

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTION PUBLICA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA,
CHACHAPOYAS, MARZO, 2019**

Autor: Bach. Carlos Martín Torres Santillán

Asesor: Dr. Manuel Emilio Milla Pino

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi familia por su tolerancia y paciencia y por su comprensión en tiempos difíciles.

A la razón de mi vida, Sofía, mi hija, la fuerza que impulsa mi existencia.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Escuela de Posgrado por sus enseñanzas y su vocación docente.

Al jurado de tesis por su tiempo y paciencia en la revisión de este trabajo de investigación.

A mi asesor de tesis por sus enseñanzas y orientaciones en la elaboración de esta tesis.

A los directivos del Hospital Regional de Chachapoyas por la ayuda brindada a mi persona para la elaboración de esta tesis.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui
Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón
Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán
Vicerrectora de Investigación

Dr. Raúl Rabanal Oyarce
Director de la Escuela de Posgrado



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 6-K

**VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (x) / DOCTOR ()**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x) / Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, marzo, 2019.;

cuyo autor Carlos Martín Torres Santillán es estudiante del _____ ciclo/egresado (x) de la Escuela de Posgrado, Maestría (x) / Doctorado () en Gestión Pública, con correo electrónico institucional carlos.torresauntrm.edu.pe



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 15 de Diciembre de 2020

Dr. Manuel Emilio Milla Pino
Firma y nombre completo del Asesor

VISTO BUENO DEL JURADO DE TESIS



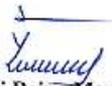
Mg. Marcos Francisco Garavito Castillo

Presidente



Mg. Jorge Arturo la Torre y Jiménez

Secretario



Mg. Yuri Reina Marín

Vocal



ANEXO 6-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (x) / DOCTOR ()

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, marzo, 2019.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Carlos Martín Torres Santillán de la Escuela de Posgrado, Maestría (x) / Doctorado () en Gestión Pública

con correo electrónico institucional carlos.torres@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 20 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 28 de Mayo del 2021

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

CONTENIDO

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de tesis	v
Visto Bueno del Jurado de tesis	vi
Constancia de originalidad de la tesis	vii
Acta de sustentación de la tesis	viii
Contenido	ix
Índice de Tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
II. Material y métodos	15
III. Resultados	19
IV. Discusión	38
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	40
VII. Referencias Bibliográficas	41

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Condición del encuestado	19
Tabla 2. Edad	20
Tabla 3. Sexo	21
Tabla 4. Nivel de estudio	22
Tabla 5. Tipo de seguro	23
Tabla 6. Tipo de usuario	24
Tabla 7. Tópico donde fue atendido	25
Tabla 8. Fiabilidad	26
Tabla 9. Capacidad de respuesta.....	28
Tabla 10. Seguridad	30
Tabla 11. Empatía.....	32
Tabla 12. Aspectos tangibles.....	34
Tabla 13. Dimensiones global	36

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Condición del encuestado	19
Figura 2. Edad	20
Figura 3. Sexo	21
Figura 4. Nivel de estudio	22
Figura 5. Tipo de seguro	23
Figura 6. Tipo de usuario	24
Figura 7. Tópico donde fue atendido	25
Figura 8. Fiabilidad	27
Figura 9. Capacidad de respuesta.....	29
Figura 10. Seguridad	31
Figura 11. Empatía.....	33
Figura 12. Aspectos tangibles.....	35
Figura 13. Dimensiones global	37

RESUMEN

En tiempos actuales, la satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) que acude a un servicio de salud resulta ser un indicador de gran relevancia para la adopción de acciones y decisiones orientadas a mejorar la atención del servicio. Este trabajo de investigación tuvo como finalidad medir la satisfacción del usuario (paciente o acompañante) que acudió a la Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas durante el mes de marzo del 2019. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. La valoración de la satisfacción del usuario externo se realizó mediante la aplicación de la encuesta **SERVPERF (SERVice PERFormance)**. Dentro de los principales resultados tenemos: Se encontró que un 94.8% de los encuestados se encuentran satisfechos. La capacidad de respuesta tuvo un 99.2% de satisfacción, seguida de la dimensión fiabilidad con un 97.3% de satisfacción, obteniendo la dimensión seguridad, empatía y aspectos tangibles un porcentaje de satisfacción de 96.6%, 94.5% y 86.3% respectivamente. Dentro de las principales conclusiones tenemos que el nivel de satisfacción global, fue de 94.8%. Los atributos con un grado de satisfacción mayor fueron los de atención oportuna según la gravedad del paciente, la existencia de equipamiento médico y materiales en cantidad suficiente, así como la limpieza del servicio. Los atributos que obtuvieron un mayor grado de insatisfacción fueron la deficiente relación establecida entre el médico tratante y el usuario y la ausencia de un personal de salud encargado de la orientación del usuario en el servicio de emergencia.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario, usuario externo, encuesta SERVPERF, Servicio de Emergencia, dimensiones.

ABSTRACT

In current times, the satisfaction of the external user (patient or companion) who attends health services turns out to be an extremely important indicator for making decisions and actions aimed at improving the quality of the service. The present study aimed to measure the satisfaction of the external user (patient or companion) who attended the Emergency Service of the Virgen de Fatima de Chachapoyas Regional Hospital during the month of March 2019. A study with a quantitative, descriptive, observational approach was carried out, prospective and transversal. The external user satisfaction measurement was carried out by applying the SERVPERF survey (SERVice PERFormance). Among the main results we have: It was found that 94.8% of those surveyed are satisfied. The response capacity dimension had a 99.2% satisfaction, followed by the reliability dimension with 97.3% satisfaction, with the security, empathy and tangible aspects dimension obtaining a satisfaction percentage of 96.6%, 94.5% and 86.3% respectively. Among the main conclusions we have: The global satisfaction level was 94.8%. The attributes that obtained the highest degree of satisfaction were those of timely care according to the severity of the patient, the existence of medical equipment and materials in sufficient quantity, as well as the cleanliness of the service. The attributes that obtained the highest degree of dissatisfaction were the poor relationship established between the treating physician and the user and the absence of a health staff in charge of guiding the users who came to the emergency service.

KEYWORDS: User satisfaction, external user, SERVPERF survey, Emergency Service, dimensions.

I. INTRODUCCION

En el Perú los servicios de salud en su gran mayoría son proveídos por el estado peruano, siendo este el principal proveedor de estos, los cuales se encuentran distribuidos por todo el país, brindando atención médica y servicios complementarios de acuerdo al nivel de atención para el cual han sido destinados; siendo el nivel primario o primer nivel de atención aquel que cuenta con la mayor cantidad de usuarios, los cuales resultan ser los más pobres y necesitados del país, que solo pueden acceder a estos servicios, subvencionados y financiados por el Estado.

En los últimos tiempos el Estado ha tratado de brindar atención médica a todos los pobladores del país, considerando que el derecho al acceso a la salud, es un derecho constitucional, el cual se encuentra consagrado en la Carta Magna del Perú, utilizando diversas estrategias destinadas a coberturar a la mayoría de la población, trazándose como meta para el año 2021, que todos los peruanos cuenten con un seguro de salud, mediante el cual, accedan a los diversos servicios y diferentes unidades prestadoras de salud.

Simultáneamente al hecho de diseñar políticas de estado que permitan a los peruanos acceder a las unidades prestadoras de salud, surge la necesidad de brindar un servicio de calidad, que se constituye en el reto mediano, pues el usuario actual no solo busca acceder a un servicio de salud, sino acude a dicho servicio con la expectativa de recibir una atención de calidad, razón por la cual, el Ministerio de Salud, ha diseñado algunas estrategias destinadas a medir la calidad de estos, diseñando algunos instrumentos tales como la Encuesta de Satisfacción del Usuario, que se ha convertido en un instrumento primordial para valorar la calidad de atención, tanto desde la óptica del usuario que acude al servicio (paciente y acompañante) como del usuario que brinda el servicio (personal de salud).

La unidad prestadora de servicios de emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas, brinda atención médica de emergencia desde el año 1963, contando con infraestructura, equipamiento, personal médico en las diferentes especialidades y servicios complementarios de apoyo, que atienden a los pacientes en situación de emergencia referidos de toda la Región Amazonas, constituyéndose en uno de los servicios más importantes y prioritarios de este nosocomio, razón por la cual, resulta necesario y hasta indispensable, medir la calidad de atención que reciben los usuarios que utilizan este servicio con la finalidad de conocer la situación actual y diseñar programas y proyectos de mejora continua si el caso lo ameritase.

