

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



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

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA – CHACHAPOYAS –  
2021**

**Autor (a): Bach. Milena Huaman de la Cruz**

**Asesor: Mg. Elito Mendoza Quijano**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ  
2022**

## **DATOS DEL ASESOR**

Mg. Elito Mendoza Quijano

DNI: 48382880

Registro ORCID N°: 0000-0002-5062-3631

<https://orcid.org/0000-0002-5062-3631>

**Campos de la Investigación y el Desarrollo OCDE. Según Organización para la  
Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE):**

3.03.02 -- Políticas de salud, Servicios de salud

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias madre y padre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, ser divino por darme la vida y guiar mis pasos día a día.

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

A la Facultad de Ciencias de la Salud.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
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. YSHONER ANTONIO SILVA DIAZ  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

## VISTO BUENO DEL ASESOR



### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

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 DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA - CHACHAPOYAS - 2021 del egresado MILENA HUAMANÁLEZ de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de ENFERMERÍA de esta Casa Superior de Estudios.



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, 25 de FEBRERO del 2022

Firma y nombre completo del Asesor

Elito Mendoza Quijano

## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

Mg. Oscar Joel Oc Carrasco

**Presidente**



---

Mg. Carlos Alberto Farje Gallardo

**Secretario**



---

Mg. Clyde Cowan Muñoz Vargas

**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-0

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA,  
CHACHAPOYAS - 2024

presentada por el estudiante ( ) egresado (x) .....

de la Escuela Profesional de ENFERMERIA .....

con correo electrónico institucional 7589169132@untrm.edu.pe .....

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

- a) La citada Tesis tiene 21% 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, 04 de Abril del 2024

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 01 de ABRIL del año 2022, siendo las 10:00 horas, el aspirante: MILENA HUMANA DE LA CRUZ, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia (x) la Tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA- CHACHAPOYAS - 2021, teniendo como asesor a MG. ALITO MENDOZA QUIJANO, para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ENFERMERIA, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: MG OSCAR JOEL DE CARRASCO

Secretario: MG CARLOS ALBERTO FRAGE GALLARDO

Vocal: MG CLYDE COWAN MUÑOZ VAREAS



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  )      Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....

.....

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DATOS DEL ASESOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>	<b>v</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR.....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>21</b>
2.1. Objeto de estudio .....	21
2.2. Variable de estudio .....	21
2.3. Tipo y nivel de estudio.....	21
2.4. Diseños de la investigación.....	21
2.5. Población.....	21
2.6. Muestra y muestreo .....	22
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.8. Análisis de datos .....	23
<b>III. RESULTADOS. ....</b>	<b>24</b>
3.1. Características de la muestra de estudio .....	24

3.2. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima según las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, de Seguridad, de Empatía, de aspectos tangibles .	29
3.3. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima.....	34
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población de estudio .....	21
<b>Tabla 2.</b> Tabla cruzada Sexo*Edad.....	24
<b>Tabla 3.</b> Tabla cruzada Género*Procedencia.....	24
<b>Tabla 4.</b> Tabla cruzada Género*Grado de Instrucción .....	25
<b>Tabla 5.</b> Tabla cruzada Edad*Procedencia .....	26
<b>Tabla 6.</b> Tabla cruzada Edad*Grado de Instrucción.....	27
<b>Tabla 7.</b> Tabla cruzada Procedencia*Grado de Instrucción.....	28
<b>Tabla 8.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la fiabilidad.....	29
<b>Tabla 9.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta.....	30
<b>Tabla 10.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la seguridad.....	31
<b>Tabla 11.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la empatía.....	32
<b>Tabla 12.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según los aspectos tangibles .....	33
<b>Tabla 13.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la fiabilidad .....	29
<b>Figura 2.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta .....	30
<b>Figura 3.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la seguridad .....	31
<b>Figura 4.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según la empatía .....	32
<b>Figura 5.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios según los aspectos tangibles .....	33
<b>Figura 6.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios .....	34

## RESUMEN

El estudio titulado nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2021, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2021. La metodología se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo observacional, prospectivo, transversal y no experimental. En sus resultados se evidencian que según el género de los usuarios externos atendidos fueron en mayor medida femenino con 51.3% y masculino con 48.7%. Según la edad tuvieron en mayor proporción con 40.8% entre 33 a 45 años y en menor medida con 59 años a más solo un 1.3%. Los usuarios atendidos fueron principalmente de la provincia de Luya con 28.9% y en menor medida con 15.8% de Rodríguez de Mendoza y Bagua. Según el grado de instrucción generalmente tuvieron grado de instrucción secundaria con 35.5% y superior con 31.6%. El nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima según las dimensiones resultó: fiabilidad 99% satisfecho, capacidad de respuesta satisfecho con 53%, seguridad medianamente satisfecha con 55%, empatía medianamente satisfecha con 49% y de los aspectos tangibles medianamente satisfecho con 67%. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima fue de nivel satisfecho con 57% y de nivel medianamente satisfecho con 43%.

***Palabras clave:*** satisfacción y nivel de satisfacción

## ABSTRACT

The study entitled level of satisfaction of the external user of the emergency service of the Regional Hospital Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2021, aimed to determine the level of satisfaction of the external user of the emergency service of the Regional Hospital Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2021. The methodology was based on a quantitative, descriptive, observational, prospective, cross-sectional and non-experimental approach. The results show that according to the gender of the external users attended, the majority were female (51.3%) and male (48.7%). According to age, they had a higher proportion of 40.8% between 33 and 45 years of age and a lower proportion of only 1.3% between 59 years of age and older. The users attended were mainly from the province of Luya with 28.9% and to a lesser extent with 15.8% from Rodríguez de Mendoza and Bagua. According to their level of education, they generally had secondary education (35.5%) and higher education (31.6%). The level of satisfaction of the external user of the emergency service of the Virgen de Fátima Regional Hospital according to the dimensions was: reliability 99% satisfied, response capacity satisfied with 53%, safety moderately satisfied with 55%, empathy moderately satisfied with 49% and of the tangible aspects moderately satisfied with 67%. It is concluded that the level of satisfaction of the external user of the emergency service of the Virgen de Fátima Regional Hospital was 57% satisfied and 43% moderately satisfied.

**Key words:** satisfaction and level of satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

La prestación de los servicios de salud se ha convertido en los últimos años en uno de los aspectos más preocupantes para los estados en el mundo, debido a la creciente necesidad abstracta de las enfermedades en la población. En el marco de ese propósito el gobierno persigue ofrecer un servicio de calidad que proyecte satisfacción en los clientes y/o usuarios que hacen uso de los servicios. Bajo esa premisa es preciso entender la importancia de medir el nivel de satisfacción del usuario con el objetivo de promover mejoras en las acciones administrativas de las entidades de salud pública, reafirmando el compromiso de atender a la población de manera eficiente y adecuada, y que estos sean el principal motivo del funcionamiento de los establecimientos. Para (Febres y Mercado, 2020) medir o evaluar el nivel de satisfacción del usuario es uno de las estrategias mejor empleadas para determinar la calidad en la prestación de los servicios de salud. La información recogida servirá como herramienta principal para planificar la implementación de mecanismos que logren fortalecer la capacidad de atención de calidad. El nivel de satisfacción tiene que ver directamente con el grado de preferencia o expectativas de los clientes y/o usuarios, respecto a la atención y los servicios de salud otorgados. Es así que la calidad del servicio está enfocada en la satisfacción plena del usuario. (pp. 3-4).

