- 174 pacientes. Encontrado que los portugueses tuvieron una percepción positiva de su atención respecto a los de España, entre las diferencias encontradas fueron que el galeno explicaba sobre sus patologías, mostraban interés en que mejor, y había apoyo emocional de las dolencias, lo cual mejoraba la percepción del usuario a cuanto su atención¹⁶.

(México, 2018) *Vázquez-Cruz.* Buscaron determinar la satisfacción en un primer nivel de atención en pacientes atendidos, utilizaron la encuesta SREVPREF. Encontraron que del total de su población 66% mujeres y 34% hombres, nivel de satisfacción global en medicina de 65%, enfermería 74%. Y en general un nivel de satisfacción 60% bueno¹⁷.

2.1.2 Antecedentes nacionales

(Junín, 2022) *Febres-Ramos, et al.* Buscaron determinar la satisfacción del usuario externo durante la pandemia de COVID-19, utilizaron la escala SERVQUAL, y concluyeron que el nivel de satisfacción fue de 56.20%, pero que se deben continuar las mejoras en el servicio²¹.

(Huancayo, 2020) *Febres-Ramos J.* buscaron evaluar la satisfacción del usuario de medicina interna del hospital Carrión en dicha región, para lo cual utilizaron la encuesta SERVQUAL en donde obtuvieron que hubo una satisfacción total del 60.3%, y en las dimensiones que mayor insatisfacción presentó estuvieron aspectos tangibles (57.1%) y respuesta de los servicios de salud, concluyeron que, aunque la buena satisfacción era aceptable aun había aspectos por subsanar²⁴.

(La Libertad, 2020) *Sales, Aybar.* Buscaron señalar la satisfacción en cuanto a la atención médica. Se aplico el instrumento SERVQUAL. Se encontró un 41.7% de satisfacción global, y los servicios donde más insatisfacción hubo fueron odontología 85%, mientras que el área con mayor valoración fue psicología con 61,7%¹⁸.

(Lima, 2019) Ortega, et al. Buscaron el nivel de satisfacción respecto al servicio de enfermería. Realizaron una encuesta en emergencia aplicando el CARE-Q. donde se consideraron 6 dimensiones¹⁹.

(Lima, 2018) Rodríguez, et al. Buscaron identificar la satisfacción de pacientes internados en un hospital, utilizaron la encuesta SERVQUAL. Concluyeron que el grado de satisfacción en consultorio externo fue 84.60%, y que se deben continuar con las mejoras del servicio en pro de la atención²⁰.

2.2. BASES TEÓRICAS

La satisfacción se encuentra definida teóricamente como la percepción positiva de una persona ante una necesidad, siendo algo realmente subjetivo¹³.

El usuario viene a ser la persona que ante alguna necesidad busca algún servicio que pueda solventar o subsanar dicha necesidad¹⁴.

El que una persona acuda a un establecimiento de salud puede estar motivado a consultas médicas, psicológicas, controles de la salud, entre otras, haciendo su derecho como usuario del servicio de salud válido ante el establecimiento que decidan acudir¹⁵.

La satisfacción es una traducción de la percepción del usuario que manifiesta el nivel de la calidad de atención que recibió, independientemente de la categoría del establecimiento de salud, que permitirá identificar las falencias y fortalezas de dicho establecimiento, que ayudará a una mejora continua de la atención¹⁶.

Son múltiples los indicadores que podemos reconocer para establecer el grado de satisfacción de un usuario, entre ellos tenemos, la atención del personal, el ambiente o infraestructura, el tiempo de espera, los recursos humanos, entre otros. Esta va cambiando con el tiempo, debido a la tecnología y la modernidad globalizada, estos usuarios se vuelven más exigentes, y requieren una mayor atención y calidez¹⁷.

Debido a que no se cubren las necesidades de la alta demanda de usuarios, en el cual existe un gran desbalance, no se logra satisfacer de forma adecuada las necesidades del paciente, es por ello que muchas veces podremos notar un nivel de insatisfacción elevado o disconforme¹⁸.

En el Perú la mayoría de centros de salud cuentan con un servicio de emergencias/ urgencias independientemente de su categoría¹⁹.

La emergencia está definida por la OMS como aquella situación en que la vida está amenazada de terminar en cuestión de minutos, siguiendo así una escala valorativa de prioridades, en la cual se encontraría en un nivel 1, hasta el nivel 4 de importancia²⁰.

La urgencia viene a ser aquella situación en la que no se ve amenazada la vida, pero si necesita atención pronta porque la situación podría agravarse en el paciente²¹.

El área de emergencia es la encargada de satisfacer esta demanda de usuarios, tanto en urgencias o emergencia²².

El CMI Piedra Liza es I-4 y cuenta con el servicio de emergencias/urgencias siendo una alta demanda por parte de su población anexada, debido a la cercanía por lo que resulta ser una primera opción a la cual se trasladan en situaciones urgentes.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Al ser un estudio netamente descriptivo no existe la necesidad de la formulación de una hipótesis.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Básica de pregrado

3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativo

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Observacional o sin intervención, de tipo descriptivo.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño corte transversal

3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Nuestra población de encuentra formada por aquellos pacientes en el servicio de urgencias, así como los familiares o acompañantes que puedan completar la encuesta.

Se calculo la muestra según el manual DGSP-MINSA de la encuesta SERVQUAL: un total de 217 usuarios.

Se cálculo a partir de un total de 500 usuarios atendidos por urgencia de manera semanal en el CMI Piedra Liza, brindada por el área de estadística del centro.

Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Poblacion de atendidos en el servicio de Emergencia	N	500
	n	217

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el servicio de urgencia que puedan llenar la encuesta o en su defecto sus acompañantes o familiares que acepten llenar la misma.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no puedan llenar la encuesta o se encuentren sin acompañantes que puedan llenar la misma.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	TECNICA	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
Nivel de satisfacción	Es el cumplimiento de la necesidad del paciente brindada por el servicio de salud.		Encuesta SERQUAL	Ordinal	Extremadamente satisfecho Muy satisfecho Satisfecho Muy insatisfecho Extremadamente muy insatisfecho
Usuario atendido en el tópico de urgencia	Paciente que es atendido.		Observacional		Infantes Adolescentes Adulto joven Adulto maduro Adulto mayor
Condición de la persona encuestada	Referido a quien responde la encuesta	social		Ordinal	
Edad	Número de años por la persona encuestada		Observacional		Usuario Familiar Acompañante
Sexo	Persona de sexo femenino y masculino		Observacional		0-10 11- 18

				Nominal	19-39 40-64 >65 Varón Mujer
				De razón	
				Nominal	

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica

Técnica de tipo encuesta

3.7.2. Descripción

Se utilizó la Encuesta SERVQUAL. Fue realizada en la semana del 21/08/23 al 26/08/23.

La cual consta de los apartados de Percepción y Expectativas del usuario, cada una con 22 preguntas que se dividen en 5 dimensiones.