II. MATERIAL Y METODOS

II.1. Metodología

II.1.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo resulta ser de tipo cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal.

Este trabajo de investigación tiene como diagrama:



Dónde:

M₁ = Usuario atendido en el Servicio de Emergencia.

O₁ = Grado de satisfacción del usuario.

II.1.2. Población, muestra y muestreo

a. Población

La población objetivo estuvo integrada por los pacientes o acompañantes que asistieron al Servicio de Emergencia durante el mes de marzo del 2019.

b. Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la población promedio que acudió al Servicio de Emergencia en el mes de marzo de los cinco años anteriores, la cual ascendió a 350 pacientes, utilizándose la siguiente formula:

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

Dónde:

n = Tamaño muestral.

p = Probabilidad de aciertos (0,5).

q = Probabilidad de desaciertos (0,5).

e = Error estándar (0,05).

Z = Nivel de confianza (95%) = 1,96

N = Población = 350

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 350}{(0,05)^2 (350-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 183$$

c. Muestreo

Se realizó el muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron para atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas.
- Acompañantes de los usuarios que acudieron para atención en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas.
- Usuario o acompañante con edad igual o mayor a 18 años.

Criterios de exclusión

- Usuario o acompañante que recibieron atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas y que no podían manifestar su opinión por presentar alguna discapacidad.
- Usuario o acompañante que, según el criterio médico, no se encontraron en condiciones de responder la encuesta, por su condición física o psicológica al momento de la atención.
- Usuario o acompañante que laboran o tienen vinculo de parentesco con el personal de salud que labora en el hospital.
- Usuario o acompañante que se negaron a suscribir el consentimiento informado.

II.2. Método, técnica, instrumento, recolección y procesamiento de datos

II.2.1. Método

Se utilizó la encuesta.

II.2.2 Técnica

Se utilizó la técnica del cuestionario.

II.2.3. Instrumento

La evaluación de la satisfacción de los pacientes o acompañantes que acudieron a la Emergencia del Hospital de Chachapoyas se llevó a cabo mediante la aplicación de la encuesta **SERVPERF**.

La encuesta SERVPERF, valora el desempeño del servicio, de ahí su denominación (**SERV**ice **PERF**ormance), evaluando la calidad de la atención recibida, considerando las percepciones del usuario.

Esta encuesta cuenta con 22 preguntas, siendo calificadas por el usuario usando un rango de valoración del 1 al 7, siendo uno (1) el menor valor y siete (7) el máximo valor.

Desde el punto de vista cuantitativo, se consideró para los efectos de valoración de las respuestas de los encuestados los siguientes valores nominales:

Usuario Insatisfecho = 1,2,3

Usuario Satisfecho = 4,5,6,7

Las preguntas se encuentran agrupadas en cinco (05) grupos o dimensiones que evalúan la calidad del servicio:

- I. Fiabilidad (Preguntas 01 a la 05):** Considerada como la capacidad para brindar un servicio de manera exitosa.
- II. Capacidad de Respuesta (Preguntas 06 a la 09):** Considerada como la predisposición de servir al usuario y brindarle un servicio de calidad en un tiempo razonable.
- III. Seguridad (Preguntas 10 a la 13):** Considerada como la confianza que origina la actitud del prestador de salud al demostrar conocimiento, cortesía, privacidad, facilidad para comunicarse y generar confianza.
- IV. Empatía (Preguntas 14 a la 18):** Considerada como la posibilidad de una persona para colocarse en la situación de otra para comprender y satisfacer de manera adecuada sus necesidades.
- V. Aspectos Tangibles (Preguntas 19 a la 22):** Considera los aspectos materiales percibidos por el usuario durante la atención. Se refiere a las condiciones actuales de la infraestructura, equipos y personal de salud.

II.2.4. Recolección de datos

Los datos fueron recogidos de la siguiente forma:

- Se solicitó y se obtuvo la autorización correspondiente para la aplicación del instrumento en el Servicio de Emergencia del Hospital de Chachapoyas.
- Se explicó al encuestado de manera concisa y breve el motivo del estudio.
- Se aplicó el instrumento correspondiente.
- Se realizó el acopio de información (183 encuestas) para su procesamiento correspondiente.

II.2.5. Procesamiento de datos

- Se aplicó un total de 183 encuestas, las cuales fueron acopiadas y sometidas a un control de calidad previo.
- Los datos fueron ingresados y procesados en el software SPSS, versión 23 y Excel 2016.
- Se utilizó el método estadístico de distribución de frecuencias, con un nivel de confianza de 95%.
- Se utilizó la estadística descriptiva, principalmente la distribución de frecuencias y el análisis porcentual para medir la variable.