En la última década las entidades han hecho uso de instrumentos para establecer el nivel de satisfacción del usuario, estrategia que se ha convertido en el principal modelo de crecimiento y desarrollo organizacional de los centros de salud; como lo evidencia las encuestas ejecutadas por el centro de investigaciones sociológicas que vienen realizando durante muchos años. En un principio el aceptar los resultados expuestos mediante la aplicación de estos instrumentos hace de una entidad responsable de la incorporación de un sistema de calidad. Las reformas sanitarias parten de la opinión de los usuarios, quienes son las personas directamente involucradas en la prestación del servicio; por lo que las opiniones vertidas servirán para mejorar y en muchos casos direccionar u orientar la prestación del servicio hacia el cambio de una necesidad identificada, demostrando una vez más la importancia de la participación ciudadana en el crecimiento, desarrollo y mejoramiento del sistema de salud, hecho que proyecta agrado en los usuarios quienes son los beneficiarios de esta transformación (2016, pp. 22-26).



En América Latina y el Caribe el sector salud en los últimos años ha sufrido un cambio al afrontar los constantes retos por minimizar las deficiencias en el sector salud que hasta el día de hoy no hay sido muy productivas, este hecho se ve principalmente por las reformas no planificadas, la inestabilidad económica y política de los estados. Esta situación se reduce en la mala planificación de las reformas de salud hacia la necesidad de la población demandante y con ello el incumplimiento de los objetivos de los centros de salud, como la prestación de servicios de salud de calidad y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. La globalización ha sido otro aspecto que ha golpeado continuamente al sector salud, ya que las redes financieras, las tecnologías de información y comunicación y la evolución de la humanidad a generado un impacto significativo en el comportamiento de la población. Estas acciones se ven reflejadas en la transformación del comportamiento del proveedor y consumidor, el proveedor de hoy enfoca sus estrategias en la negociación política, convirtiendo al sector salud en un mercado global de competencia. Estos hechos no favorecen a las reformas de salud planteadas por los gobiernos que en su mayoría han buscado establecer estrategias ajenas a la realidad del desarrollo social y de salud global, que muchos más bien han ofertado un producto de acción y reacción social (OPS, 1996). En muchos países los gobiernos han privatizado los servicios de salud y en otros lo han hecho mixtos, en donde el gobierno es el ente regulador de la normativa y las políticas públicas de salud. Es el caso de Puerto Rico la realidad de lo servicios de salud es privada, por el contrario, en Cuba es la excepcionalidad de los demás estados que funciona como un sistema de salud estatal. De manera práctica y real las reformas sanitarias en la mayor parte de los estados, han enfocado sus acciones hacia el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas nacionales de salud, teniendo como principal objetivo que la salud se convierta en un derecho de la población. Por lo expuesto las organizaciones de salud han sido descentralizadas política, económica y administrativamente, tratando de llegar a más personas y que este sea equitativo para la comunidad que lo necesita bajo un control social. Si bien es cierto la mayor parte de los países tienen este propósito sin embargo existe muchas diferencias en el desarrollo e implementación de las políticas públicas de salud, esto se da principalmente por el impacto en las economías, los perfiles epidemiológicos, el comportamiento social, entre otros. A pesar de las amplias discrepancias los estados han tratado de minimizar los impactos negativos en el sector salud,

fortaleciendo el sistema hacia la búsqueda del mejoramiento de la calidad de los servicios, con ello la satisfacción del usuario externo y la motivación de los colaboradores (Organización Panamericana de la Salud, 2018, pp. 5-6). Para Dávila, et al. (2019) el promedio de usuarios satisfechos en hospitales de América Latina está en 42.3%, porcentaje que representa el 57.7% de los usuarios consultados, siendo la empatía la dimensión de más alto nivel con un 38.1%, seguridad 34.9%, aspectos tangibles 32.7%, fiabilidad 32.5% y capacidad de respuesta con 24.52% la de menor aceptación (pp. 199-200).

Perú es el país que en los últimos años ha enfocado la reforma de salud hacia el aseguramiento de la salud universal, como derecho de todo ciudadano peruano; en ese contexto nace la ley 29344, que establece el brindar un servicio de salud de calidad por parte de los centros de salud en el ámbito nacional, en tiempo prudente y oportuno para la población. A esta estrategia se ha agregado los seguros de salud que deberán ser universales sin excepción del nivel socioeconómico de las personas, por lo que prestadores de salud públicos y privados deberán ajustarse a esta nueva política, asegurando la prestación de un servicio de salud de calidad. La implementación de las nuevas políticas de reforma sanitaria no ha logrado en su totalidad asegurar la cobertura de atención de calidad a las personas, tal y como lo demuestran la información recogida por el Ministerio de Salud mediante la Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario de Salud, que fundamenta que el nivel de satisfacción está por debajo de los encontrado en años anteriores, teniendo solo un 66.7% de población satisfecha tanto a nivel nacional como local (Hernández, et al. 2019, pp. 620-628).

El Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas forma parte de la Dirección Regional de Salud Amazonas y del Ministerio de Salud, sus acciones están encaminadas a promover la salud integral, asistiendo a los pacientes en su recuperación y rehabilitación; además promueve el fortalecimiento de capacidades de futuros profesionales mediante las prácticas médicas, comprometiéndose de esa manera con la calidad del servicio de salud. La constante transformación en la prestación del servicio de salud ha obligado a la entidad hacer una reforma en las estrategias y políticas internas con el propósito de fortalecer las capacidades, implementar mejores equipos y mejorar la infraestructura para dar a los usuarios un servicio acorde a las necesidades (Hospital Regional Virgen de Fátima, 2017).

Los antecedentes que fundamentaron la investigación fueron los siguientes:

Maggi (2018) en su estudio respecto a la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, buscó estudiar la satisfacción del usuario con relación a la calidad del servicio en emergencia. La investigación fue descriptiva, observacional, prospectiva y transversal. Los resultados evidencian que en cuanto a las características tangibles del servicio se encuentran insatisfechos, demostrando la existencia de una diferencia de 0.16 entre las expectativas y percepciones. En la fiabilidad encontraron que existe insatisfacción en los usuarios, mostrando una diferencia de 0.57, en la capacidad de respuesta resultó un valor de 0.162, en la seguridad de 0.60 y en la empatía 0.054. concluyó que existe evidencia para indicar la insatisfacción presentada por los usuarios respecto a la prestación del servicio.

Ramírez et al. (2019) mediante su investigación buscó medir la calidad de atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios; el estudio fue de características descriptivas, cuantitativo, observacional y transeccional. Sus resultados demuestran que el 81% el nivel de satisfacción de los pacientes fue bueno y malo en un 19%. Concluyendo que las principales mociones son: atención personalizada 23%, crecimiento en la prestación del servicio 12%; y las razones negativas fueron el tiempo de espera con 24% y la falta de mecanismo de diagnóstico y revisión con 12%.

Terrones (2017), en su investigación proyectó comprobar la percepción y satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad del servicio de consulta médica externa del Hospital de Especialidades Básicas de la Noria. Dicho estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. Los resultados obtenidos muestran que en seguridad expresan complacencia 60.3%, fiabilidad 51.7 %, Empatía 56.4%, Aspectos Tangibles 40.0 y capacidad de respuesta 47.0%. Concluyendo que la satisfacción sobre la calidad de atención fue 51.4% e insatisfacción 48,6%. Se consuma que la satisfacciónn de los usuarios externos es 51.4%.