- 1.- Fiabilidad: De la pregunta 1 al 5.
- 2.- Capacidad de respuesta: De la pregunta 6 al 9.
- 3.- Seguridad: De la pregunta 10 al 13
- 4.- Empatía: De la pregunta 14 al 18.
- 5.- Aspectos tangibles: De la pregunta 19 al 22.
- 6.- Satisfacción global: Obtenida del total de preguntas

3.7.3. Validación

SERVQUAL fue validada por Cabello E & Chirinos L. en 2012 publicada en la revista Herediana de la universidad Cayetano Heredia, realizado en 383 pacientes de CE y 384 de Emg. Con un alfa de Cronbach de 0.984 y 0.988 respectivamente.

3.7.4. Confiabilidad

Realizada por los mismos autores que la validación, refirieron que dicho instrumento presenta un 88.9% de confiabilidad para CE y 92.5% para Emg, siendo el alfa de Cronbach de 0.984 y 0.988 respectivamente.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se aplicó la encuesta a todos los pacientes atendidos en urgencia así como a sus familiares o acompañantes que deseaban responder la misma.

Se solicitó el permiso de la institución para la recolección de los datos, y a su vez la autorización mediante consentimiento informado a los participantes.

Una vez recolectada la data fue procesada y tabulada en el aplicativo Excel DCS- DGSP-Minsa, según el instructivo de la encuesta.

La data obtenida de las encuestas y la ficha de recolección de datos será tabulada en el aplicativo predeterminado en formato EXCEL última versión del manual DCS-DGSP- MINSA de la encuesta SERVQUAL.

3.9. Aspectos éticos de la investigación

Lo concerniente a los aspectos éticos, se cumplieron y respetaron todos los establecidos en la declaración de Helsinki, de los cuales se cumplen los siguientes 4:

Se busco lograr el beneficio del usuario del servicio de urgencia evaluando su nivel de satisfacción.

El riesgo fue mínimo debido a que no se solicitó ningún tipo de examen que requiriera alguna muestra biológica del paciente, ni se realizó alguna intervención que pusiera en riesgo su integridad física o mental.

Se respeto la dignidad humana, no se excluyó a ningún participante en base a su raza, sexo, orientación sexual entre otras, respetando así su derecho de participar o no de la investigación, y se protegieron sus datos personales asignándoles un número de serie durante la tabulación de los datos.

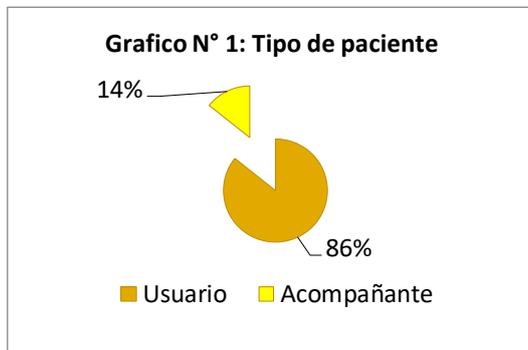
Se respeto la autonomía del paciente al derecho de participar como el de retirarse del estudio en cualquier momento si este así lo deseaba.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

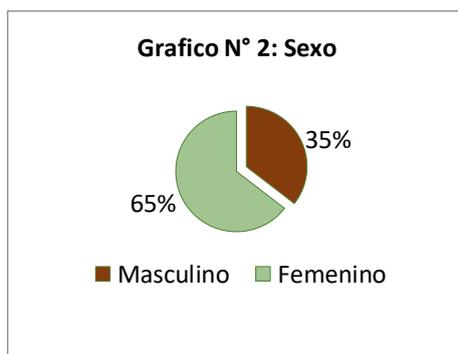
4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis resultados

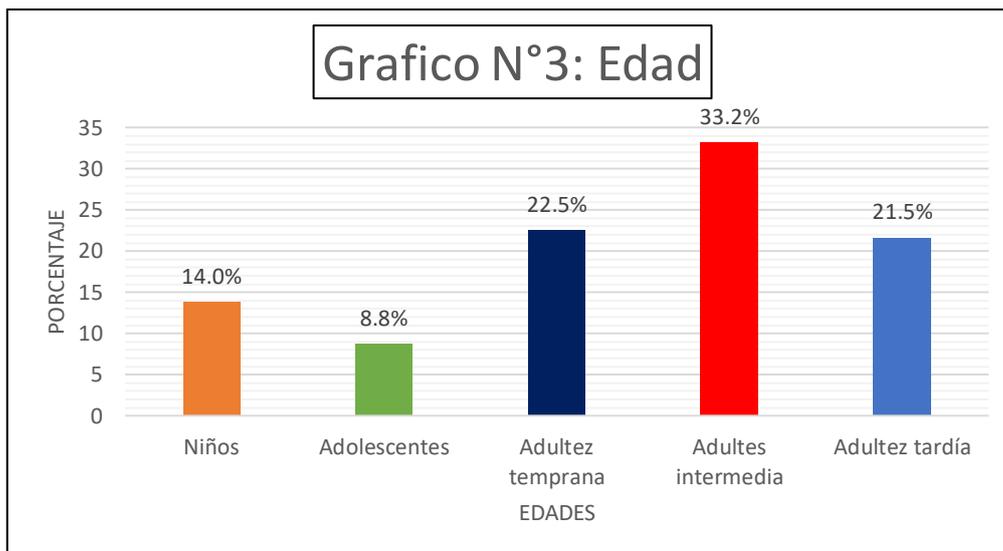
descriptivo de



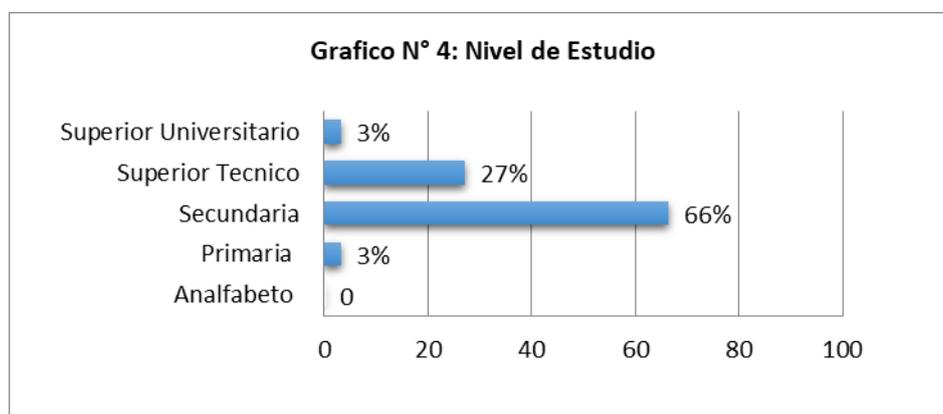
En el grafico N°1 se observan el tipo de pacientes participantes del CMI Piedra Liza, del total de 217 pacientes, 14% fue acompañante y un 86% usuario.