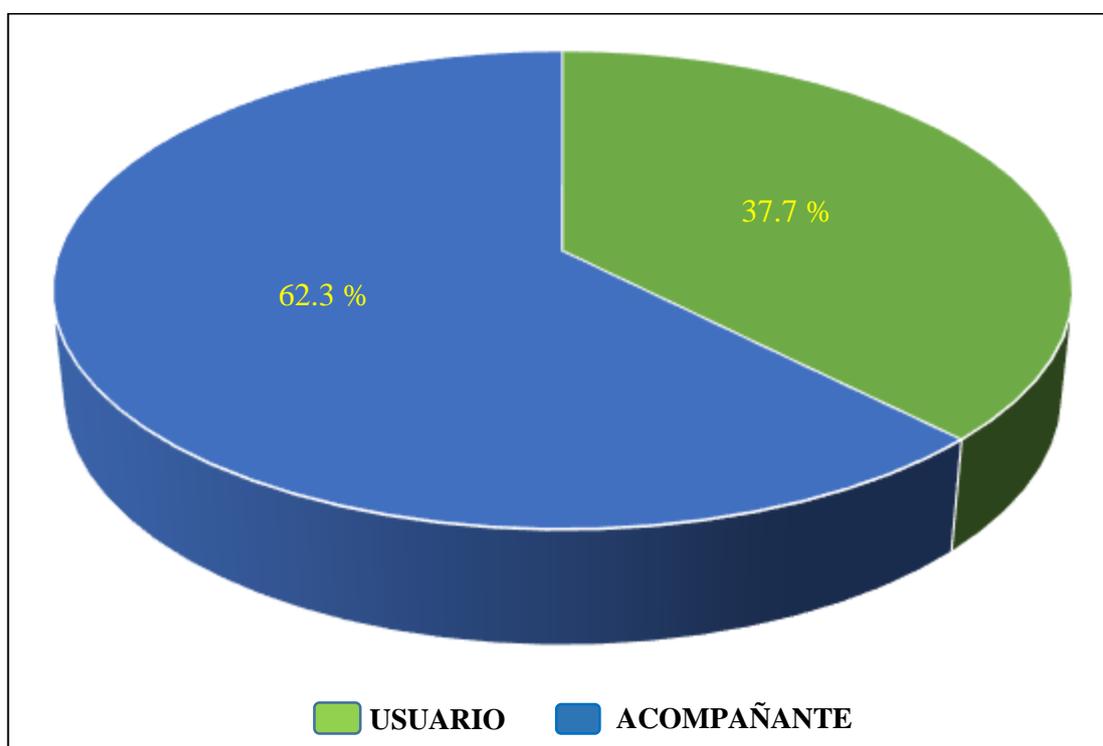
III. RESULTADOS

III.1. VARIABLES DE CONTROL

TABLA 1. CONDICION DEL ENCUESTADO

CONDICION DEL ENCUESTADO	CANTIDAD	(%)
USUARIO	69	37.7%
ACOMPAÑANTE	114	62.3%
TOTAL	183	100%

FIGURA 1. CONDICION DEL ENCUESTADO



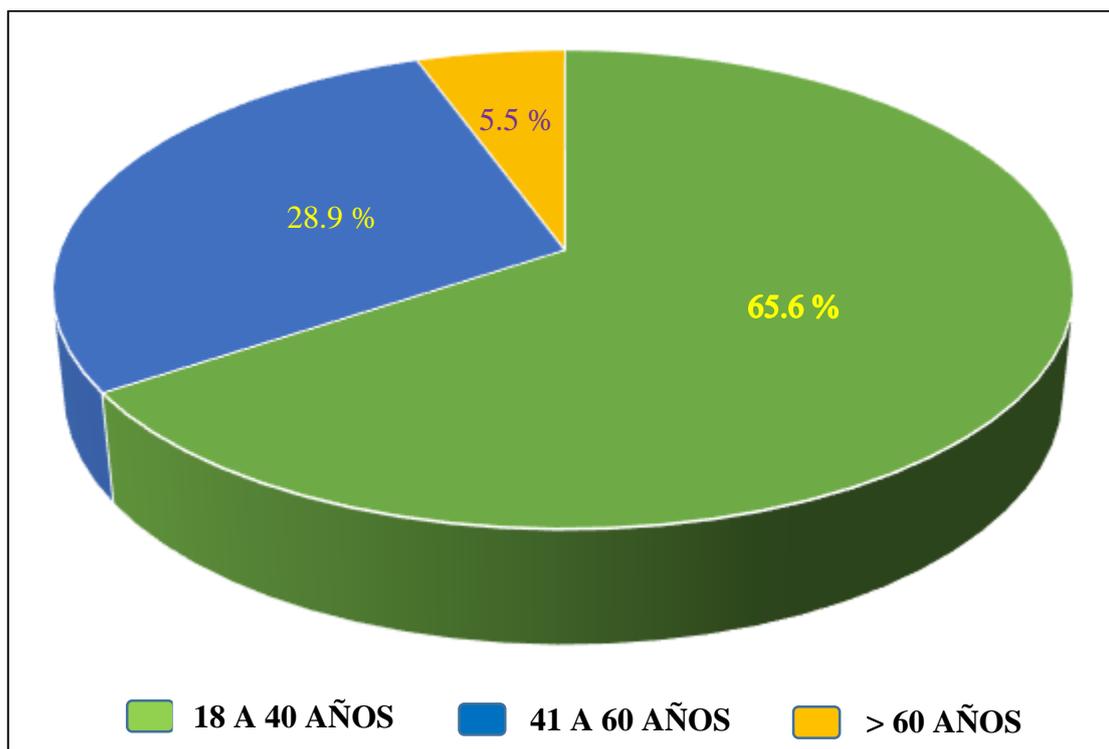
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico anterior muestra que el 62.3% de los encuestados fueron acompañantes, mientras que el 37.7% fueron pacientes.

TABLA 2. EDAD

EDAD	CANTIDAD	(%)
18 – 40 AÑOS	120	65.6 %
41 – 60 AÑOS	53	28.9 %
MAYORES DE 60 AÑOS	10	5.5 %
TOTAL	183	100%

FIGURA 2. EDAD



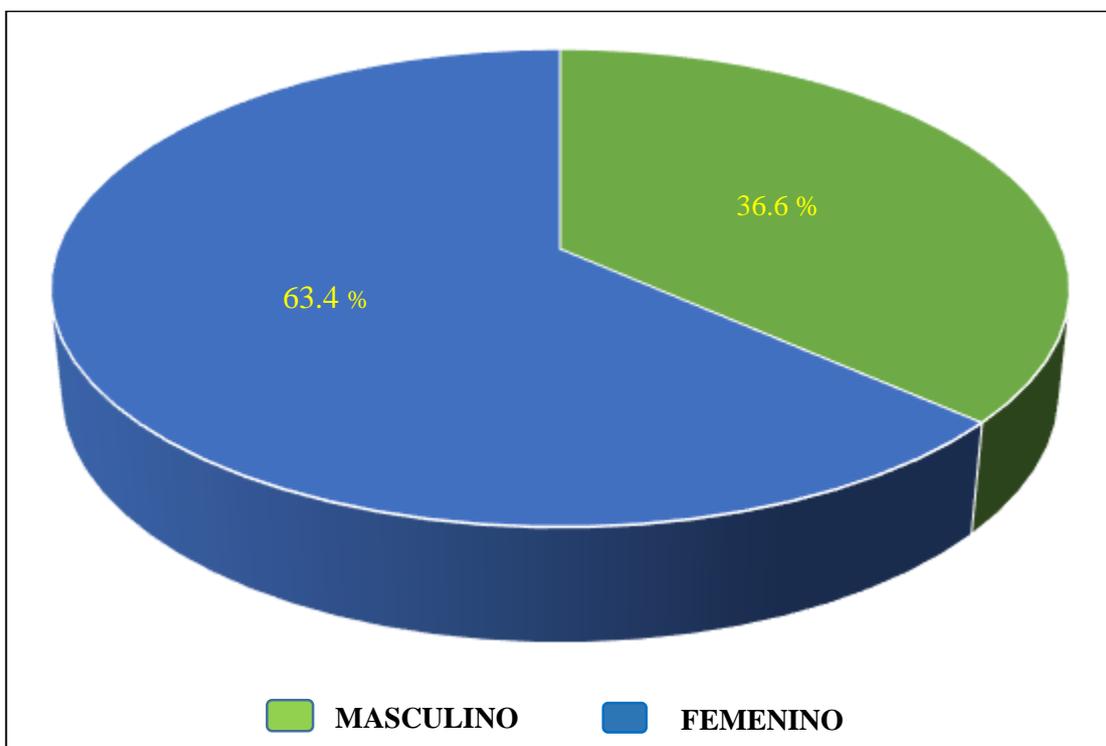
Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico anterior se deduce que el 65.6% de los encuestados se encuentra en un rango entre los 18 y 40 años, el 28.9% entre los 41 y 60 años y el 5.5% es mayor a 60 años.

TABLA 3. SEXO

SEXO DEL ENCUESTADO	CANTIDAD	(%)
MASCULINO	67	36.6 %
FEMENINO	116	63.4 %
TOTAL	183	100%

FIGURA 3. SEXO



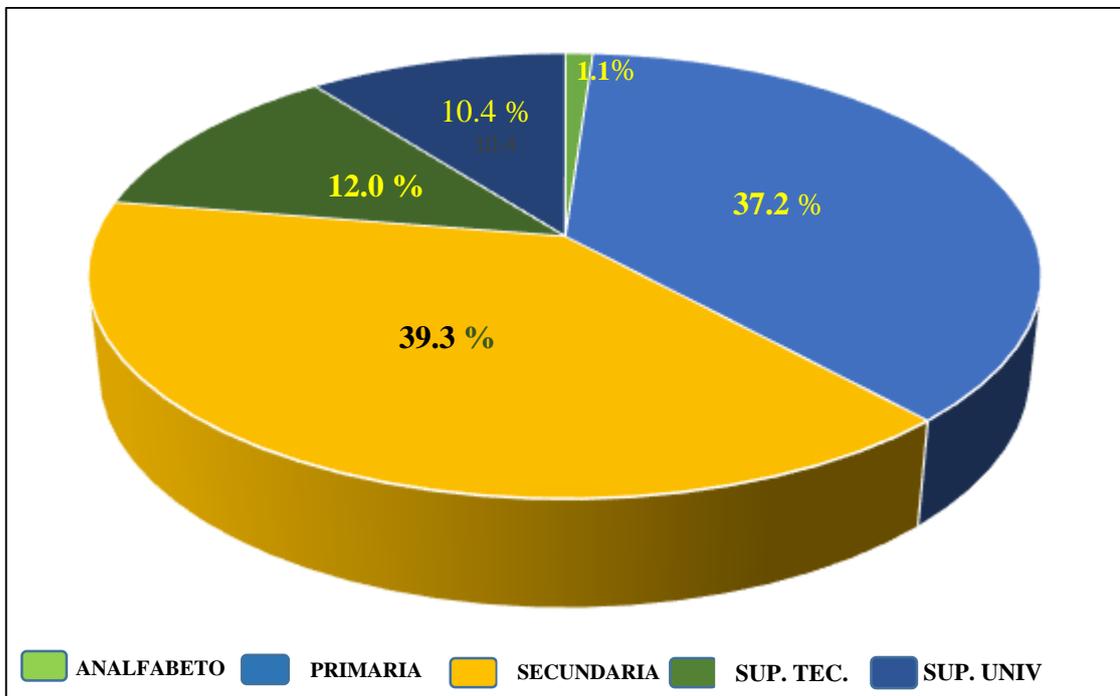
Fuente: Elaboración propia

Del gráfico anterior se deduce que un 63.4% de la población encuestada fue de sexo femenino y el 36.6% pertenecen al sexo masculino.