Sihuin (2017), en su estudio consideró como propósito establecer la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas,

Apurímac, Perú. A investigación fue de característica básica, descriptiva cuantitativa de diseño no experimental. En sus resultados encontró que los usuarios tuvieron estudios secundarios en un 64% y los que fueron hospitalizados en el servicio de cirugía fueron 53%. Concluyendo que el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de la entidad fue bajo con 25%.

Chinchay (2018), a través de su tesis buscó comprobar la correspondencia entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio en el usuario de la estancia intrahospitalaria del Hospital de Rioja. En sus resultados evidenció que el nivel en la prestación de la calidad del servicio fue bueno con 90% y mala con 10%. Concluyendo que existe una correspondencia significativa, por lo que el 85% de los usuarios siempre están contentos y solo un 15% están disgustados.

LLaja (2019), en a través de su investigación buscó establecer el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco Es Salud. El estudio fue descriptivo, cuantitativo y no experimental transeccional. El nivel evaluado resultó en un 81% bajo y en un 19% alto; siendo la capacidad de respuesta la de mayor insatisfacción con 83.3%, seguido por fiabilidad en un 82.5%, empatía en un 81.7%, seguridad 80% y aspectos tangibles en un 79.2%. Concluyendo que la mayor parte de usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio del nosocomio.

La investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2021?; y como objetivos específicos: determinar la satisfacción según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, de seguridad, de empatía, de aspectos tangibles e identificar las características de la muestra de estudio.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Objeto de estudio

El objeto fue la satisfacción del usuario.

### 2.2. Variable de estudio

#### Variable 01:

- Satisfacción

### 2.3. Tipo y nivel de estudio

La investigación fue de enfoque cuantitativo, considerando que los objetivos fueron medidos en base a la medición numérica; de nivel descriptivo de tipo observacional porque los datos recolectados fueron descritos teniendo en cuenta la descripción de características en base a la variable estudiada; prospectivo porque los datos fueron recolectados de fuentes primarias; transversal porque los datos fueron recogidos en un mismo espacio y en un solo periodo de tiempo. (Supo, 2016, pp. 15- 30).

### 2.4. Diseños de la investigación

No experimental con características descriptivas, como se esquematiza a continuación.

M<-----O

#### Donde:

**M:** Pacientes del servicio de emergencia

**O:** Satisfacción del paciente

### 2.5. Población

Estuvo compuesta por las atenciones de los últimos 3 meses de los usuarios externos  $\geq 20$  años que suman un total de 95 atenciones “del Hospital.

#### Tabla 1

*Población de estudio*

Atenciones servicio de emergencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Promedio
$\geq 20$ años	85	96	103	284	9

*Fuente:* Oficina de estadística del HRVF-CH.

## 2.6. Muestra y muestreo

La muestra fue determinada mediante el muestreo aleatorio simple, correspondiente al muestreo probabilístico para poblaciones finitas, resultando 76 usuarios externos atendidos y calculada mediante la siguiente fórmula:

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

**Donde:**

n: muestra

Z= 1.96, coeficiente de confianza asociada al 95%

P= 0.5 error

Q= 0.5 máximo error

E= 0.05 nivel de precisión

N: población 95

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 95}{(0.05)^2 * (95 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = 76$$

## 2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 2.7.1. Método de investigación.

La investigación hizo uso del método inductivo y deductivo.

### 2.7.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Encuesta

#### Instrumentos

**Cuestionario:** Se utilizó el instrumento validado, denominado escala SERVQUAL, con el apoyo de la escala de Likert.

Este instrumento estuvo distribuido en 5 dimensiones:

- ✓ Fiabilidad: 01 - 07.
- ✓ Capacidad de respuesta: 08 - 14.
- ✓ Seguridad: 15 -21.

- ✓ Empatía: 22 – 28
- ✓ Aspectos tangibles: 29 - 39

## **2.8.Análisis de datos**

El análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva, considerando tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, así como gráficos estadísticos, con el apoyo del software SPSS versión 25, y Excel versión 2013. Los niveles fueron medidos según la escala ordinal satisfecho (79-117), medianamente satisfecho (40-78) e insatisfecho (1-39).

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Características de la muestra de estudio

**Tabla 2**

*Tabla cruzada Sexo\*Edad*

			Edad (años)				Total
			20-32	33-45	46-58	59 a más	
<b>Género</b>	Femenino	Recuento	0	17	21	1	39
		% del total	0,0%	22,4%	27,6%	1,3%	51,3%
	Masculino	Recuento	23	14	0	0	37
		% del total	30,3%	18,4%	0,0%	0,0%	48,7%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>76</b>
		<b>% del total</b>	<b>30,3%</b>	<b>40,8%</b>	<b>27,6%</b>	<b>1,3%</b>	<b>100,0%</b>

Respecto al género de los usuarios externos atendidos por emergencia en el Hospital Regional Virgen Fátima de Chachapoyas resultaron en mayor medida femenino con 51.3%, seguido por masculino con 48.7%. En ese sentido el 27.6% del género femenino están en una edad entre 46 a 58 años, el 22.4% están entre 33 a 45 años y en menor medida en 1.3% están de 59 años a más. Por otro lado, los usuarios de género masculino están en una edad entre 20 a 32 años en mayor medida con 30.3% y en un 18.4% entre 33 a 45 años. Finalmente, de manera general un 40.8% se encuentran entre 33 a 45 años, el 30.3% están entre 20 a 32 años, el 27.6% entre 46 a 58 años y de 59 años a más solo un 1.3%.

**Tabla 3**

*Tabla cruzada Género\*Procedencia*

			Procedencia (Provincia)					Total
			Bagua	Bongará	Chachapoyas	Luya	Rodríguez de Mendoza	
<b>Género</b>	Femenino	Recuento	4	13	0	22	0	39
		% del total	5,3%	17,1%	0,0%	28,9%	0,0%	51,3%
	Masculino	Recuento	8	0	17	0	12	37
		% del total	10,5%	0,0%	22,4%	0,0%	15,8%	48,7%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>76</b>
		<b>% total</b>	<b>15,8%</b>	<b>17,1%</b>	<b>22,4%</b>	<b>28,9%</b>	<b>15,8%</b>	<b>100,0%</b>

La tabla 3 muestra el tipo de género de los usuarios según el lugar de procedencia; encontrando que un 28.9% de los usuarios del género femenino fueron de la



provincia de Luya, el 17.1% de la provincia de Bongará, y el 5.3% de la provincia de Bagua; mientras que del género masculino fueron en mayor medida de la provincia de Chachapoyas con 22.4%, seguido por los usuarios de la provincia de Rodríguez de Mendoza con 15.8% y de la provincia de Bagua con solo 10.5%. Finalmente, el 28.9% de los usuarios atendidos fueron de la provincia de Luya, un 22.4% de la provincia de Chachapoyas, el 17.1% de la provincia de Bongará y en igual medida con 15.8% los usuarios de la provincia de Rodríguez de Mendoza y Bagua.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada Género\*Grado de Instrucción*

		Grado de Instrucción			Total	
		Primaria	Secundaria	Superior		
Género	Femenino	Recuento	0	15	24	39
		% del total	0,0%	19,7%	31,6%	51,3%
	Masculino	Recuento	25	12	0	37
		% del total	32,9%	15,8%	0,0%	48,7%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>76</b>
		<b>% del total</b>	<b>32,9%</b>	<b>35,5%</b>	<b>31,6%</b>	<b>100,0%</b>

La tabla 4 evidencia el género según el grado de instrucción; mostrando que los usuarios del género femenino tienen en mayor medida grado de instrucción superior con 31.6% y un 19.7% secundaria. Por otro lado, los usuarios del género masculino tuvieron en mayor medida solo secundaria con 35.5%, primaria con 32.9% y solo un 31.6% superior. De manera general el 35.5% en mayor medida de los usuarios tuvieron grado de instrucción secundaria, seguido por los que aseguraron tener primaria con 32.9% y finalmente los de superior con 31.6%.