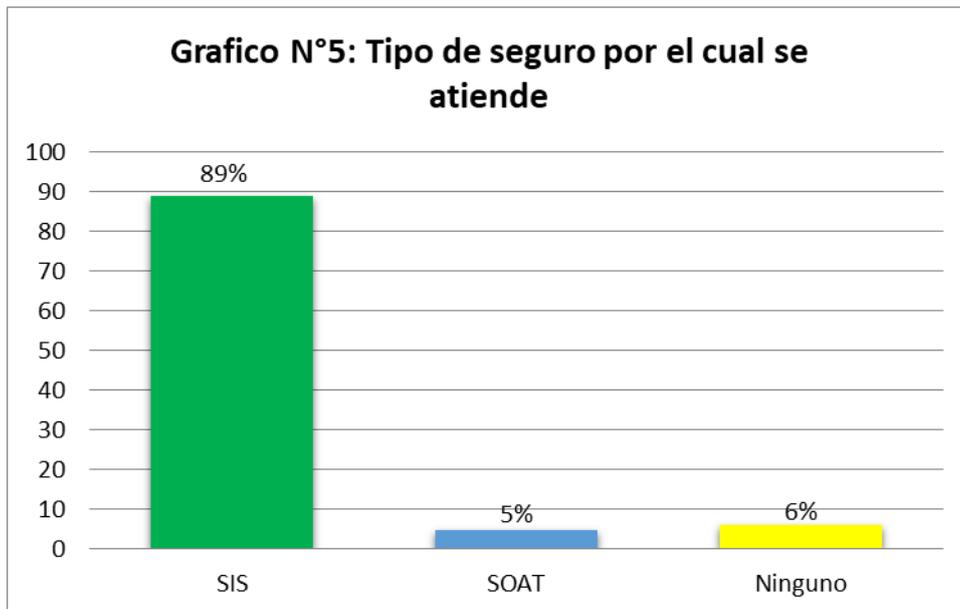
En el grafico N°2 se observa el sexo en porcentaje de los usuarios atendidos en el servicio de urgencia del CMI Piedra Liza, el 35% de usuarios atendidos fue masculino mientras que la gran mayoría, 65% fue femenino.



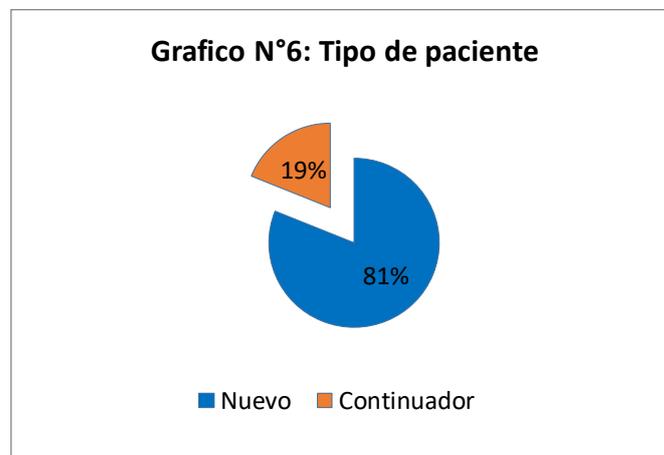
En el grafico N°3 observamos las edades de los pacientes atendidos, el de mayor frecuencia fue adultez intermedia (39 a 64 años) en un 33.2%, seguido por adultez temprana (20 a 39 años) en 22.5%, y adultez tardía (>65 años) en 21.5%, mientras que niños y adolescentes fueron un 14% y 8.8% respectivamente.



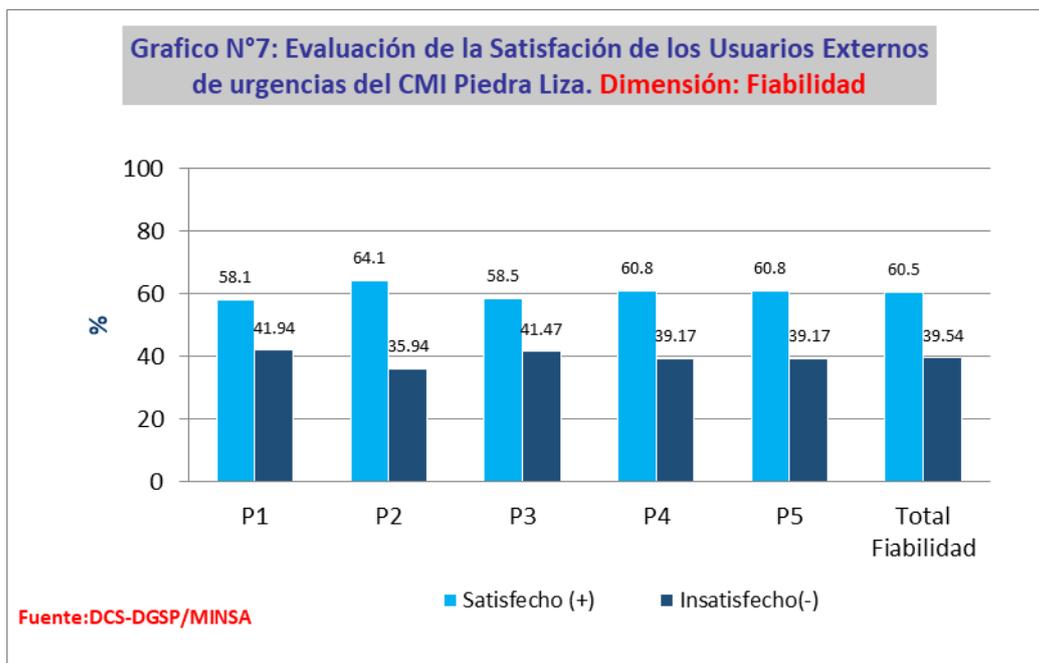
En el grafico N°4 se observa que la gran mayoría de los pacientes atendidos en el CMI Piedra Liza, 66% de los usuarios tiene un nivel de educación secundaria, seguido por técnico superior 27%, y superior universitario y primaria en 3% respectivamente, ningún usuario reporto ser analfabeto.



En el grafico N°5 se puede apreciar que casi el total 89% de los usuarios atendidos en el CMI Piedra Liza están asegurados en el SIS, mientras que un 6% refirió no tener ningún tipo de aseguramiento, y un 5% fue atendido por SOAT.