TABLA 4. NIVEL DE ESTUDIO

GRADO DE INSTRUCCIÓN	CANTIDAD	(%)
ANALFABETO	2	1.1 %
PRIMARIA	68	37.2 %
SECUNDARIA	72	39.3 %
SUPERIOR TÉCNICO	22	12.0 %
SUPERIOR UNIVERSITARIO	19	10.4 %
TOTAL	183	100%

FIGURA 4. NIVEL DE ESTUDIO



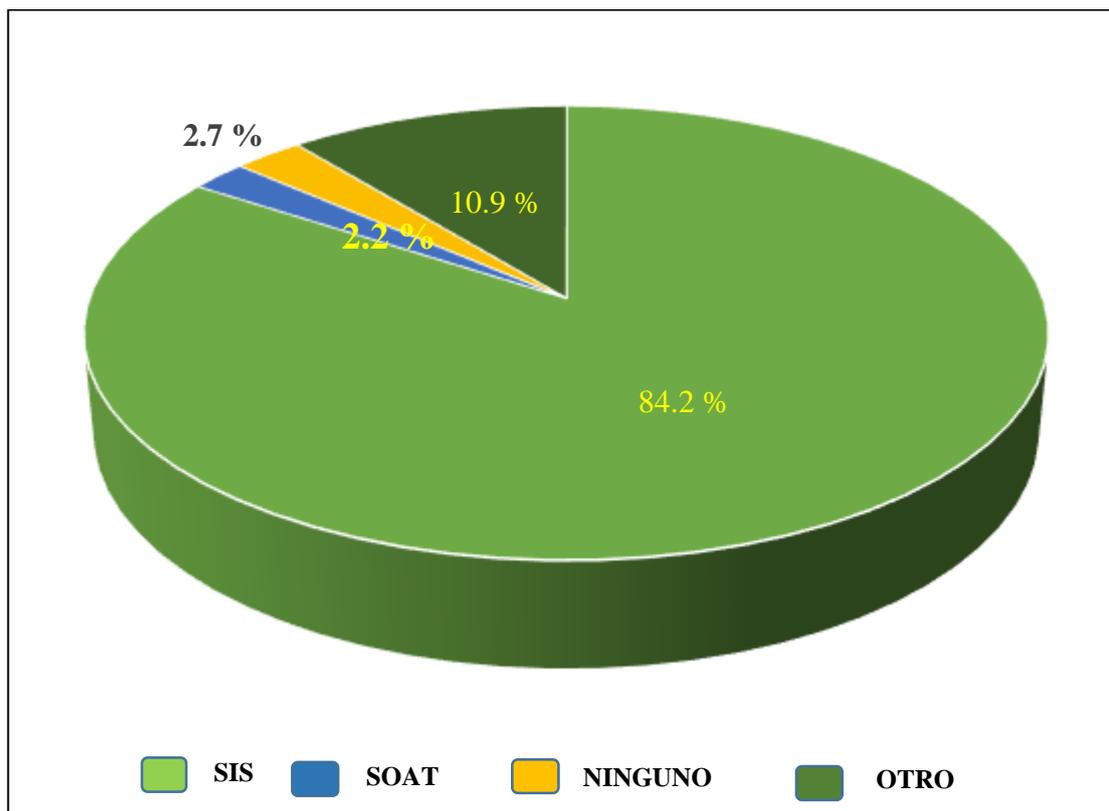
Fuente: Elaboración propia

Del gráfico anterior se tiene que el 39.3% de los encuestados tienen un nivel de estudio de secundaria, el 37.2% el nivel primario, el 12% superior técnico, el 10.4% superior universitario y el 1.1% es analfabeto.

TABLA 5. TIPO DE SEGURO

TIPO DE SEGURO	CANTIDAD	(%)
SIS	154	84.2 %
SOAT	4	2.2 %
NINGUNO	5	2.7 %
OTRO	20	10.9 %
TOTAL	183	100%

FIGURA 5.- TIPO DE SEGURO



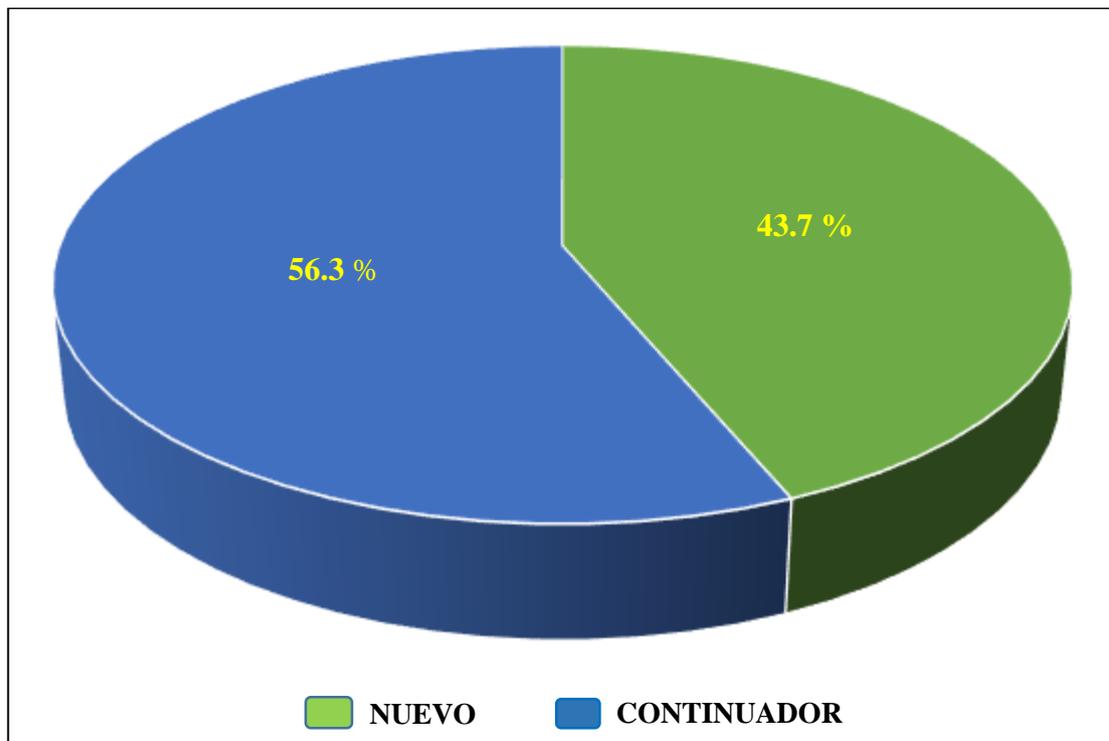
Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico anterior se tiene que el 84.2% tiene un seguro SIS, el 10.9% tiene otro tipo de seguro, el 2.7% no tiene seguro y el 2.2% tiene SOAT.

TABLA 6. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	(%)
NUEVO	80	43.7 %
CONTINUADOR	103	56.3 %
TOTAL	183	100%

FIGURA 6. TIPO DE USUARIO



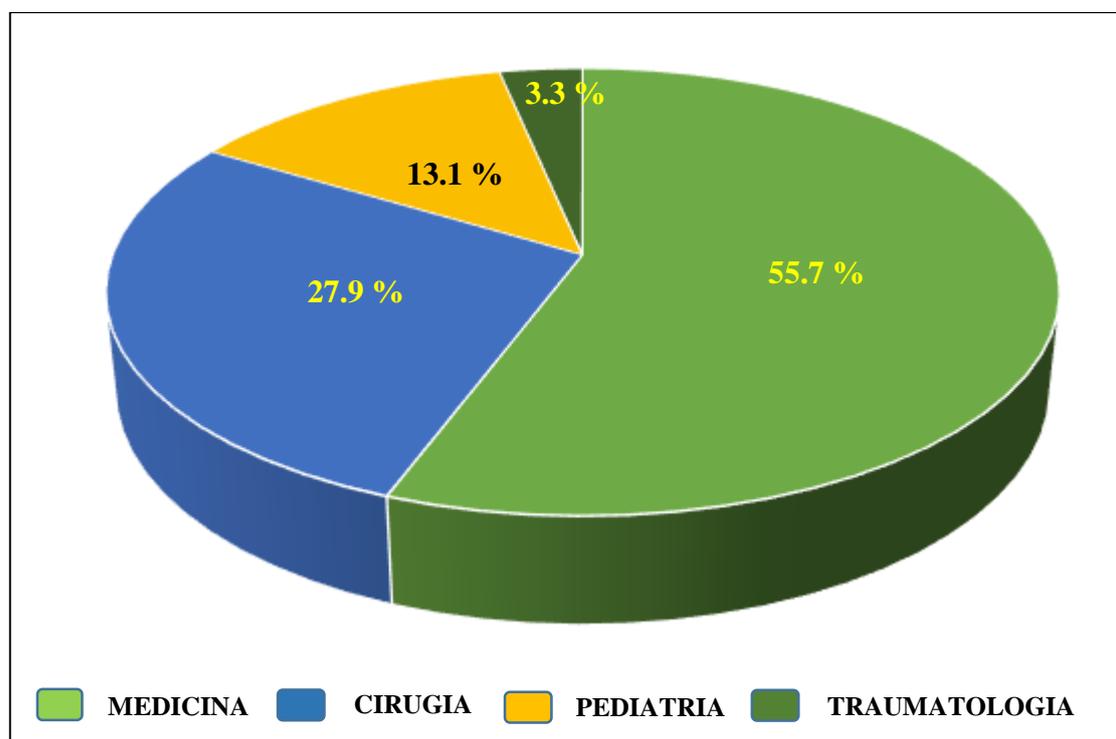
Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico anterior se tiene que el 56.3% son usuarios continuadores, mientras que el 43.7% son usuarios nuevos.

TABLA 7. TÓPICO DONDE FUE ATENDIDO

TÓPICO DONDE FUE ATENDIDO	CANTIDAD	(%)
MEDICINA	102	55.7 %
CIRUGIA	51	27.9 %
PEDIATRIA	24	13.1 %
TRAUMATOLOGIA	6	3.3 %
TOTAL	183	100%

FIGURA 7. TÓPICO DONDE FUE ATENDIDO



Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico anterior se tiene que el 55.7% de los encuestados fue atendido en el tópico de medicina, el 27.9% fue atendido en el tópico de cirugía, el 13.1% fue atendido en pediatría y el 3.3% en traumatología.

III.2. DIMENSIONES

III.2.1. Fiabilidad (Preguntas 01 a la 05): Considerada como la capacidad para brindar un servicio de manera exitosa.

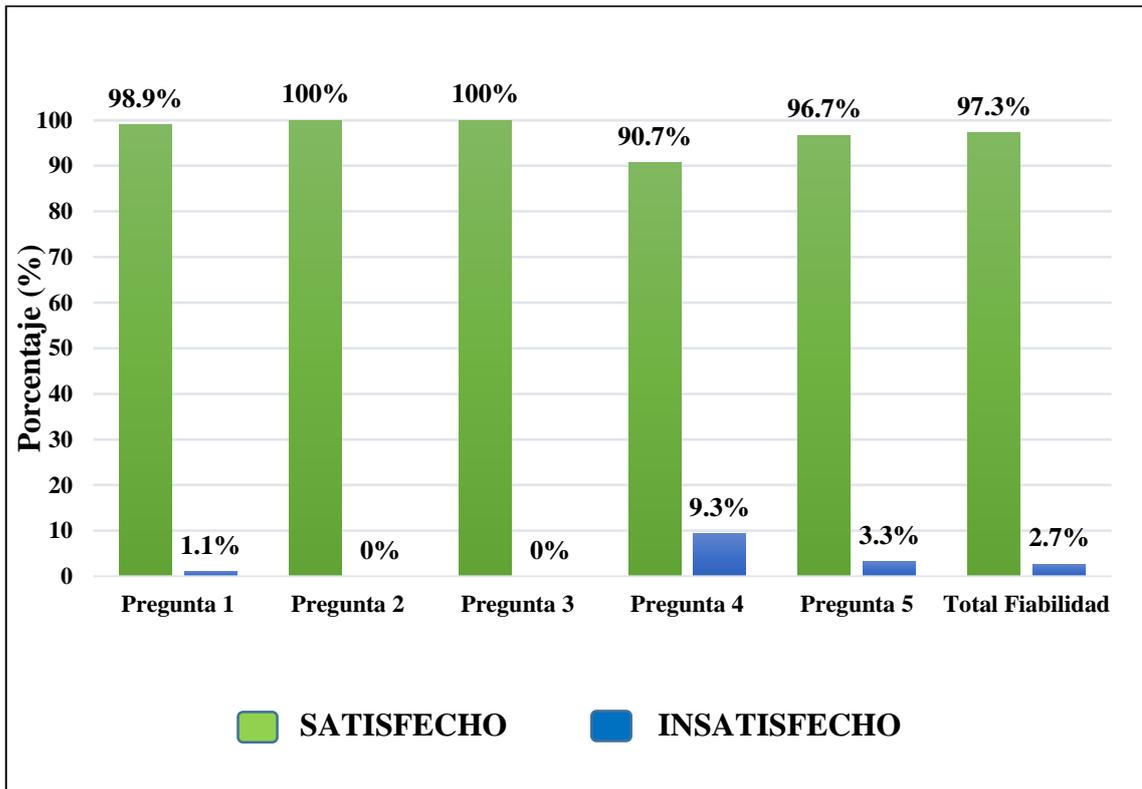
TABLA 8. FIABILIDAD

PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	NRO	(%)	NRO	(%)
1.- ¿Su paciente o usted fue atendido de manera inmediata al llegar a emergencia, sin considerar su situación socio - económica?	181	98.9%	02	1.1%
2.- ¿Su paciente o usted fue atendido teniendo en cuenta la situación de gravedad de su enfermedad?	183	100%	00	0.0%
3. ¿Su atención estuvo bajo la responsabilidad de un médico?	183	100%	00	0.0%
4. ¿El médico que lo atendió estableció comunicación adecuada con usted o su familiar para informarles de la evolución de su problema de salud?	166	90.7%	17	9.3%
5. ¿La farmacia del hospital tuvo los medicamentos e insumos que le prescribió e indicó el médico?	177	96.7%	06	3.3%
TOTAL	178	97.3%	05	2.7%

Fuente: Elaboración propia.

De la evaluación de los resultados de la dimensión fiabilidad, aplicando las cinco (05) preguntas que permiten la medición de esta dimensión, se encontró una satisfacción del encuestado en forma global de un 97.3% de satisfacción y tan solo 2.7% de insatisfacción, siendo la pregunta 4 relacionada con la comunicación médico-paciente la que produjo la mayor insatisfacción del usuario con un 9.3%. Ver Figura 8.

FIGURA 8. FIABILIDAD



Fuente: Elaboración propia.

III.2.2. Capacidad de Respuesta (Preguntas 06 a la 09): Considerada como la predisposición de servir al usuario y brindarle un servicio de calidad en un tiempo razonable.

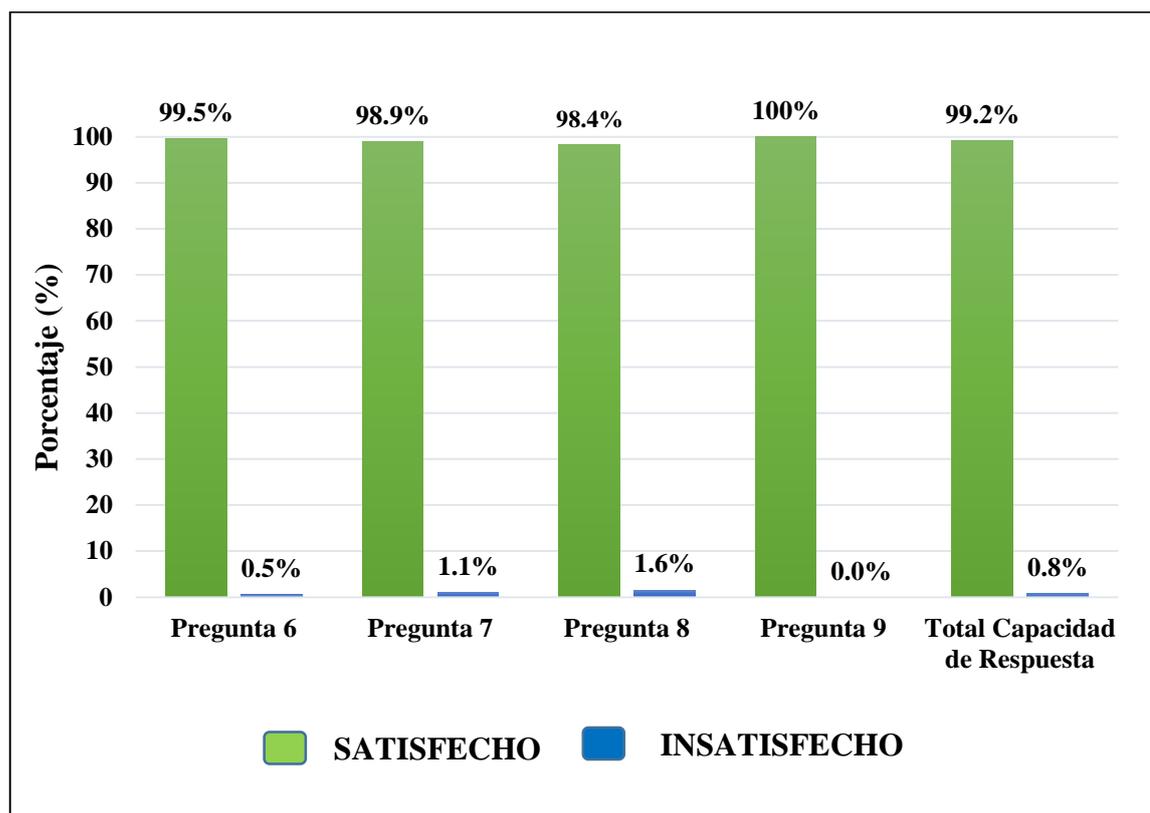
TABLA 9. CAPACIDAD DE RESPUESTA

PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	NRO	(%)	NRO	(%)
6. ¿En admisión y triaje recibió una atención de manera oportuna y rápida?	182	99.5%	01	0.5%
7. ¿El laboratorio de emergencia lo atendió de manera rápida?	181	98.9%	02	1.1%
8. ¿La toma de exámenes radiológicos fue de manera rápida?	180	98.4%	03	1.6%
9. ¿La farmacia de emergencia le brindó una atención rápida?	183	100%	00	0.0%
TOTAL	182	99.2%	01	0.8%

Fuente: Elaboración propia.

De la evaluación de la Capacidad de respuesta, aplicando las cuatro (04) preguntas que permiten la medición de esta dimensión, se encontró una satisfacción del encuestado en forma global con un 99.2% de satisfacción y un porcentaje mínimo de 0.8% de insatisfacción, encontrándose uniformidad en el porcentaje de satisfacción en todas las preguntas aplicadas a los encuestados. Ver Figura 9.

FIGURA 9. CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Elaboración propia.

III.2.3. Seguridad (Preguntas 10 a la 13): Considerada como la confianza que origina la actitud del prestador de salud al demostrar conocimiento, cortesía, privacidad, facilidad para comunicarse y generar confianza.

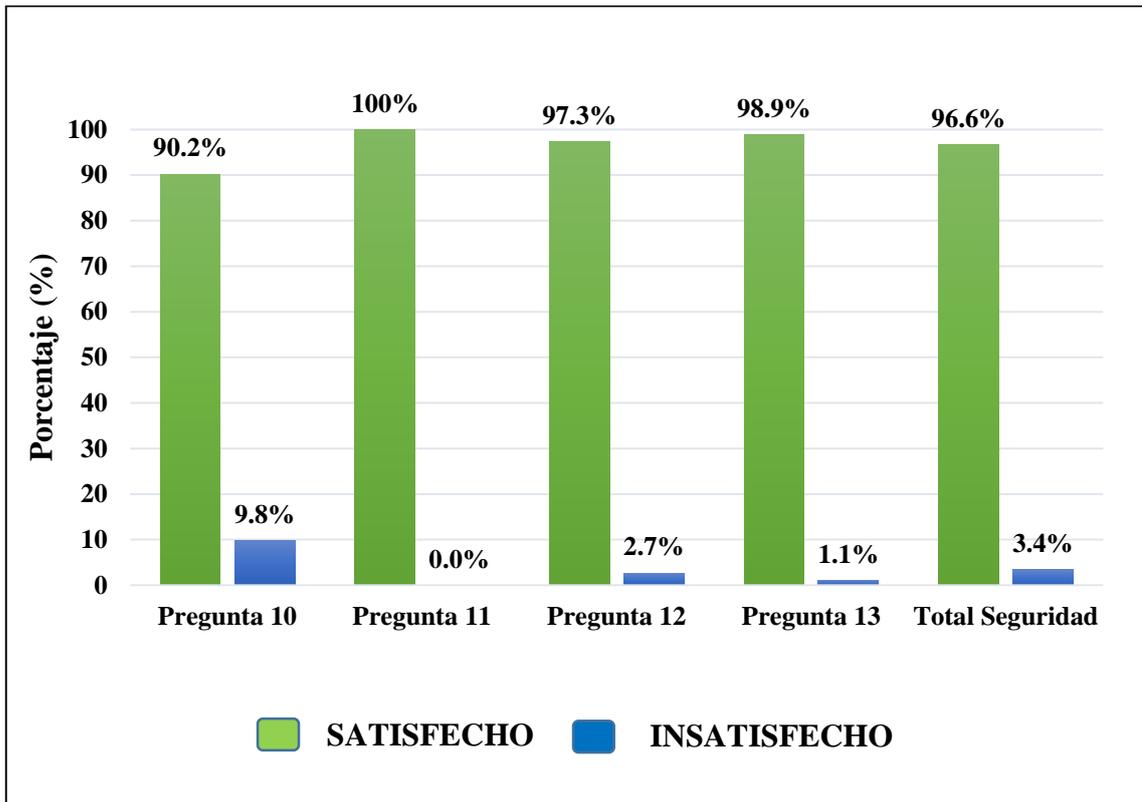
TABLA 10. SEGURIDAD

PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	NRO	(%)	NRO	(%)
10. ¿El médico tratante le otorgó el tiempo adecuado para absolver sus preguntas o dudas sobre su situación de salud?	165	90.2%	18	9.8%
11. ¿Su privacidad estuvo garantizada mientras recibió atención en emergencia?	183	100%	00	0.0%
12. ¿Se le realizó un examen físico, cuidadoso y completo, a cargo del médico tratante?	178	97.3%	05	2.7%
13. ¿Su situación de salud por la que requirió atención ha mejorado o ha sido resuelta?	181	98.9%	02	1.1%
TOTAL	177	96.6%	06	3.4%

Fuente: Elaboración propia.

De la evaluación de los resultados de la dimensión seguridad aplicando las cuatro (04) preguntas que permiten la medición de esta dimensión, se encontró una satisfacción del encuestado en forma global con un 96.6% de satisfacción y un 3.4% de insatisfacción, siendo la pregunta 10 relacionada con la comunicación que existió entre el médico tratante y el usuario la que produjo la mayor insatisfacción con un 9.8%. Ver Figura 10.

FIGURA10. SEGURIDAD



Fuente: Elaboración propia.

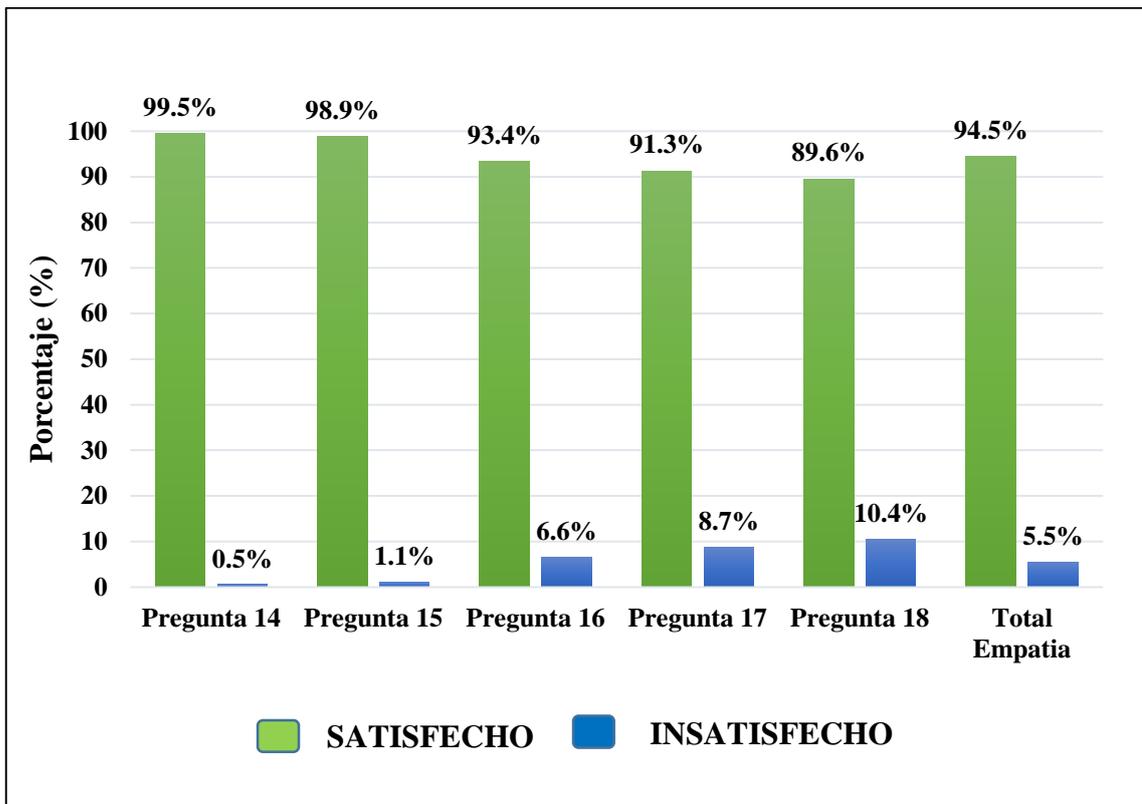
III.2.4. Empatía (Preguntas 14 a la 18): Considerada como la posibilidad de una persona para colocarse en la situación de otra para comprender y satisfacer de manera adecuada sus necesidades.

TABLA 11. EMPATIA

PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	NRO	(%)	NRO	(%)
14. ¿Recibió un trato amable, respetuoso y tolerante, del personal de salud de turno en emergencia?	182	99.5%	01	0.5%
15. ¿Se demostró interés por parte del personal de emergencia para solucionar cualquier inconveniente de salud que se manifestó en su atención?	181	98.9%	02	1.1%
16. ¿Las explicaciones que le dió el médico sobre su atención y sobre su problema de salud fueron comprendidas por su persona?	171	93.4%	12	6.6%
17. ¿Las explicaciones que le dió el médico acerca de los análisis o procedimientos que le practicaron fueron comprendidas por su persona?	167	91.3%	16	8.7%
18. ¿Las explicaciones que le dió el médico sobre la terapia recibida: clase de medicamentos, efectos colaterales y dosis fueron comprendidas por su persona?	164	89.6%	19	10.4%
TOTAL	173	94.5%	10	5.5%

De la evaluación de los resultados de la dimensión empatía aplicando las cinco (05) preguntas que permiten la medición de esta dimensión, se encontró una satisfacción del encuestado en forma global con un 94.5% de satisfacción y un 5.5% de insatisfacción, siendo la preguntas 16, 17 y 18 relacionadas con la comunicación que existió entre el médico tratante y el usuario las que produjeron mayor insatisfacción con un 6.6%, 8.7%, y 10.4% respectivamente. Ver Figura 11.

FIGURA 11. EMPATIA



Fuente: Elaboración propia.

III.2.5. Aspectos Tangibles (Preguntas 19 a la 22): Considera los aspectos materiales percibidos por el usuario durante la atención. Se refiere a las condiciones actuales de la infraestructura, equipos y personal de salud

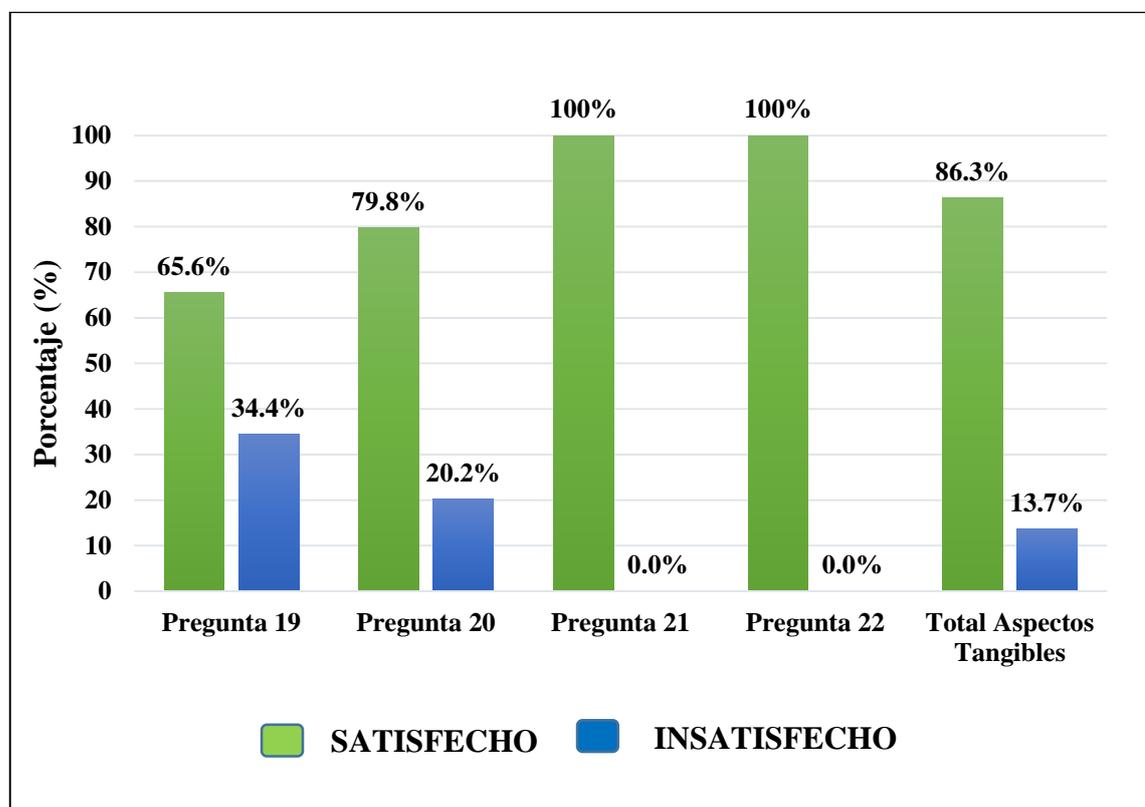
TABLA N° 12. ASPECTOS TANGIBLES

PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	NRO	(%)	NRO	(%)
19. ¿Le parecen adecuados los letreros, flechas y carteles utilizados en la emergencia para guiar a los usuarios?	120	65.6%	63	34.4%
20. ¿Se cuenta con personal en la emergencia para guiar y brindar información a los usuarios?	146	79.8%	37	20.2%
21. ¿El servicio de emergencia está dotado de equipamiento médico e insumos necesarios para su atención?	183	100%	00	0.0%
22. ¿Estuvieron limpios y cómodos los ambientes de emergencia donde fue atendido?	183	100%	00	0.0%
TOTAL	158	86.3%	25	13.7%

Fuente: Elaboración propia.

De la evaluación de los resultados de la dimensión aspectos tangibles aplicando las cuatro(04) preguntas que permiten la medición de esta dimensión, se encontró una satisfacción del encuestado en forma global con un 86.3% de satisfacción y un considerable 13.7% de insatisfacción, siendo la pregunta 19 , la que obtuvo un 34% de insatisfacción relacionada con la falta de señalización o señalización inadecuada en el servicio de emergencia y la pregunta 20 relacionada con la presencia de un personal encargado de orientar al usuario que obtuvo un porcentaje de insatisfacción de 20%. Resaltando en esta dimensión la obtención de un 100% de satisfacción en las preguntas 21 y 22, relacionadas con la limpieza y el equipamiento del servicio. Ver Figura 12.

FIGURA 12. ASPECTOS TANGIBLES



Fuente: Elaboración propia.

III.3. DIMENSIONES GLOBAL. Resulta ser el promedio total de las cinco (05) dimensiones evaluadas, con la finalidad de calcular el nivel de satisfacción global del usuario.

TABLA 13. DIMENSIONES GLOBAL

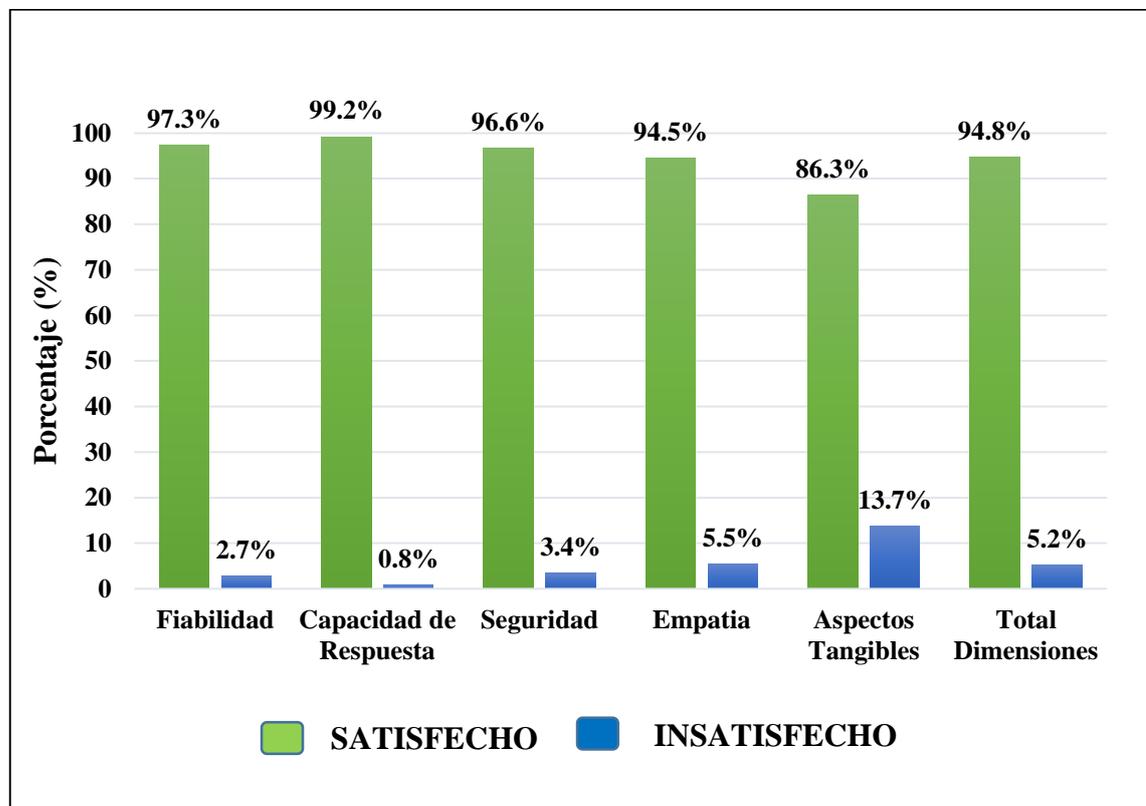
PREGUNTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	NRO	(%)	NRO	(%)
1. FIABILIDAD	178	97.3%	05	2.7%
2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	182	99.2%	01	0.8%
3. SEGURIDAD	177	96.6%	06	3.4%
4. EMPATIA	173	94.5%	10	5.5%
5. ASPECTOS TANGIBLES	158	86.3%	25	13.7%
TOTAL	174	94.8%	09	5.2%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se hizo una evaluación global de todas las dimensiones consideradas, encontrándose un porcentaje global de 94.8% de satisfacción del usuario y un 5.2% de insatisfacción.

Se evidenciaron porcentajes por encima del 90% en cuatro (04) dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) y un considerable 13% de insatisfacción en la dimensión relacionada con aspectos tangibles, debido específicamente a una indebida señalización del servicio de emergencia y a una falta de personal que oriente al usuario. Ver figura 13.

FIGURA 13. DIMENSIONES GLOBAL



Fuente: Elaboración propia.

IV. DISCUSION

En la actualidad, conocer la satisfacción del usuario externo (paciente o acompañante) y del usuario interno (personal de salud), se ha convertido en una herramienta poderosa por parte de los directivos que gerencian los servicios de salud tanto para indagar sobre la marcha y funcionamiento del servicio de salud evaluado, así como para diseñar planes y programas de mejora.

El servicio de emergencia de los diferentes establecimientos de salud que pertenecen al Ministerio de Salud, no han sido ajenos a esta evaluación, sin embargo, a pesar de existir una metodología ya establecida para medir la satisfacción del usuario externo que utiliza el servicio, al no existir la obligatoriedad de realizar la aplicación periódica de esta herramienta, no existen resultados periódicos (anuales), que permitan realizar comparaciones del desempeño de un determinado servicio de salud.

El Departamento de Emergencia, no ha sido ajeno a esta insuficiente falta de evaluación periódica, pues no se cuenta con evaluaciones periódicas que nos permitan establecer comparaciones para establecer el grado de mejora del servicio en los últimos años, siendo una tarea pendiente tanto para la dirección de este nosocomio como para la Oficina de Calidad, por lo que no resulta posible realizar comparaciones con estudios anteriores que resultan ser escasos, pero al ser realizados con diferente metodología y con una considerable falta de periodicidad, resultaría inútil establecer comparaciones.

La presente tesis, a través de la aplicación de la encuesta **SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE)**, aplicada a los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas, encontró un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios, sin embargo, también se encontró de manera muy marcada y visible la insatisfacción del usuario en tres aspectos fundamentales, siendo estos en primer lugar una deficiente comunicación y relación entre el médico tratante y el usuario, seguido de deficiencias en la señalización de los diferentes ambientes del servicio y finalmente, insatisfacción debido a la ausencia de un personal encargado de brindar orientación a los pacientes y acompañantes que acuden a este servicio.

V. CONCLUSIONES

1. La satisfacción global de los usuarios que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Chachapoyas, en el mes de marzo del 2019, fue de 94.8%, considerado un resultado aceptable del nivel y calidad del servicio evaluado.
2. La satisfacción por dimensiones fue:
 - Fiabilidad con una satisfacción de 97.3%.
 - Capacidad de respuesta con una satisfacción de 99.2%.
 - Seguridad con una satisfacción de 96.6%.
 - Empatía con una satisfacción de 94.5%.
 - Aspectos tangibles con una satisfacción de 86,3%.
3. Los atributos que obtuvieron un mayor nivel de satisfacción por parte de los encuestados, fueron los de atención oportuna según la gravedad del paciente y a cargo del médico de turno, respetando la privacidad del paciente que conllevó a la resolución del problema de manera efectiva y rápida. Destacándose también la presencia de equipamiento médico y materiales en cantidad suficiente, así como la limpieza del servicio.
4. Los atributos que obtuvieron un mayor grado de insatisfacción por parte de los encuestados fueron principalmente la deficiente relación establecida entre el médico tratante y el usuario, reflejada en el poco entendimiento por parte del usuario de la patología que lo aquejaba, de los resultados obtenidos (exámenes de ayuda diagnóstica) y del tratamiento realizado.
Así como también una deficiente o ausencia de señalización del servicio evaluado y la ausencia de un personal de salud encargado de la orientación de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF) específico para el Servicio de Emergencia, que permita mantener el nivel de satisfacción obtenido.
- 2.** Diseñar Planes de mejora para elevar el grado de satisfacción obtenido.
- 3.** Elaborar un Plan anual de Capacitación dirigido al personal que labora en el Servicio de Emergencia, con la finalidad de reforzar actitudes positivas frente al usuario y corregir deficiencias en la atención.
- 4.** Realizar sesiones de información y sensibilización dirigidas a los médicos asistentes del Servicio de Emergencia, con el objetivo de mejorar la relación médico – usuario. Así como adoptar acciones administrativas destinadas a mejorar la señalización del servicio y dotarlo de un personal encargado de orientar al usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bustamante, P.; Avendano, D.; Camacho, B.; Ochoa, E.; Alemany, F.; & Asenjo, M. (2013). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emergencias*, 25: pp. 171-176.
- Cabello, E & Jesús, L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), pp. 88-95.
- Cabello, E. (2010). Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima – Perú.
- Celis, J. (2004). Evaluación de la calidad de servicio en emergencia desde la percepción del usuario externo, Hospital I Naylamp ESSALUD, Chiclayo 2004. Tesis para optar la Maestría en Gerencia de Salud. Lima, Perú, Universidad Cayetano Heredia, Lima – Perú.
- Córdova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- PROYECTO 2000 (2002). Satisfacción del Usuario. Estudio en tres Hospitales de Trujillo y Arequipa. Lima – Perú.
- Ramírez, N. & Pimentel R. (2011). Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. *Revista Médica Dominicana*, 72(3).
- Soleimanpour, H.; Gholipouri, Ch.; Salarilak, S.; Raoufi, P.; Gholi, R. Jafari, A. et al (2011). Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med.*, 4(2): pp. 1-7.

Timaná, L. (2002). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com. Buscador Google. Calidad de Atención.

Vilcarromero, S. (2003). Evaluación de la calidad de la atención médica del Departamento de Emergencia de Adultos de Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima – Perú.