**Tabla 5***Tabla cruzada Edad\*Procedencia*

		Procedencia					Total	
		Bagua	Bongará	Chachapoyas	Luya	Rodríguez de Mendoza		
Edad	20-32	Recuento	0	0	17	0	6	23
		% del total	0,0%	0,0%	22,4%	0,0%	7,9%	30,3%
	33-45	Recuento	12	0	0	13	6	31
		% del total	15,8%	0,0%	0,0%	17,1%	7,9%	40,8%
	46-58	Recuento	0	12	0	9	0	21
		% del total	0,0%	15,8%	0,0%	11,8%	0,0%	27,6%
	59 a más	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% del total	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>76</b>
		<b>% del total</b>	<b>15,8%</b>	<b>17,1%</b>	<b>22,4%</b>	<b>28,9%</b>	<b>15,8%</b>	<b>100,0%</b>

La tabla 5 muestra la edad según el lugar de procedencia, mostrando que los usuarios entre 20 a 32 años fueron provenientes de la provincia de Chachapoyas en mayor medida con 22.4% y de la provincia de Rodríguez de Mendoza con un 7.9%; así mismo los usuarios de una edad entre 33 a 45 años fueron en mayor porcentaje de la provincia de Luya con 17.1%, seguido por los de la provincia de la provincia de Bagua con 15.8% y finalmente de Rodríguez de Mendoza con 7.9%; los usuarios entre 46 a 58 años fueron provenientes de la provincia de Bongará en mayor medida con 15.8% y de la provincia de Luya con 11.8%; finalmente los usuarios entre una edad de 59 años a más solo registró el 1.3% proveniente de la provincia de Bongará. De manera genérica el 40.8% en mayor proporción tuvieron entre 33 a 45 años, seguido por los de 20 a 32 años con 30.3%, un 27.6% tuvieron un rango de edad entre 46 a 58 años y finalmente solo el 1.3% que corresponde entre 59 años a más.

**Tabla 6***Tabla cruzada Edad\*Grado de Instrucción*

		Grado de Instrucción			Total	
		Primaria	Secundaria	Superior		
Edad	20-32	Recuento	23	0	0	23
		% del total	30,3%	0,0%	0,0%	30,3%
	33-45	Recuento	2	27	2	31
		% del total	2,6%	35,5%	2,6%	40,8%
	46-58	Recuento	0	0	21	21
		% del total	0,0%	0,0%	27,6%	27,6%
	59 a más	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>76</b>
		<b>% del total</b>	<b>32,9%</b>	<b>35,5%</b>	<b>31,6%</b>	<b>100,0%</b>

La tabla 6 muestra la edad según el grado de instrucción de los usuarios externos atendidos por emergencia en el Hospital Regional Virgen Fátima de Chachapoyas, mostrando que del 30.3% de los usuarios tuvieron entre 20 a 32 años y todos con grado de instrucción primaria; respecto a los usuarios entre 33 a 45 años resultó un 40.8%, de los cuales el 35.5% en mayor porcentaje tuvieron grado de instrucción secundaria, seguido por un 2.6% en igual medida que afirmaron tener grado de instrucción primaria y superior en la misma dimensión. En cuanto al 27.6% de los usuarios que tuvieron entre 46 a 58 años, todos reflejaron un nivel de grado de instrucción superior. Últimamente los usuarios de una edad de 59 años a más en su totalidad tuvieron grado de instrucción superior con 1.3%. De manera general el 35.5% de los usuarios tuvieron un grado de instrucción secundaria, seguido por el 32.9% de grado de instrucción primaria y finalmente el 31.6% grado de instrucción superior.

**Tabla 7***Tabla cruzada Procedencia\*Grado de Instrucción*

			Grado de Instrucción			Total
			Primaria	Secundaria	Superior	
Procedencia	Bagua	Recuento	0	12	0	12
		% del total	0,0%	15,8%	0,0%	15,8%
Procedencia	Bongará	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	17,1%	17,1%
Procedencia	Chachapoyas	Recuento	17	0	0	17
		% del total	22,4%	0,0%	0,0%	22,4%
Procedencia	Luya	Recuento	0	11	11	22
		% del total	0,0%	14,5%	14,5%	28,9%
Procedencia	Rodríguez de Mendoza	Recuento	8	4	0	12
		% del total	10,5%	5,3%	0,0%	15,8%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>76</b>
		<b>% total</b>	<b>32,9%</b>	<b>35,5%</b>	<b>31,6%</b>	<b>100,0%</b>

La procedencia y el grado de instrucción de los usuarios reflejó que del 28.9% de los provenientes de la provincia de Luya, el 14.5% en igual medida tuvieron grado de instrucción secundaria y superior respectivamente; del 22.4% de los provenientes de la provincia de Chachapoyas el total tuvo grado de instrucción primaria; de los usuarios de la provincia de Bongará que representó un 17.1%, en su totalidad tuvieron grado de instrucción superior; del 15.8% de los usuarios provenientes de la provincia de Bagua en su totalidad tuvieron grado de instrucción secundaria; y finalmente del 15.8% de los provenientes de la provincia de Rodríguez de Mendoza, un 10.5% tuvieron grado de instrucción primaria y un 5.3% tuvieron grado de instrucción secundaria.

**3.2. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima según las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, de Seguridad, de Empatía, de aspectos tangibles**