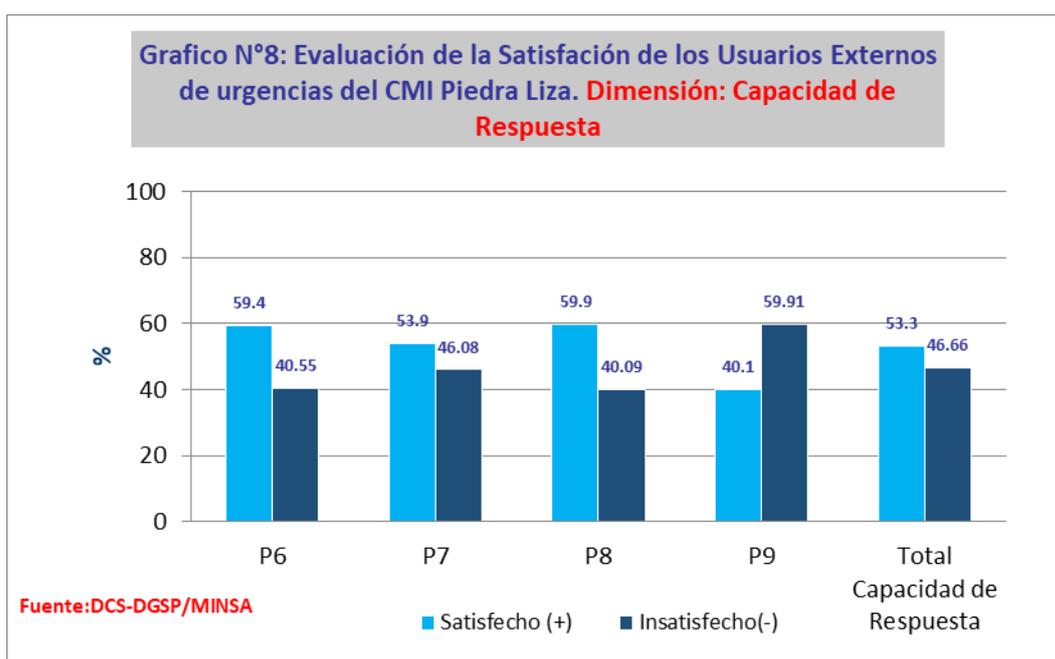


El grafico N°6 nos muestra que el 81% de pacientes atendidos en el CMI Piedra Liza refirió ser continuador en el establecimiento de salud, mientras que un 19% refirió ser usuario nuevo.



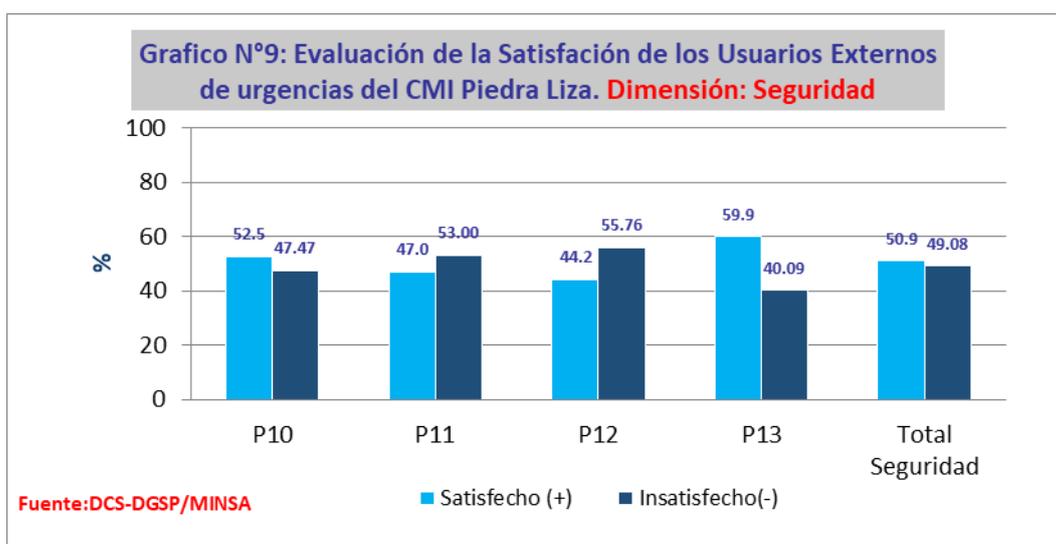
Satisfacción de los usuarios según dimensiones

En el gráfico N°7 podemos observar el grado de satisfacción para la dimensión fiabilidad correspondientes de la pregunta 1 al 5, en donde se obtuvo como resultado global de la dimensión que el 60.5% de usuarios se mostró

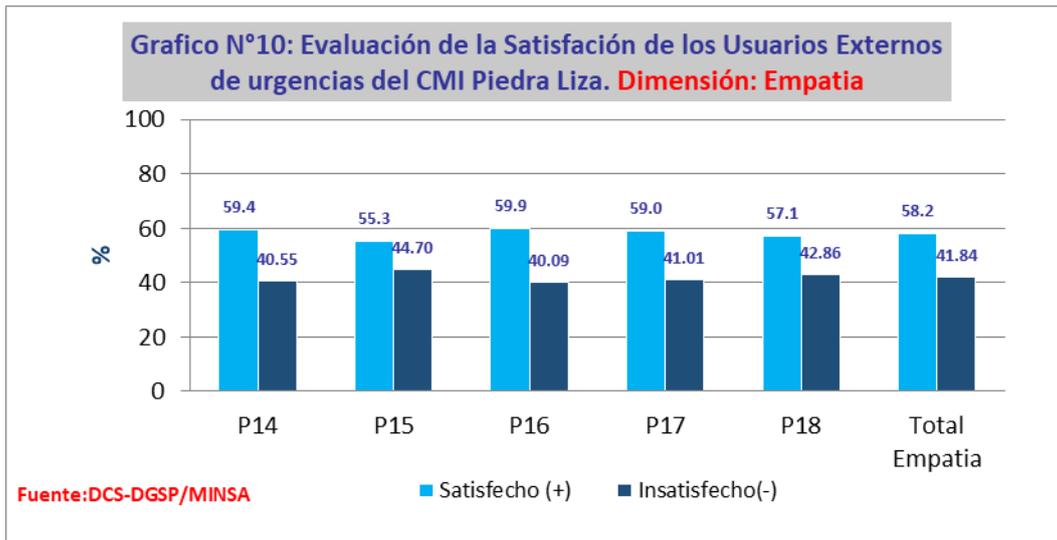


satisfecho, mientras que un 39.4% no lo estuvo.

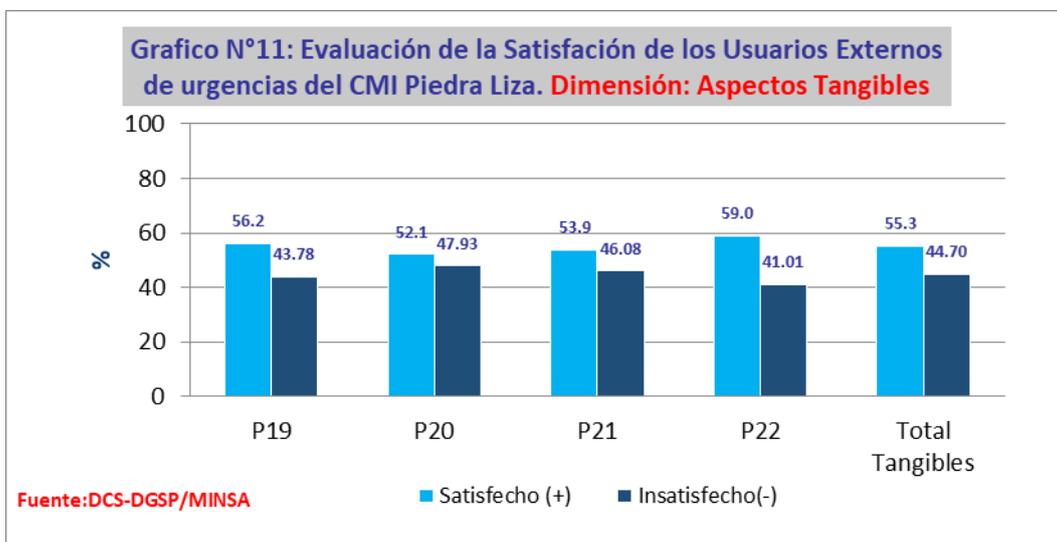
En el grafico N°8 observamos el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta, correspondientes a las preguntas 6 al 9, en donde en conjunto resulto que un 53.3% de los usuarios se sintió satisfecho con la capacidad de respuesta del CMI Piedra Liza, mientras que un 46.66% no lo estuvo.