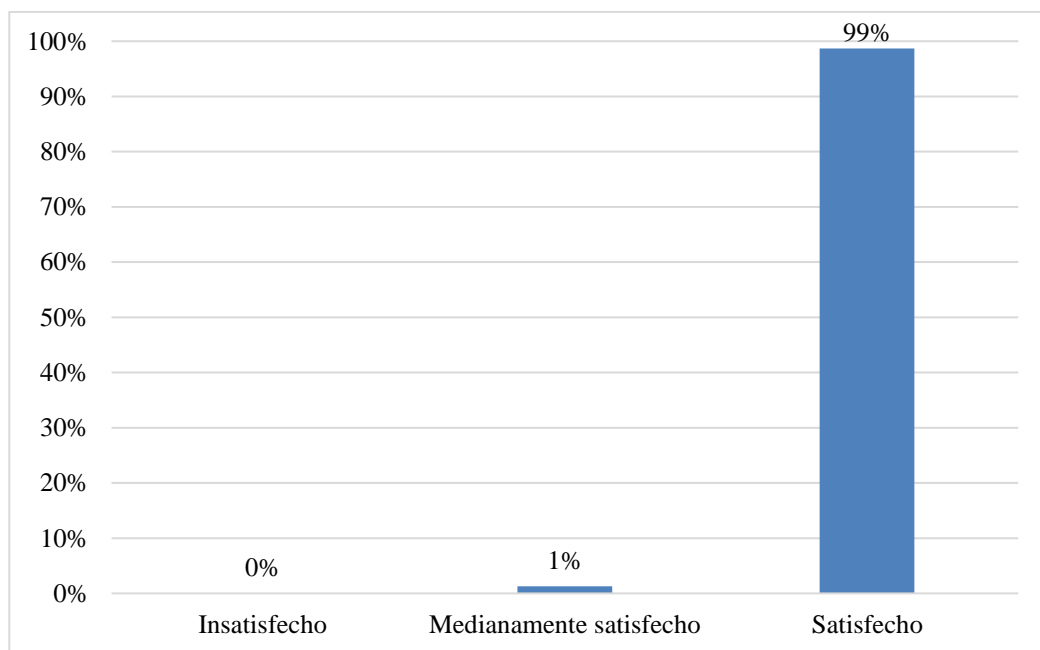
**Tabla 8**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la fiabilidad*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Insatisfecho</b>	1-7	0	0	0%	0%
<b>Medianamente satisfecho</b>	8-14	1	1	1%	1%
<b>Satisfecho</b>	15-21	75	76	99%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

**Figura 1**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la fiabilidad*



La tabla 8 y la figura 1 muestran el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la fiabilidad estuvieron con un 99% satisfecho y solo un 1% medianamente satisfecho.

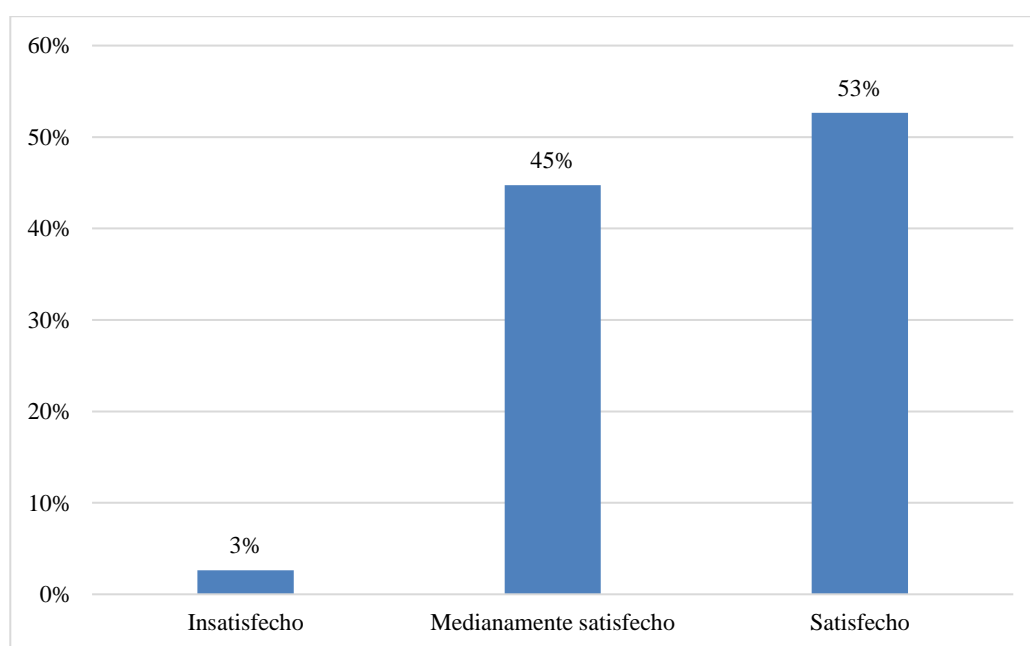
**Tabla 9**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Insatisfecho</b>	1-7	2	2	3%	3%
<b>Medianamente satisfecho</b>	8-14	34	36	45%	47%
<b>Satisfecho</b>	15-21	40	76	53%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

**Figura 2**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta*



La tabla 9 y la figura 2 muestran el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la capacidad de respuesta de los colaboradores; reflejando en un 53% satisfecho, 45% medianamente satisfecho e insatisfecho con 3%.

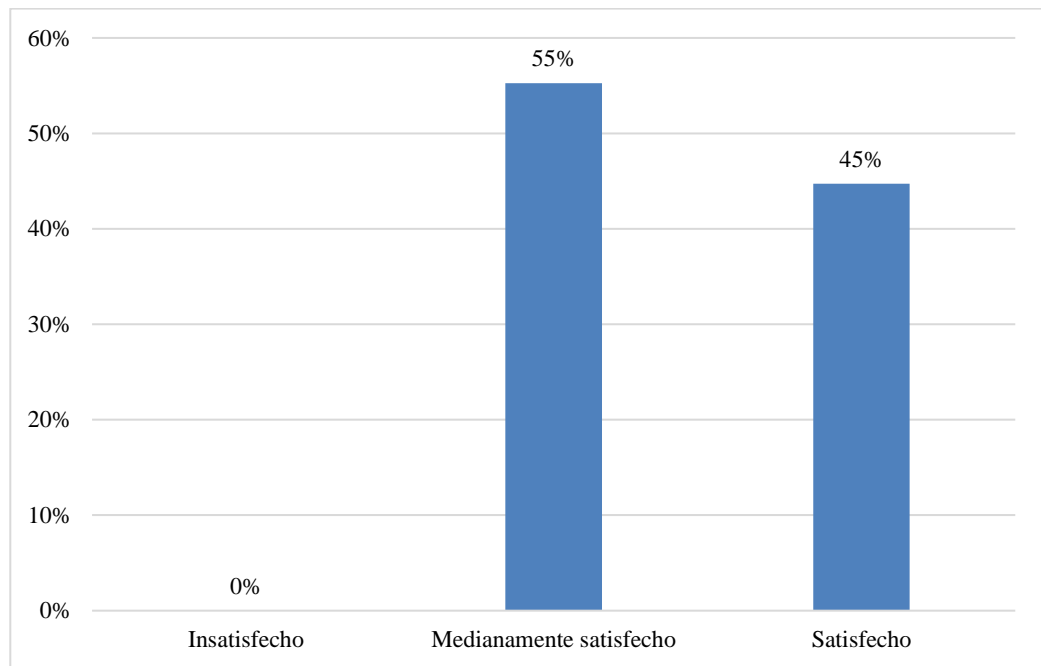
**Tabla 10**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la seguridad*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Insatisfecho</b>	1-7	0	0	0%	0%
<b>Medianamente satisfecho</b>	8-14	42	42	55%	55%
<b>Satisfecho</b>	15-21	34	76	45%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la seguridad*



La tabla 10 y la figura 3 muestran el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la seguridad en la prestación del servicio estuvieron en mayor medida medianamente satisfecho con 55% y en un nivel satisfecho con 45%.