En el grafico N°9 observamos el nivel de satisfacción e insatisfacción correspondiente a la dimensión seguridad de la pregunta 10 al 13, en el cual del total de usuarios un 50.9% se mostró satisfecho, mientras que la otra mitad 49.08% no estuvo satisfecho con la seguridad mostrada en el CMI Piedra Liza.



En el grafico N°10 observamos el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios respecto a la dimensión empatía, correspondientes a las preguntas 14 al 18, en donde 58.2% de los usuarios se sintió satisfecho con la empatía mostrada por el personal del CMI Piedra Liza, mientras que el 41.84% estuvo insatisfecho.

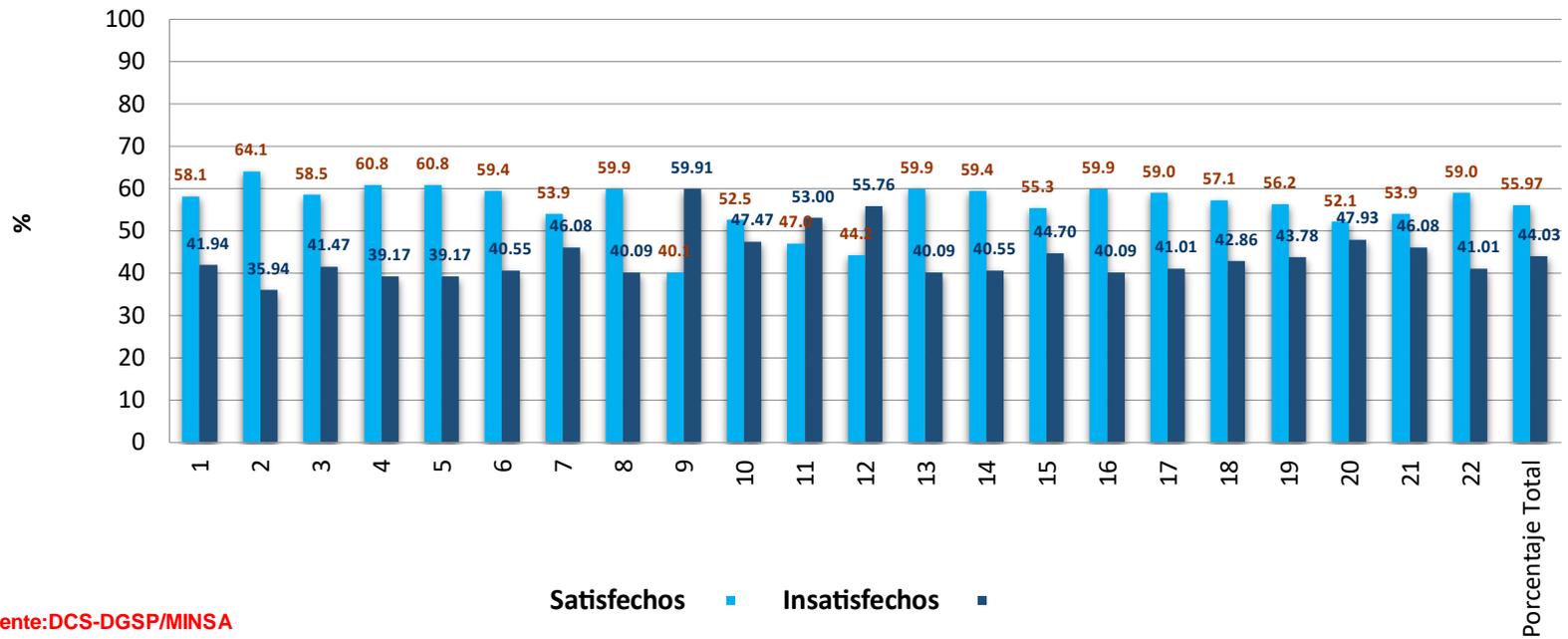


En el grafico N°11 observamos el grado de satisfacción e insatisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles correspondientes a las preguntas 19 al 22, en donde observamos que el 55.3% de los usuarios atendidos se mostró satisfecho, mientras que un 44.7% no lo estuvo.

Tabla N°1 Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	60.5	39.54
CAPACIDAD DE RESPUESTA	53.3	46.66
SEGURIDAD	50.9	49.08
EMPATIA	58.2	41.8
ASPECTOS TANGIBLES	55.3	44.70
TOTAL DIMENSIONES	56.0	44.0

En la tabla 1 observamos las 5 dimensiones con sus respectivos porcentajes de satisfacción e insatisfacción, y a su vez observamos el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del CMI Piedra Liza 2023, en el cual más de la mitad 56% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención recibida, mientras que un 44% no estuvo satisfecho.

Grafico N°12: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos de urgencias del CMI Piedra Liza



En el grafico N°12 podemos observar los grados de satisfacción e insatisfacción de los usuarios atendidos por el servicio de urgencias del C.S. Piedra Liza, del total de 22 preguntas podemos resaltar que las preguntas 2,4 y 5 fueron las que mayor grado de satisfacción obtuvieron, mientras que la de menor grado de satisfacción 59.91% fue la pregunta 9 correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta, respecto al apartado global de los atendidos encontramos que el grado de satisfacción en general fue de 55.97% e insatisfacción 44.03%.

4.1.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este estudio se encontró en primer lugar que los usuarios del servicio de urgencias del CMI Piedra Liza se encuentran satisfechos (55.97% de satisfacción) no obstante, la cifra de usuarios insatisfechos aún continúa siendo elevada (44.03% de insatisfacción), siendo seguridad en la que la insatisfacción fue mayor y se presentó con un 49.8%, lo que quiere reflejar que aún quedan mejoras de gestión y atención al usuario por realizarse. Estos resultados son mayores a los encontrados en la emergencia del Hospital nacional Ramiro Prialé, donde el nivel satisfacción global fue de tan solo 26.9%, dejando así casi tres partes de los participantes con un nivel de insatisfacción del 73.1% ⁽²⁸⁾, a diferencia de lo encontrado en el Hospital de Chachapoyas en el servicio de emergencia, donde reportaron un 94.8% de satisfacción muy elevado²⁹. También podemos evaluar que existen casos en el que el usuario considera regular el nivel de satisfacción como se ha encontrado en la emergencia del Hospital II-E Tupac Amaru en Cusco, donde encontraron un nivel de 75% de satisfacción, regular en 22.4% y 2.6% de insatisfacción³⁰. Las diferencias entre los valores encontrados entre nuestro estudio y los mencionados pueden deberse a la ubicación geográfica y la demanda de los usuarios en dichas regiones, también al nivel de categorización de los establecimientos referidos, siendo el CMI Piedra Liza un categoría I-4, y los demás categoría II o III, en los cuales la demanda y el tipo de urgencia/ emergencias atendidas son mayores en cuanto a frecuencia y severidad, no obstante en el Hospital de Chachapoyas hubo un alto valor de satisfacción de los usuarios en casi todas sus dimensiones, por lo que se debería tomar en cuenta a sus estrategias aplicadas para la mejoría de la calidad de atención.