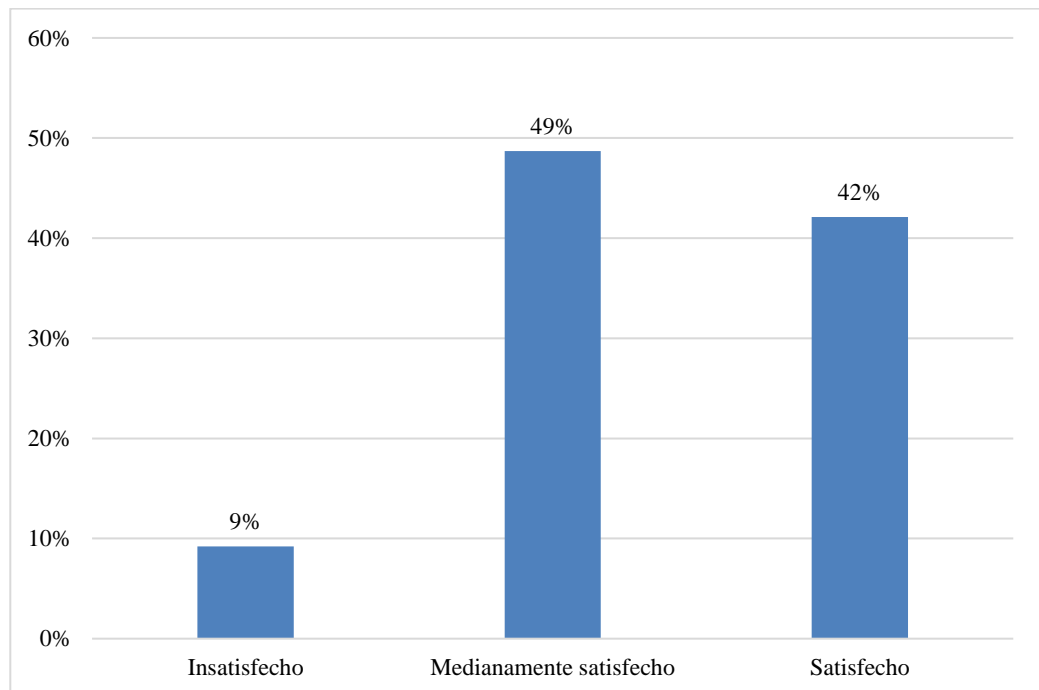
**Tabla 11**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la empatía*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Insatisfecho</b>	1-7	7	7	9%	9%
<b>Medianamente satisfecho</b>	8-14	37	44	49%	58%
<b>Satisfecho</b>	15-21	32	76	42%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

**Figura 4**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según la empatía*



La tabla 11 y la figura 4 muestran el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según la empatía de los colaboradores en un 49% resultó con un nivel medianamente satisfecho, de nivel satisfecho con 42% y en un 9% de nivel insatisfecho.



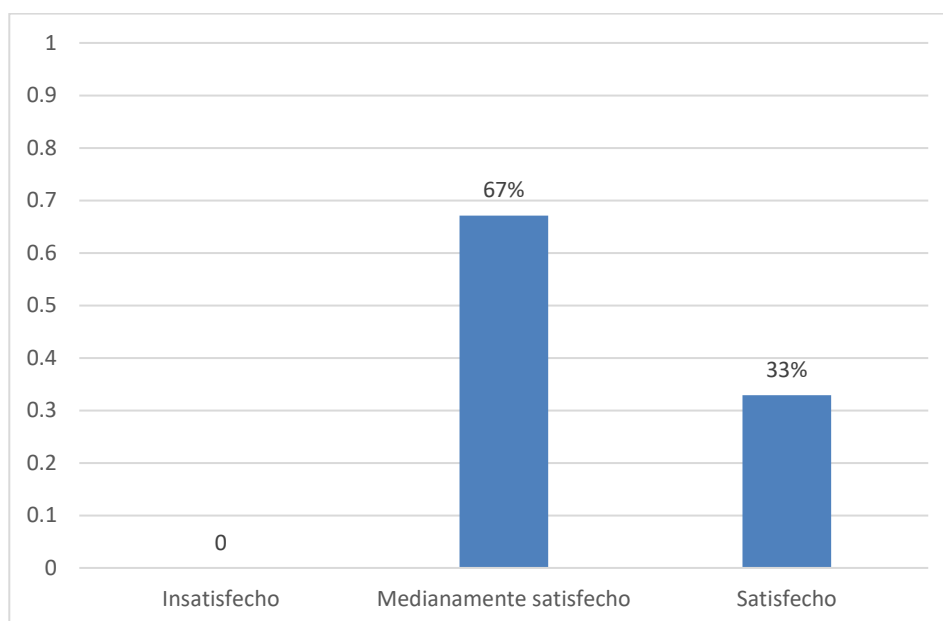
**Tabla 12**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según los aspectos tangibles*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Insatisfecho</b>	1-11	0	0	0	0%
<b>Medianamente satisfecho</b>	12-22	51	51	67%	67%
<b>Satisfecho</b>	23-33	25	76	33%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

**Figura 5**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios según los aspectos tangibles*



La tabla 12 y la figura 5 muestran el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, según los aspectos tangible resultó en mayor medida de nivel medianamente satisfecho con 67% y satisfecho con 33%.

### 3.3. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima

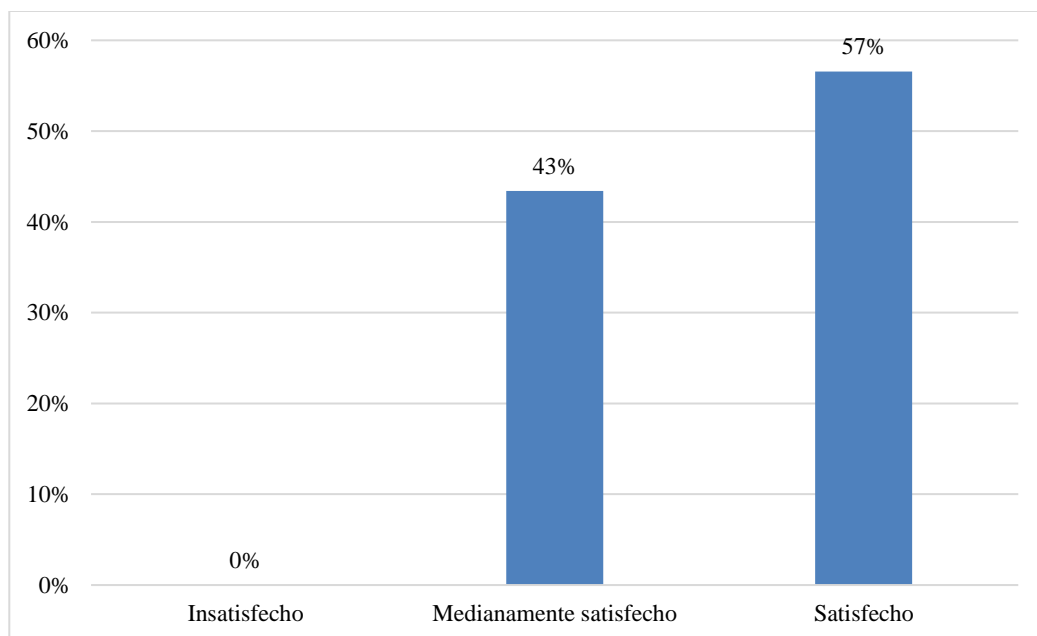
**Tabla 13**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Insatisfecho</b>	<b>1-39</b>	0	0	0%	0%
<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>40-78</b>	33	33	43%	43%
<b>Satisfecho</b>	<b>79-117</b>	43	76	57%	100%
<b>Total</b>		<b>76</b>		<b>100%</b>	