En el análisis independiente de la encuesta SERVQUAL aplicada en los usuarios en el apartado de las dimensiones, para el ámbito de fiabilidad, encontramos en nuestro estudio que el 60.5% se sintió satisfecho mientras que el 39.54% no lo estuvo, siendo la pregunta 1 referente al tiempo de espera para ser atendidos desde su llegada al establecimiento en donde mayor insatisfacción se mostró con un 41.94% para esta dimensión. Nuestros resultados difieren de los del hospital Ramiro Prialé donde el 72.3% de

usuarios se mostró insatisfecho en esta dimensión, sino también fue en relación a la pregunta n°1 en donde el grado de insatisfacción fue mayor incluso que la nuestra 82.4%, referente al tiempo de demora para ser atendido²⁸. Teniendo en cuenta que esta dimensión hace referencia a la capacidad del centro con cumplir el servicio ofrecido de manera satisfactoria podemos ver que hay un grado elevado de insatisfacción tanto en nuestro centro como en el hospital mencionado, no se llega a un grado de satisfacción óptimo en esta dimensión, lo cual puede deberse a la demanda de usuarios y su demora en ser atendidos, a la categorización de las prioridades de atención según la normativa de urgencias/ emergencias establecidas, los cuales deberían estar debidamente señalados en un cartel visible al usuario, así mismo el servicio contar con el mapa de flujo de atención para que de esta manera el usuario pueda comprender las razones y el modo de atención, puede ser la ausencia de lo antes mencionado así como la falta de personal, equipos, infraestructura las que comprometan el nivel de satisfacción en esta dimensión.

Referente a la dimensión capacidad de respuesta en nuestro estudio se evidencio 53.33% de satisfacción y 46.66% de insatisfacción siendo la pregunta n°7 en donde mayor grado de insatisfacción se mostró 46.08%. A comparación del Hospital P.N.P Luis Nicazo, en donde el 79.59% de los usuarios estuvo insatisfecho, siendo también la pregunta n°7 en donde mayor grado de insatisfacción 92.86% presentaron sus usuarios²⁴. De igual forma en el hospital Ramiro Prialé el nivel de insatisfacción fue 79.3% y nuevamente fue la pregunta n°7 referente a la demora en la toma de análisis por parte de laboratorio la que mayor insatisfacción genero 81.3% en los usuarios²⁸. La dimensión capacidad de respuesta está definida como la disposición del centro de salud a atender de manera rápida y oportuna la demanda de los usuarios con una calidad óptima, es por ello que a pesar de contar, en muchos casos los servicios de emergencia de hospitales nivel II o III con un equipo de laboratorio de emergencias, no pueden atender de manera oportuna la toma de muestras solicitadas para apoyo diagnóstico, sea por motivos de demanda, falta de personal, falta de recursos del laboratorio, o averías de los equipos, son múltiples los factores que pueden ocasionar una demora en la capacidad de

respuesta, independientemente del nivel de atención en donde el usuario se encuentre.

En la dimensión seguridad en nuestro estudio encontramos un 49.8% casi mitad de los participantes con insatisfacción, lo que representa un nivel alarmante en cuanto a esta dimensión que viene a reflejar la confianza que el usuario tiene en cuanto a la atención recibida por el personal de salud, indistintamente de su cargo, siendo las preguntas n°12 y n°11 en las cuales el grado de insatisfacción fue de 55.76% y 53% respectivamente. En el hospital II-E Tupac Amaru encontró que el 68.6% presentó insatisfacción en esta dimensión y que en cuanto a su privacidad más del 58% de sus usuarios se sintió insatisfecho³⁰, de igual manera en el hospital Ramiro Prialé el 70.4% de usuarios se sintió insatisfecho en esta dimensión, donde la pregunta n°10 fue la que mayor grado de insatisfacción ocasiono 73.1%, y corresponde a que el galeno haya resuelto la dudas por las que acudió a la atención²⁸. En cambio, en el hospital de Chachapoyas el nivel de satisfacción en cuanto a seguridad fue de 96.6% en el servicio de emergencia²⁹. Ambas preguntas hacen referencia a la privacidad durante la atención y al examen físico dirigido por parte del médico, así mismo como la resolución de las dudas del paciente por el motivo de atención, son distintas los causales de que esta dimensión sea una de las más insatisfactorias para el usuario en los distintos estudios, pueden corresponder a la rápida dinámica que caracteriza a un servicio de emergencia, siendo en hospitales nacionales altamente demandadas, generando muchas veces que la infraestructura destinada al servicio sea insuficiente, y hayan ocasiones en que se tengan que atender a los pacientes en un área común, a su vez esta dimensión engloba directamente la atención del personal de salud, siendo los galenos quienes mayor responsabilidad tienen de absolver las dolencias y dudas del paciente.

Para la dimensión empatía en nuestro estudio encontramos que 52.8% de los usuarios estuvieron satisfechos, siendo la pregunta n°15 en donde mayor fue el grado de insatisfacción 44.70%. En cambio, en el hospital P.N.P Luis Nicazo el nivel fue de 66.1% de insatisfacción, lo mismo ocurrió en el hospital Ramiro Prialé con un nivel de 74.9% de insatisfacción, siendo en ambas sedes muy elevadas, respecto a las preguntas fueron la n°14 y 17 las cuales mayor grado

de insatisfacción presento 81.3% y 76.9% respectivamente, ambas hacen referencia al esclarecimiento de las dudas del paciente y al trato cordial del personal. Se puede observar que en ambos estudios incluyendo el nuestro el nivel de insatisfacción en esta dimensión, que hace referencia a la capacidad del personal en ponerse en la situación del paciente es muy elevado, teniendo más una connotación subjetiva de la percepción del usuario respecto al trato del personal de salud, tildándolos de frívolos en muchas ocasiones.

En la dimensión aspectos tangibles del presente estudio se evidencio un nivel de satisfacción de 55.3%, mientras que en el hospital Ramiro Prialé fue de 68.2%, también en el hospital de Chachapoyas tuvo un nivel de satisfacción positiva siendo de 86.3%. Esta dimensión hace referencia a la percepción física de señalizaciones, equipamiento, estructura que el paciente puede visualizar en las instalaciones, en donde podemos ver que en el hospital Ramiro Prialé tuvo un nivel de insatisfacción alta, algo que es muy común en hospitales nacionales debido a que en muchas ocasiones no hay disponibilidad de los recursos necesarios para atender cierto tipo de demandas de los usuarios, lo que puede impactar negativamente en su percepción de la dimensión aspectos tangibles.

Como hemos podido visualizar a lo largo de este estudio, resaltamos la importancia de realizar investigación en el nivel de satisfacción del usuario externo (pacientes) como del usuario interno (personal de salud) en las distintas áreas, consulta externa, emergencias, urgencias, etc. Porque permite establecer un concepto general de cada establecimiento de salud acerca de su funcionamiento, capacidad y calidad de atención que se brinda, que ayudara a establecer estrategias para la mejoría de los servicios prestados en general. Al momento de la realización de este trabajo no existe una base de artículos científicos concisa del nivel de satisfacción del servicio de emergencia en el primer nivel de atención del CMI Piedra Liza, por lo cual no se pudo realizar una comparación con datos pasados, para evaluar cual fue la evolución del nivel de satisfacción de los usuarios que se atienden en este establecimiento de salud.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

I. El nivel de satisfacción de la mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del CMI Piedra Liza 2023 fue buena (56%), mientras que un 44% de los usuarios se sintió insatisfecho con la atención.

II. En la dimensión fiabilidad la satisfacción del usuario atendido en el servicio de urgencias fue buena (60.5%) mientras que un 39.4% no se sintió satisfecho.

III. El nivel de satisfacción de los usuarios para la dimensión capacidad de respuesta fue buena (53.3%) de los usuarios se sintió satisfecho, mientras que un 46.66% no lo estuvo.

IV. El nivel de satisfacción e insatisfacción correspondiente a la dimensión seguridad, encontramos solo la mitad de los usuarios atendidos 50.9% se mostró satisfecho, mientras que la otra mitad 49.08% no estuvo satisfecho con la seguridad mostrada en el CMI Piedra Liza.

V. La satisfacción respecto a la dimensión empatía fue buena, 58.2% de los usuarios se sintió satisfecho con la empatía mostrada por el personal del CMI Piedra Liza, mientras que el 41.84% estuvo insatisfecho.

VI. La satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión aspectos tangibles fue buena, el 55.3% de los usuarios atendidos se mostró satisfecho, mientras que un 44.7% no lo estuvo.

VII. En general tanto a nivel global como por dimensiones la satisfacción del usuario fue buena, pero el nivel de insatisfacción continúa siendo elevado en casi todos los casos.

5.2 RECOMENDACIONES

I. Se recomienda mejorar el triaje del servicio de urgencias aplicando la estratificación de severidad, para atender oportunamente las emergencias que se presenten, así mismo implementar un sistema de tickets de atención de urgencias de baja severidad para mejorar el tiempo de respuesta de atención.

II. Se recomienda continuar orientando a los pacientes mediante la debida señalización del servicio de urgencias, así como la implementación del flujograma de atención que contenga la escala de priorización con un lenguaje sencillo y entendible.

III. Se recomienda capacitar al personal del establecimiento, médicos, enfermeras, técnicos, etc. En atención al usuario para mejorar la percepción de calidad de atención.

IV. Se recomienda charlas de concientización al personal del establecimiento sobre el buen trato al paciente para mejorar la percepción de la empatía.

V. Se recomienda al personal médico de no exceder el tiempo de consulta de urgencias de 15min, hacer una anamnesis dirigida y un examen físico de igual manera.

VI. Se recomienda a las instituciones públicas y universidades formadoras de equipo humano a realizar estudios en salud comunitaria.

VII. Se recomienda realizar más investigaciones que permitan analizar y comparar la situación de la satisfacción del usuario externo en el servicio de urgencias/ emergencias en un primer nivel de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020 jul; 20(3): 397-403.
2. Gilmore C, Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Washinton: Organización Panamericana de la Salud; 1996.
3. Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2001; 16: 11-27.
4. Niño BS, Perales JCT, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. Calidad de Servicio en la Consulta Externa de un Hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Med. 2012; 5(1): 5 - 9.
5. Swan J.E, Trawick I.F, Carroll M.G. Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study. NA - Advances in Consumer Research. 1982; 8: 77 - 82.
6. Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. Sport Management Review. 2002; 5(2): 99 - 128.
7. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: Dirección general de salud de las personas; 2002. p. 3 - 14.
8. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. J public health med. 1992; 14(3): 236- 349.
9. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238.

10. Manchón P, Montoya Y. Nivel de Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia, Hospital III, ESSALUD (Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: 2014.
11. Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA; 2001.
12. Cleary, P, Edgman-Levitan, S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. *Journal of the American Medical Association*. 1997; 278(19): 1608-1612.
13. Castelo-Rivas W; Cueva-Toaquiza J; Castelo-Rivas Á. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, [S.l.], v. 7, n. 6, p. 176-198, jun. 2022. ISSN 2550-682X.
14. De León-Nuñez M, Abrego-Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, 2022. 1(2), 71–88.
15. Valls Martínez M.C., Abad Segura E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales Sis San Navarra*. 2018; 41(3): 309-320.
16. Reolid Martínez R., Flores Copete M, López García M, Briones Monteagudo F, Alcantud Lozano P, Azorín Ras M et al. Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal. *Rev Clin Med Fam*. 2018; 11(3): 128-136.
17. Vázquez-Cruz, Eduardo et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*. 2018, v. 20, n. 2 pp. 254-257.
18. Sales Aybar J. Nivel de satisfacción del usuario externo con la atención del equipo médico en el Centro de Salud La Victoria, Sector II, Chiclayo. (Pregrado), Universidad Señor de Sipán, 2020.
19. Ortega Loza G, Rojas Vela J, Vargas Barrantes B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. Tesis postgrado para optar por enfermería en emergencias y desastres en repositorio de la Universidad Cayetano Heredia, 2019.

20. Rodríguez-Gambetta P, Reategui-Barrera A, Pantoja-Sánchez L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz. Med.* 2022 jul; 22(3): e1769.
21. Febres-Ramos Richard Jeremy, Dextre-Vilchez Sergio Armando, Mercado-Rey Miguel Raúl. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Rev Cient Cienc Méd.* 2022 Sep; 25(1): 21-27.
22. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Mex.* 1998; 40: 3-12.
23. Asubonteg P, Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market.* 1996; 10:62-81.
24. Tinoco 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 (Pregrado). Universidad Ricardo Palma; 2016.
25. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23(2):88-95.
26. Reina MN. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Expert Perspectivas. 2014; 34: 181-209.
27. Valerio J. La Calidad del Servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo (Pregrado). Universidad Peruana Los Andes: 2008.
28. Sánchez-Chirinos, J. Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé- ESSALUD de Huancayo 2019 (Pregrado). Universidad nacional del centro del Perú: 2019.
29. Torres Santillán, C. M. (2021). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 58–62.

30. León-Apaza, E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital II-E Tupac Amaru, Cusco 2021. (pregrado). Universidad andina del Cusco: 2021.
31. Córdova-Bonifacio, V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. (posgrado). Universidad nacional mayor de San Marcos: 2007.