**Figura 6**

*Nivel de Satisfacción de los usuarios*



La tabla 13 y la figura 6 muestran el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, evidenciándose de nivel satisfecho en un 57% y de un nivel medianamente satisfecho con 43%.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La creciente demanda por los servicios de salud ha conllevado a muchas universidades, institutos, centros de investigación e investigadores a estudiar las características y el comportamiento de los usuarios que hacen uso de estos servicios, siendo el principal motivo el nivel de satisfacción frente a la calidad de servicio brindado por los centros de salud, es el caso de;

Maggi (2018) en su estudio respecto a la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, encontró que en cuanto a las características tangibles del servicio se encontraban insatisfechos, demostrando la existencia de una diferencia entre las expectativas y percepciones. En la fiabilidad encontraron que existe insatisfacción en los usuarios principalmente en la capacidad de respuesta, al igual que en la seguridad y la empatía; concluyendo que se vio la insatisfacción presentada por los usuarios respecto a la prestación del servicio. Teniendo en cuenta lo anteriormente citado es preciso indicar las diferencias con los resultados encontrados en la presente investigación, toda vez que se evidenció en mayor medida un nivel satisfecho con 57%, siendo la dimensión que más resalta la fiabilidad con un 99% de satisfacción, hecho que muestra la confiabilidad de los usuarios con los servicios prestados en el hospital; en otro sentido también se ve diferencias en cuanto a la dimensión seguridad, empatía y elementos tangibles, resaltando que en el estudio se encontró todos con un nivel medianamente satisfecho y satisfecho, resultando la seguridad como la que menos confianza muestra con 55% en el nivel medianamente satisfecho.

Ramírez et al. (2019) mediante su investigación demostró que el nivel de calidad en la atención recibida fue bueno con el 81%, siendo los principales motivos: trato del personal 23.2%, mejoría en salud 11.8%; y las razones de mala calidad indicaron largos tiempos de espera 23.7% y la carencia de diagnóstico y revisión 11.7%. En ese sentido es importante resaltar la similitud con la presente investigación, considerando que el nivel de satisfacción del usuario fue plenamente satisfecho con 57% incluso por debajo del encontrado en el estudio motivo de discusión; en el aspecto que se debe indicar mayor similitud es en la

capacidad de respuesta que en la presente se encontró un nivel satisfecho con 53%, por encima del 23.7% evidenciado en los estudios realizados por Ramirez.

Terrones (2017), en su investigación determinó que la seguridad expresa satisfacción 60.3%, fiabilidad 51.7 %, Empatía 56.4%, Aspectos Tangibles 40% y capacidad de respuesta 47.0%. Concluyendo que la percepción de satisfacción sobre la calidad de atención fue 51.4% e insatisfacción 48,6%. Tomando en cuenta los resultados citados previamente se muestra similitud con los encontrados en la presente principalmente en la dimensión fiabilidad que se encontró un nivel satisfecho con 99%, 47.3% más que los resultados en el presente párrafo y en la dimensión capacidad de respuesta de nivel satisfecho con 53%, 6% mayor en comparación al encontrado por Terrones; en los que si se encuentra diferencias es en las demás dimensiones siendo la dimensión seguridad de un nivel medianamente satisfecho con un 55%, empatía el nivel medianamente satisfecho con 49%, así como en la dimensión de los aspectos tangibles en un nivel medianamente satisfecho con 67%. En las conclusiones muestra similitud en cuanto a la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio, siendo en ambos casos de nivel mayormente satisfecho.

Sihuin (2017), en su estudio encontró que los usuarios mayormente tuvieron estudios secundarios en un 64% y que el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de la entidad fue bajo con 25%. En ese contexto se evidencia resultados contradictorios con la presente, ya que se demostró un nivel satisfactorio con el 57%. En el que si existe similitud es en el grado de instrucción ya que en ambos casos se encontró que mayormente tuvieron secundaria, teniendo el 35.5% en cuanto a los usuarios del Hospital Regional Virgen de Fátima a comparación de mayor porcentaje del usuario del Hospital Subregional de Andahuaylas con 64%.

Chinchay (2018), en su investigación demostró que el nivel de la calidad de atención en los servicios de hospitalización fue bueno con 89.7 % y mala con 10.3%. Concluyendo que el 85% de los usuarios siempre están contentos y solo un 15% están disgustados. Comparando con los resultados encontrados en el presente estudio se muestra similitud en cuanto al nivel de satisfacción que se encontró satisfecho en mayor medida con un 55%. Resaltando que los niveles de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional

Virgen de Fátima fueron buenos principalmente en las dimensiones de fiabilidad con un 99% y en la dimensión capacidad de respuesta con 53%.

LLaja (2019), en a través de su investigación encontró que el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, fue en un 81% bajo y en un 19% alto; siendo la dimensión capacidad de respuesta la de mayor insatisfacción con 83.3%, seguido por fiabilidad en un 82.5%, empatía en un 81.7%, seguridad 80% y aspectos tangibles en un 79.2%. Concluyendo que la mayor parte de usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio del nosocomio. Al respecto se evidencia resultados totalmente distintos con la presente, teniendo en cuenta que se logró demostrar un nivel satisfactorio en el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima con 57%. Además, el nivel en las dimensiones fue en mayor medida de medianamente satisfecho a satisfecho, siendo la dimensión fiabilidad la de mayor aceptación con un 99% en el nivel satisfactorio y la de menor aceptación la dimensión empatía considerando el nivel medianamente satisfecho; resultado que confirma las diferencias significativas en ambos estudios.

## V. CONCLUSIONES

- Respecto al género de los usuarios externos atendidos por emergencia en el Hospital Regional Virgen Fátima de Chachapoyas resultaron en mayor medida femenino con 51.3% y masculino con 48.7%. Según la edad de los pacientes el 40.8% se encontraban entre 33 a 45 años, el 30.3% entre 20 a 32 años, el 27.6% entre 46 a 58 años y de 59 años a más solo un 1.3%. Los usuarios atendidos fueron en mayor medida de la provincia de Luya con 28.9%, un 22.4% de la provincia de Chachapoyas, 17.1% de la provincia de Bongará y en igual medida con 15.8% los usuarios de la provincia de Rodríguez de Mendoza y Bagua. Finalmente, según el grado de instrucción de los usuarios el 35.5% en mayor medida tuvieron grado de instrucción secundaria, seguido por los de primaria con 32.9% y los de superior con 31.6%.
- El nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima según la dimensión de fiabilidad resultó con un 99% satisfecho y con 1% medianamente satisfecho; según la dimensión capacidad de respuesta se evidenció de nivel satisfecho con 53%, medianamente satisfecho con 45% e insatisfecho con 2%; según la dimensión seguridad mostró un nivel medianamente satisfecho con 55% y satisfecho con 45%; según la dimensión empatía el nivel fue medianamente satisfecho con 49%, satisfecho con 42% e insatisfecho con 9%; y finalmente según la dimensión de los aspectos tangibles se encontró en un nivel medianamente satisfecho con 67% y satisfecho con 33%.
- El nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, resultó de nivel satisfecho en un 57% y de un nivel medianamente satisfecho con 43%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Hospital Regional Virgen de Fátima realizar más estudios integrando a una mayor cantidad de población para medir el nivel de satisfacción del usuario externo, con el propósito de fortalecer las dimensiones o características que resulten débiles en cuanto a la aceptación de la prestación del servicio.
- Se recomienda al Hospital Regional Virgen de Fátima planificar talleres y cursos de capacitación para los colaboradores, con el objetivo de fortalecer las dimensiones de capacidad de respuesta que se demostró un nivel medio, al igual que las dimensiones de seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Chinchay, E. M. (2018). Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12904>
- Dávila, D., Casaro, G., Torres, V., & Castillo, Y. (17 de Abril de 2019). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista de Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, *XI(3)*, 199-200. doi:<https://doi.org/10.35434/rmhnaaa.2018.113.420>
- Febres, R., & Mercado, M. (Setiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. (S. Perú, Ed.) *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *XX(3)*, 3-4. doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (Diciembre de 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. (S. Perú, Ed.) *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, *XXVI(4)*, 620-628. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hospital Regional Virgen de Fátima. (2017). *Presentación del Hospital Regional Virgen de Fátima*. Obtenido de [www.hospitalvirgendefatima.gob.pe](http://www.hospitalvirgendefatima.gob.pe): <http://www.hospitalvirgendefatima.gob.pe/presentacion.php>
- Llaja, D. L. (2019). nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco-EsSalud, Chachapoyas-2019. *Tesis de Titulación*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Amazonas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1723/Llaja%20Huam%C3%A1n%20Deisy%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed>