MATRIZ DE CONSISTENCIA
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIA DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL PIEDRA LIZA 2023

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
Problema General: PG ¿Cuál el nivel de satisfacciones de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia del Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023?	Objetivo General: EG Determinar el nivel de satisfacciones de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia del Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023.	Nivel de satisfacción	Diseño de Estudio: Descriptivo Corte transversal Población y muestra: La población estará constituida por los usuarios atendidos en el tópico de urgencia; así mismo, los familiares o acompañantes podrán llenar la encuesta.
		Usuarios atendidos en el tópico de urgencia	
Problemas específicos P1 ¿Cuál el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023?	Objetivos específicos E1 Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023	SUBVARIABLES	
		Dimensión fiabilidad	

ANEXO 1: Matriz de consistencia

<p>Problemas específicos P2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023?</p>	<p>Objetivos específicos E2 Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023</p>	<p>Dimensión capacidad de respuesta</p>	
<p>Problemas específicos P3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023?</p>	<p>Objetivos específicos E3 Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023.</p>	<p>Dimensión seguridad</p>	
<p>Problemas específicos P4 ¿Cuál el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023?</p>	<p>Objetivos específicos E4 Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023.</p>	<p>Dimensión empatía</p>	
<p>Problemas específicos P5 ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos intangibles de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023?</p>	<p>Objetivos específicos E5 Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos intangibles de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia de Centro Materno Infantil Piedra Liza – 2023</p>	<p>Dimensión aspectos intangibles</p>	

ANEXO 2: Instrumentos: ENCUESTA SERVQUAL

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN 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: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
	Padre	<input type="text" value="1.1"/>
	Madre	<input type="text" value="1.2"/>
	Otro	<input type="text" value="1.3"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No sabe	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	0
	SOAT	1
	Ninguno	2
	Otro	3
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____	
7. Tiempo de hospitalización en días	_____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
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 médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió 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 laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos 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?							

ANEXO 3: Validez de los instrumentos

La validación del instrumento SERVQUAL en Perú fue realizado por Cabello E. & Chirinos L. en la cual se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 para consultorio externo (CE) y 0,988 para emergencia(E). Fue realizado en 383 usuarios de CE y 384 de E. en el hospital Cayetano Heredia. La publicación de este instrumento fue realizada en la Revista Herediana en junio del 2012.

Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

Cabello E. & Chirinos, arrojo que el instrumento tiene un 88,9 % de confiabilidad de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E.

Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.

ANEXO 5: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 27 de junio de 2023

Investigador(a)
Marisel Ancasi Reyes
Exp. N°: 0678-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA 2023” Versión 01 con fecha 29/05/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 29/05/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Marisel Ancasi Reyes y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI- UPNW



Avenida República de Chile N°432, Jesús María
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. **981-000-698**
Correo: comite.etica@unwieneredu.pe

ANEXO 6: Formato del consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: _____ con DNI: _____

Declaro que he sido informado e invitado a participar en el trabajo de investigación "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA 2023". En el cual el estudio solicita la colaboración de los usuarios del servicio de salud para el llenado de la encuesta SERVQUAL, la cual tomara un tiempo aproximado de llenado de 10-15 minutos.

Beneficios: Permitirá conocer el nivel de satisfacción del usuario, para implementar medidas de mejoras a futuro.

Riesgos: ninguno.

Entiendo que este estudio busca conocer el nivel de satisfacción que siento como usuario del servicio de salud. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí, acepto participar y responder las preguntas planteadas en los formularios.

Investigador Responsable: Mariel Anccasi Reyes correo: marielanccasi@gmail.com

Datos de contacto del comité de ética

Firma del participante: _____ DNI del participante: _____

Firma del Investigador: _____

ANEXO 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.

AUTORIZACION PARA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

A: SRTA. Mariel Ancasí Reyes

DE: DRA: Sonia Chumo García

Medico jefe del Centro Materno Infantil Piedra Liza I-4 DIRIS LIMA NORTE

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que mediante la aprobación de mi persona como médico jefe del Centro Materno Infantil Piedra Liza I-4 DIRIS LIMA NORTE, sírvase a realizar las encuestas del trabajo de investigación titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA 2023" que será realizado por Mariel Ancasí Reyes identificada con DNI 43526098.

Se expide la presente para intereses del solicitante.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA NORTE
CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA
Sonia Chumo García
Sonia Chumo García
MEDICO PEDIATRA
DNI 43526098

Lima, 10 de julio del 2023

"Decenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

MEMORANDO N° 6664-2023-MINSA/DIRIS-LN/6/OEISDI

A : M.C. SONIA VERONICA CHUMO GARCIA
Médico Jefe del C.S.M.I. Piedra Liza

ASUNTO : Autorización para ejecución de Proyecto de Investigación.

REFERENCIA : a) MEMORANDO N° 6480-2023-MINSA/DIRIS-LN-6/OGC
b) Expediente 2023-02-0000041993

FECHA : Independencia, **15 NOV 2023**

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente, y a su vez, en atención a los documentos de la referencia, presentar a la Srta. Mariel Anccasi Reyes, identificada con DNI N° 43526098, egresada de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Privada Norbert Wiener, quien con fecha 07 de noviembre de 2023 presenta **opinión favorable** de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, para realizar el proyecto de investigación denominado: **"Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de urgencia del Centro Materno Infantil Piedra Liza 2023"**, en el establecimiento de salud a su cargo.

En tal sentido, se solicita brindar las facilidades necesarias para el desarrollo del estudio, **debiendo la investigadora respetar las normas internas del establecimiento de salud**, así como también, **asumir los materiales de bioseguridad que corresponda durante el desarrollo de la investigación**.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
DIRECCIÓN DE MONITOREO Y GESTIÓN SANITARIA

MC. HENRY S. GAMBOA SERPA
CMP 23653
DIRECTOR EJECUTIVO

HSGS/JSMD/MJTV/mrsc
Archivo

Nota:

La investigadora debe presentar y coordinar previamente con la jefatura de Establecimiento de Salud, antes de iniciar la investigación.

ANEXO 8: Informe del asesor de Turnitin

TESIS FINAL ANCCASI MARIEL

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX	19% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
4	hdl.handle.net Internet Source	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Student Paper	2%
6	cybertesis.urp.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.undac.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	1%
9	repositorio.upt.edu.pe Internet Source	1%

10	repositorio.uncp.edu.pe Internet Source	<1 %
11	repositorio.unprg.edu.pe Internet Source	<1 %
12	Submitted to Universidad Wiener Student Paper	<1 %
13	repositorio.umsa.bo Internet Source	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	<1 %
15	biblioteca.ciencialatina.org Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Student Paper	<1 %
17	repositorio.uma.edu.pe Internet Source	<1 %
18	www.minproteccionsocial.gov.co Internet Source	<1 %
19	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Student Paper	<1 %
20	repositorio.ucp.edu.pe Internet Source	<1 %
21	repositorio.ucsg.edu.ec Internet Source	<1 %

		<1 %
22	repositorio.upao.edu.pe Internet Source	<1 %
23	repositorio.upch.edu.pe Internet Source	<1 %
24	repositorio.upla.edu.pe Internet Source	<1 %
25	revenfermeria.sld.cu Internet Source	<1 %
26	revistas.untrm.edu.pe Internet Source	<1 %
27	tesis.ucsm.edu.pe Internet Source	<1 %
28	www.insp.mx Internet Source	<1 %
29	1library.co Internet Source	<1 %
30	dspace.unach.edu.ec Internet Source	<1 %
31	latam.pbinsight.com Internet Source	<1 %
32	repositorio.unac.edu.pe Internet Source	<1 %

33	repositorio.unp.edu.pe Internet Source	<1 %
34	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	<1 %
35	repositorio.upecen.edu.pe Internet Source	<1 %
36	repositorio.usmp.edu.pe Internet Source	<1 %
37	revistas.javeriana.edu.co Internet Source	<1 %
38	revistasdigitales.uniboyaca.edu.co Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2023-05-30 Submitted works	3%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	<1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
5	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-09 Submitted works	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Wiener on 2022-10-01 Submitted works	<1%
8	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%