de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014)

Supo, J. (2016). *Cómo empezar una tesis* (Primera ed.). Paucarpata, Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-sup0-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Terrones, G. I. (2017). Percepción de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta médica externa del hospital de especialidades básicas La Noria. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, La Libertad, Perú. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9622>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Matriz de Operacionalización de Variable*

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario, en relación a los servicios que esta ofrece. Será medido con la escala de satisfacción de SERVQUAL.	Fiabilidad	Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.	1-7	Variable: Escala ordinal
		Capacidad de respuesta	Capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención	8-14	
		Seguridad	Conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad	15-21	
		Empatía	Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes	22-28	
		Elementos tangibles	Aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios	29-39	Valor: Siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1

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

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ENCUESTA -  
SERVQUAL**

**I. INTRODUCCIÓN:**

La presente encuesta tiene por finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, para lo cual debe brindar su u opinión sobre la atención que reciben, sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**II. Indicaciones:** califique el tipo de atención recibido por el personal de salud.  
Utilice una escala numérica del 1-3

Marque con un aspa lo que considere su respuesta: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3)

**III. Datos generales del encuestado:**

- **Edad:** 20 – 32 ( ) 33 – 45 ( ) 46 -58 ( ) 59 a más años ( )
- **Sexo:** F ( ) M ( )
- **Procedencia:** .....
- **Nivel de estudio:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**IV. Preguntas**

N°	Ítem	1	2	3
	<b>Fiabilidad</b>			
<b>1</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de emergencia, sin importar su condición socio económica?			
<b>2</b>	¿Usted o su familiar fue atendido considerando la urgencia de su salud?			
<b>3</b>	¿Su atención estuvo a cargo del personal de salud de manera eficiente?			
<b>4</b>	¿El personal que lo atendió, mantuvo suficiente comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?			
<b>5</b>	¿Considera usted que el personal se encontraba capacitado para brindarle la atención necesaria?			
<b>6</b>	¿Considera usted que el personal solucionó su problema de salud?			

7	¿Considera usted que el personal no mostró ninguna incomodidad durante toda su atención?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
8	¿La atención que le brindó el personal técnico del servicio de emergencia fue oportuna y de calidad?			
9	¿La atención que le brindó el Profesional de enfermería del servicio de emergencia fue oportuna y de calidad?			
10	¿La atención que le brindó el médico del servicio de emergencia fue oportuna y de calidad?			
11	¿La atención que le brindó algún otro profesional del servicio de emergencia fue oportuna y de calidad?			
12	¿Considera usted que el personal se identificó con su problema?			
13	¿Considera usted que el personal atendió a todos los pacientes con la misma responsabilidad que lo atendieron a usted?			
14	¿Considera usted que no percibió negligencia alguna por parte del personal del servicio de emergencia?			
<b>Seguridad</b>				
15	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
16	¿Durante su atención el personal respetó su privacidad?			
17	¿El personal que lo atendió, le realizó un examen físico minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			
18	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?			
19	¿Confía usted en la atención que le brindó el personal con respecto a su problema?			
20	¿El personal le ha tratado de manera responsable haciéndolo sentirse seguro de haber acudido?			
21	¿El personal ha respetado y entendido sus diferentes creencias y costumbres?			
<b>Empatía</b>				
22	¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
23	¿El personal le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
24	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el diagnóstico que tiene?			
25	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?			
26	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			
27	¿Considera que el personal del servicio de emergencia trabajó de manera conjunta?			

<b>28</b>	¿Considera que el personal que le brindó la atención no se encontraba preocupado o estresado?			
<b>Elementos tangibles</b>				
<b>29</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con instalaciones físicas cómodos?			
<b>30</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con instalaciones físicas agradables?			
<b>31</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con apariencia pulcra y limpia?			
<b>32</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima tiene herramientas completas?			
<b>33</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, tiene manuales o folletería atractiva para explicar sus tratamientos dentales?			
<b>34</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con materiales audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales?			
<b>35</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con maquinarias completas?			
<b>36</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con equipos completas?			
<b>37</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con materiales completos?			
<b>38</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con personal capacitado?			
<b>39</b>	¿El servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, cuenta con personal que responde a las actuales necesidades tecnológicas?			

**Anexo 3**

*Base de datos recolectados*

Ítem	1	2	1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39				
1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3					
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2			
5	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
6	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2		
7	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
8	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2		
9	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2		
10	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3		
11	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3		
12	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
13	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3		
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3		
16	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3		
17	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3		
18	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3		
19	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3		
20	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2		
21	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	
22	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	
23	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2

24	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
25	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	
26	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3		
27	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
29	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
30	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	
31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3
32	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3
33	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
34	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3
36	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3
37	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	
39	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	3	
40	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	
41	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3	2	3	3	3	
42	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	
43	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	
44	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	
45	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	
46	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	
47	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	2	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	
49	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	



50	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2		
51	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1		
52	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	1	3		
53	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3		
54	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3		
55	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3			
56	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3			
57	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3			
58	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	3			
59	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	3		
60	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1		
61	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	3		
62	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3		
63	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2			
64	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	1		
65	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3		
66	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3		
67	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3		
68	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3
69	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	
70	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	3	
71	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	
72	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	
73	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	1		
74	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3
75	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
76	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	

## Anexo 4

### Reporte turnitin

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA – CHACHAPOYAS – 2021

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %

9	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://bvs.insp.mx">bvs.insp.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.ups.edu.pe">repositorio.ups.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://azuaje.ulpgc.es">azuaje.ulpgc.es</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.scielosp.org">www.scielosp.org</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a>	

	Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://www.mysciencework.com">www.mysciencework.com</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://www.rio10.dk">www.rio10.dk</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.institut-gouvernance.org">www.institut-gouvernance.org</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://www.uanl.mx">www.uanl.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://ftaadcee-ab.uclm.es">ftaadcee-ab.uclm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://insights.ovid.com">insights.ovid.com</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.oalib.com">www.oalib.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://www.spell.org.br">www.spell.org.br</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://www.globalfamilydoctor.com">www.globalfamilydoctor.com</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://www.scielo.br">www.scielo.br</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado