

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



**FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE
CHACHAPOYAS, JUNIO 2023**

Autor: Bach. Frank Paul Vasquez Bautista

Asesor: M.C. Carlos Martín Torres Santillán

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Vasquez Bautista Frank Paul
DNI N°: 71697376
Correo electrónico: 7169737661@untrm.edu.pe
Facultad: De Medicina
Escuela Profesional: Medicina Humana

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Nivel de Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Emergencia,
Hospital de Chachapoyas, Junio 2023.

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Torres Santillán Carlos Martín
DNI, Pasaporte, C.E.N°: 09540571
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0002-7412-4781

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E.N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
3.03.01 Ciencias del cuidado de la salud y servicios

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 29 de Setiembre de 2023

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

Con humildad y gratitud, elevo esta dedicatoria a Dios, cuya infinita sabiduría y guía ha iluminado mi camino a lo largo de esta travesía académica.

A mis amados padres, José y Doris, cuyo amor inquebrantable y apoyo constante han sido mi mayor inspiración; su sacrificio y aliento han hecho posible este logro.

A mis queridos hermanos, John y Mayra, cuya presencia y ánimo han llenado de alegría mis días. Que esta dedicación refleje el profundo agradecimiento que siento hacia ustedes, y sea un testimonio del amor y esfuerzo que han contribuido a esta realización.

AGRADECIMIENTO

A mi estimado asesor de tesis, por su orientación experta, su paciencia y dedicación constante. Sus consejos y sugerencias han sido fundamentales para dar forma y profundidad a esta investigación.

A mis distinguidos jurados de tesis, por su tiempo, experiencia y valiosas observaciones. Sus comentarios constructivos enriquecieron este trabajo y guiaron su mejora continua.

Al director del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, mi gratitud por permitirme acceder a las instalaciones y recursos necesarios para llevar a cabo este estudio. Su apoyo fue esencial para la recolección de datos y realización de esta investigación.

A todas las personas que generosamente participaron en las encuestas y brindaron su tiempo y perspectivas; sin su colaboración, este estudio no hubiera sido posible.

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

Ph. D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

Rector

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

Vicerrector Académico

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Vicerrectora de Investigación

Dra. CARMEN INÉS GUTIÉRREZ CARRILLO

Decana (e) de la Facultad de Medicina

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

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

ANEXO 3-L

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 de los pacientes del Servicio de Emergencia, Hospital de Chachapoyas, junio 2023 del egresado Frank Paul Vosquez Bautista de la Facultad de Medicina Escuela Profesional de Medicina Humana 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.

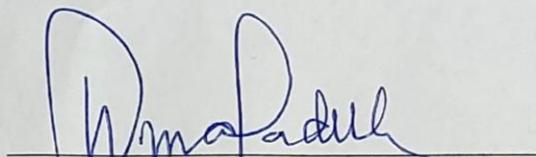
Chachapoyas, 08 de Agosto de 2023



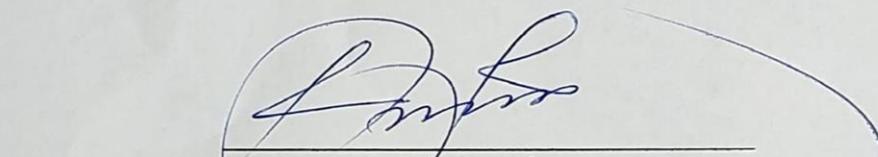

Carlos Martin Torres Santillan.
Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS

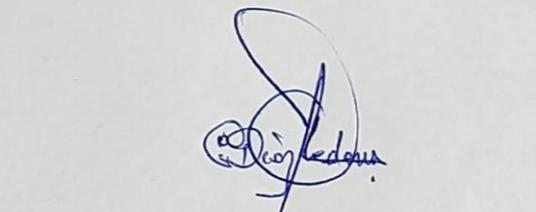
(Resolución de Decanato N°024-2023-UNTRM-VRAC/FAMED)



Presidente
Mg. MSc. Witre Omar Padilla



Secretario
Med. Esp. Julio Cesar Bautista Zuta



Vocal
Mg. Carlos Alberto Díaz Ledesma

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

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

Nivel de Satisfacción de los Pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Virgen de Fátima, Chachapoyas, Junio 2023"

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Frank Paul Vasquez Bautista de la Escuela Profesional de Medicina Humana.

con correo electrónico institucional 3169737661@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, 08 de 09 del 2023

SECRETARIO
Med. Esp. Julio Cesar Bautista Zule

VOCAL
Mg. Carlos A. Diego Ledesma

PRESIDENTE
Mg. Wilfrido Omar Padilla

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL



UNTRM

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

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 21 de SEPTIEMBRE del año 2023, siendo las 16 horas, el aspirante: FRANK PAUL VASQUEZ BAUTISTA, asesorado por CARLOS MARTIN TORRES SANTIVAN, defiende en sesión pública presencial () a distancia () la Tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE CHACHAPOYAS, JUNIO 2023, para obtener el Título Profesional de MEDICO CIRUJANO a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. MSc. WITRE OMAR VADELLA

Secretario: MEDESP. JULIO CESAR BAUTISTA ZOTA

Vocal: Mg. CARLOS ALBERTO DIAZ LEDESMA

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.

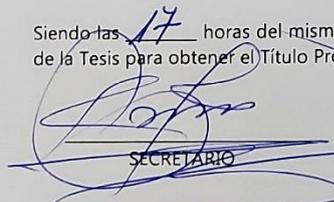
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

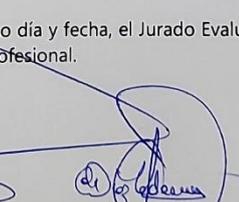
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

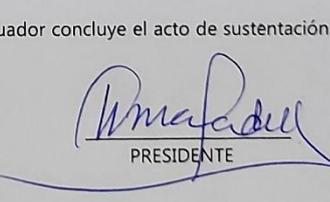
Aprobado () por Unanimidad () Mayoría () Desaprobado ()

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 17 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL	viii
ACTA DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
INDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIALES Y MÉTODOS	18
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Variables Demográficas: Edad, Sexo, Nivel de Instrucción y Tipo de Seguro</i>	23
Tabla 2: <i>Variables Sociodemográficas: Tipo de Usuario, Continuator</i>	24
Tabla 3: <i>Dimensión de Fiabilidad</i>	25
Tabla 4: <i>Dimensión de la Capacidad de Respuesta</i>	26
Tabla 5: <i>Dimensión de la Seguridad de Atención</i>	27
Tabla 6: <i>Dimensión de la Empatía en la Atención</i>	28
Tabla 7: <i>Dimensión de los Aspectos Tangibles</i>	29
Tabla 8: <i>Satisfacción por Dimensiones y Satisfacción Global</i>	30

RESUMEN

En la actualidad mundial, la salud de las personas es un indicador principal del progreso de una sociedad, por lo tanto, conocer la satisfacción de los pacientes es un indicador de alta importancia para conocer el rumbo del sistema de salud en nuestra sociedad. Por ende, este trabajo de investigación titulado, nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, Hospital de Chachapoyas, junio – 2023, tuvo la finalidad de cuantificar la satisfacción de estos pacientes y conocer a partir de ello la calidad de atención que se tiene actualmente. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal y univariante; se realizó en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, encuestando a 264 pacientes que acudieron al servicio de emergencia durante el mes de junio. El instrumento de investigación empleado fue el cuestionario SERVPERF (SERVice PERFormance) que valora la satisfacción en cuanto a la calidad de servicio, el cual consta de 22 ítems que evalúan las percepciones, dividiéndose estos, en 5 dimensiones, siendo los pacientes quienes los puntuaron con una escala del 1 al 7. Los resultados obtenidos, evidenciaron que, la satisfacción general fue alta (94.6%), por otro lado, según las dimensiones, todas tuvieron un promedio de satisfacción mayor al 90%, donde la más alta fue la dimensión de la capacidad de respuesta (97.1%), y la de menor satisfacción fue la dimensión de fiabilidad, no obstante, el ítem con menor satisfacción fue el 04 con 87.1% relacionado a la comunicación médico y paciente.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, Paciente, SERVPERF, Emergencia, Médico.

ABSTRACT

In today's world, people's health is a main indicator of the progress of a society, therefore, knowing the satisfaction of patients is a highly important indicator to know the course of the health system in our society. Therefore, this research work entitled, level of satisfaction of patients in the emergency department, Hospital de Chachapoyas, June - 2023, had the purpose of quantifying the satisfaction of these patients and to know from this the quality of care that is currently available. This study was quantitative, descriptive, observational, prospective, cross-sectional and univariate; it was conducted at the Virgen de Fatima Regional Hospital of Chachapoyas, surveying 264 patients who attended the emergency service during the month of June. The research instrument used was the SERVPERF (SERVice PERFormance) questionnaire, which assesses satisfaction with the quality of service, consisting of 22 items that evaluate perceptions, divided into 5 dimensions, which were scored by the patients on a scale of 1 to 7. The results obtained showed that overall satisfaction was high (94.6%), on the other hand, according to the dimensions, all had an average satisfaction rate higher than 90%, where the highest was the responsiveness dimension (97.1%), and the lowest satisfaction was the reliability dimension, however, the item with the lowest satisfaction was item 04 with 87.1% related to doctor-patient communication.

KEYWORDS: Satisfaction, Patient, SERVPERF, Emergency, Doctor.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad mundial, donde la salud es un reflejo del progreso de una sociedad, la satisfacción del paciente se ha levantado como un pilar fundamental para poder examinar y medir el nivel del sistema en salud en los hospitales e instituciones de este rubro. Debido a esto es importante examinar y analizar en profundidad el nivel de satisfacción de los pacientes de nuestros distintos servicios de atención médica; además, entre todas las áreas que forman parte de un centro hospitalario, el servicio de emergencia desempeña un papel crucial, ya que es el primer contacto para estos pacientes que requieren atención médica urgente. Por ello, la satisfacción de los pacientes se refleja en la percepción de estos respecto al proceso de atención que experimentan (relaciones interpersonales, información que reciben, duración, acciones médicas como la examinación y diagnóstico, mejoramiento de la salud, seguimiento y tratamiento, entre otros), en tal sentido en lo que a calidad de los servicios de salud se refiere, la satisfacción de los pacientes viene a ser el sistema de medición principal. (Febres Ramos y Mercado Rey, 2020)

Reolid Martínez et al., (2019) menciona que a pesar de la gran relevancia de la satisfacción del paciente en áreas de emergencia de los nosocomios, es muy llamativo encontrar pocas investigaciones específicas centradas en este aspecto en hospitales públicos siendo estos estudios inicialmente más propios de sectores y servicios privados. Si bien existen estudios generales sobre satisfacción del paciente en servicios de salud, su aplicación directa en unidades de emergencia de hospitales públicos puede ser limitada, a causa de recursos, disposición de pacientes entre otras características operativas. A todo esto, nace la necesidad de abordar esta carencia con respecto a este conocimiento y hacer efectivo este estudio inclinado a investigar el nivel de satisfacción de esta población selecta, enfocándose en el objetivo de explorar y comprender los resultados, identificando tanto los aspectos positivos como aquellos que puedan requerir mejoras. Además, proporcionar recomendaciones concretas para optimizar la calidad del servicio de emergencia y a su vez elevar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Según Díaz (2002), aproximadamente 2 décadas en España atrás ya planteaba que el paciente se había transformado en el eje principal para el funcionamiento de las instituciones que brindan servicios sanitarios, dado a que en estos últimos años en la gran parte del mundo han ido experimentado muchos cambios con respecto a la salud; esto ha traído consigo nuevos retos que plantean a la satisfacción del usuario como un aspecto

con enfoque a una mejora en la adaptación y asimilación a los requerimientos que formula la sociedad que está en constante evolución. Por esto, es necesario que planteamientos de gestiones que velen por estos problemas, a partir de esto la satisfacción de los pacientes pasa a ser el objetivo principal, de manera que es necesario conocer sus percepciones acudiendo a la opinión de ellos mismos con su máxima participación, traducido esto último a la aplicación de una encuesta, instrumentos diseñados por personal capacitado.

En la Universidad de Almería, España, Valls Martínez y Abad Segura (2018), resaltan la importancia de la satisfacción del ciudadano respecto al sistema sanitario, relacionándolo con las gestiones de los gobiernos, poniendo como objetivo principal del sistema sanitario en España para conseguir una población más saludable. Indican también que los ciudadanos demandan cada vez más una mejor atención médica para elevar su nivel de vida, por lo tanto la calidad del servicio sanitario está directamente ligado a satisfacer al paciente, debido a esto afirman que la satisfacción se considera el mejor indicador en la medición, evaluación y progreso de la salud en una sociedad. A pesar de esto hay poca estandarización y aplicación de estos procesos de medición de la satisfacción de los usuarios en un entorno de atención médica; este problema radica en que la satisfacción de un servicio, es la consecuencia de la relación de muchos aspectos que están implicados en el proceso de atención y que las variables a considerar son muy diversas; por eso es necesario seleccionar las dimensiones principales para evaluar como la relaciones médico – paciente, duración de la atención, acciones médicas propias, relación médico - paciente, infraestructura del lugar donde se presta servicio, los recursos del sistema de salud, entre otros, los cuales ayudarán a valorar con mayor precisión.

El indicador imprescindible para medir la calidad de una unidad de emergencias es el nivel de satisfacción de los pacientes, de esto se desprende que la transmisión de información por parte del personal médico está asociado con la satisfacción de los usuarios de salud, afirma Marank de Steenwinkel et al. (2022) en su estudio realizado en la unidad de urgencias médicas de un hospital universitario en los Países Bajos. Marank sostiene que el nivel de satisfacción de los pacientes establece un muy estrecho vínculo con la manera en que el equipo médico colabora en un servicio de emergencia al proporcionar información de manera efectiva. Esto incluye la información proporcionada por los médicos acerca de procedimientos, medicamentos, seguimiento de tratamientos, condiciones médicas, así como los diversos métodos utilizados para comunicar esta

información, que van desde la comunicación verbal hasta el uso de folletos o videos.

Uno de los sectores con mayor significado en la vida de las personas es el hospital, en base a esto nos menciona Olamide Deji-Dada et al. (2021), a pesar de que la calidad de la atención brindada es significativa, la opinión de los usuarios acerca de la atención que obtienen posee una importancia igual, e incluso superior. No obstante, proporcionar atención médica va más allá de sólo conseguir la recuperación del paciente; también implica asegurar que la experiencia general del paciente sea placentera y satisfactoria, a razón de esto, los proveedores y supervisores de salud deben garantizar intervenciones claves que mejoren la satisfacción del paciente, entre otros aspectos, destacan las habilidades interpersonales, comunicación afectiva a los pacientes y un tiempo de espera reducido como factores importantes.

Por último, es importante destacar que este informe no sólo beneficiará a los profesionales de la salud y administradores hospitalarios, sino también a los pacientes y sus familias. Al elevar la satisfacción del paciente en situaciones de emergencia, se refuerza la confianza en el sistema de salud y se fomenta una cultura de mejora continua en los servicios de emergencia de hospitales públicos. Con este enfoque centrado en el paciente, se aspira a marcar una diferencia significativa en la atención de emergencias médicas y, en última instancia, mejorar la calidad de vida de aquellos que requieren asistencia médica urgente.

Para esta investigación se hizo el uso del cuestionario SERVPERF nombre que tiene por SERVICE PERFORMANCE, modelo elaborado por Cronin y Taylor (1992), este cuestionario está basado en otro llamado SERVQUAL, que se enfoca en medir la calidad de un servicio en base a las percepciones y expectativas; sin embargo, Torres Navarro et al., (2014) concluye que es más eficiente y preciso determinar el nivel de satisfacción de un servicio solamente en base a las percepciones, además, de otras ventajas como el menor tiempo para la realización del cuestionario, interpretar y analizar los datos obtenidos son de fácil manejo.

Este cuestionario se utiliza para medir con alta precisión y practicidad la calidad de atención de los pacientes, como su nombre lo dice, valora la calidad del desempeño (SERVICE PERFORMANCE). Consiste en 5 dimensiones conformadas por 22 ítems que

evalúan las percepciones de los usuarios en una escala del 1 al 7.

- Dimensión de la Fiabilidad (ítems del 01 al 05): Habilidades necesarias para llevar a cabo con éxito los servicios que se espera proporcionar.
- Dimensión de la Capacidad de Respuesta (ítems del 06 al 09): Disposición de atender a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido y oportuno en respuesta a sus requerimientos, manteniendo estándares esperados de calidad y tiempos de respuesta adecuados.
- Dimensión de la Seguridad (ítems del 10 al 13): evalúa la confianza que se genera a partir de la actitud del personal de salud, a través de su demostración de conocimiento, respeto a la privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y capacidad para infundir confianza a los pacientes.
- Dimensión de la Empatía (ítems del 14 al 18): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en la posición de otra y comprender y así mismo satisfacer de manera apropiada las necesidades de esa persona.
- Dimensión de los Aspectos Tangibles (ítems del 19 al 22): Son los elementos físicos que el usuario experimenta dentro del ambiente de servicio de salud. Están vinculados a las condiciones y la apariencia física de las instalaciones, los equipos, entre otros.

A continuación, se detalla los objetivos de esta investigación:

Este estudio tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción general de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas. Además, como objetivos específicos, se determinaron los niveles de satisfacción para las cinco dimensiones y los ítems que estos abarcan dentro del cuestionario SERVPERF (SERVice PERFormance): fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangibles; esto finalmente permite que se establezcan indicadores para que se pueda formular medidas correctivas por medio de estrategias de mejora.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

1. Tipo y diseño de investigación

Según Supo (2014), esta investigación para determinar niveles de satisfacción en salud es cuantitativa, descriptiva, observacional, prospectiva, transversal y desde el punto de vista analítico es univariada.

2. Diseño de investigación

Su diseño de investigación es el siguiente esquema:



Dónde:

M_1 = es el paciente que recibe atención en el área de emergencia.

O_1 = es el nivel de satisfacción que se obtiene del paciente.

3. Población, muestra y muestreo

a. Población

La población estaba compuesta por los pacientes que recibieron atención del área de emergencia en el mes de junio del 2023, en el Hospital de Chachapoyas.

b. Muestra

A partir del promedio de la población que acudieron al servicio de emergencia en el mes de junio de los últimos cinco años, que fueron 836, la población muestral se determinó según la fórmula siguiente:

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

Dónde:

n = Población muestral.

p = Tasa de éxito (0,5).

q = Tasa de error (0,5).

e = Desviación estándar de la muestra (0,05).

Z = Es el nivel de fiabilidad (95%) = 1,96

$N =$ Es la población = 836

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 836}{(0,05)^2 (836-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 264$$

c. Muestreo

El criterio para el muestreo de esta investigación fue por conveniencia, teniendo en cuenta lo siguiente:

Criterios de inclusión

- Pacientes que hagan uso del servicio de emergencia del “Hospital Regional Virgen de Fátima” de Chachapoyas, del sexo femenino y masculino, de 18 años a más, que estén de acuerdo con realizar la encuesta y firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Pacientes que hayan recibido asistencia sanitaria en el servicio de emergencia del “Hospital Virgen de Fátima de Chachapoyas” y padezcan alguna discapacidad o impedimento para manifestar su opinión.
- Además, que tengan estados físico-psíquicos inadecuados según criterio médico, que dificulten la adecuada respuesta a la encuesta.
- Usuarios de la unidad de emergencia que están relacionados con el servicio de emergencia u otro servicio del hospital, en un ámbito laboral o por medio de un familiar.
- Finalmente, los que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

4. Hipótesis

No se plantea hipótesis en este estudio, ya que su propósito es describir y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia en el Hospital de Chachapoyas en junio de 2023.

El enfoque principal será recopilar datos objetivos y subjetivos para proporcionar una imagen completa de la satisfacción de los pacientes en este contexto específico

5. Método, técnica e instrumentos de recolección de datos

Método

Se usó para esta investigación el método de la encuesta.

Técnica

La técnica que se empleó fue el cuestionario, nos permitió medir la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del “Hospital Regional Virgen de Fátima” de Chachapoyas, donde se aplicó preguntas predeterminadas específicas a cada dimensión para evaluar satisfacción de los usuarios de salud.

Intrumento

Se utilizó la encuesta SERVPERF para medir el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del “Hospital Regional Virgen de Fátima” de Chachapoyas. Esta se enfoca en la valoración del desempeño (SERVice PERFformance) fue elaborada y validada por Cronin y Taylor, (1992) la cual ha sido utilizada en varios estudios por su alto valor en cuanto a precisión y practicidad en su aplicación, por otro lado, y también a favor del cuestionario SERVPERF está su alto grado de confianza (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) (Aiteco Consultores, 2014)

Este método, SERVPERF, sirve para realizar encuestas basadas en la cuatificación de percepciones, mediante dimensiones, además que tiene ventajas como un tiempo corto para el desarrollo del cuestionario, su valoración tiene alto nivel de precisión para medir la satisfacción, es de fácil análisis e interpretación. (Torres Navarro et al., Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf, 2014).

Con el fin práctico de la evaluación de los resultados obtenidos, se tomó en cuenta según las respuestas de los pacientes encuestados los siguientes valores

nombrados:

Paciente Satisfecho = 4, 5, 6, 7

Paciente Insatisfecho = 1, 2, 3

Así mismo, para establecer el nivel de satisfacción de la población muestral se empleó la encuesta SERVEPERF, la cual está conformada de 22 ítems, que evalúa percepciones por medio de 5 dimensiones.

6. Recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se realizó siguiendo los siguientes pasos:

- Se presentó una solicitud de autorización correspondiente al director de turno y al comité de ética del “Hospital Regional Virgen de Fátima”, la cual se obtuvo por parte del director dando permiso para la aplicación del instrumento de recolección en el servicio de Emergencia durante el mes de Junio; sin embargo no se logró obtener la respuesta del comité de ética.
- Los usuarios fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión, luego a cada uno de estos se le explicó, de forma clara, rápida y concisa el motivo por el cual se está haciendo esta investigación, y se procedió a aplicar el instrumento.
- Por último, se llevó a cabo la recopilación de información (264 encuestas) para luego ser procesadas.

7. Procesamiento de datos

- A las 264 encuestas aplicadas y recolectadas, las cuales se digitaron en el software Excel 2023, teniendo en cuenta la valoración que indica el cuestionario utilizado, SERVEPERF, es decir puntuando cada uno de los 22 ítems agrupados en 5 dimensiones, puntuando del 1 al 7; y luego fueron trabajadas bajo el siguiente parámetro:

Nivel de Satisfacción	Calificación
Satisfecho	4, 5, 6, 7
Insatisfecho	1, 2, 3

- Para analizar los resultados, se interpretaron las calificaciones de cada ítem conforme a una tabla de referencia, y se determinaron los porcentajes de los encuestados en cada nivel de satisfacción.
- En relación al análisis de cada dimensión, se agruparon los resultados entre los ítems correspondientes a cada dimensión, luego se promediaron con los parámetros previamente mencionados. Esto nos permitió establecer el nivel de satisfacción por dimensiones y general de los pacientes.

8. Aspectos éticos

Este presente estudio de investigación no conlleva riesgos, puesto que no hay implicancia en cuanto a alteración intencionada de variables biopsicosociales en los pacientes participantes. Por otro lado, cada encuesta fueron exclusivamente manejados por el paciente y el investigador velando y manteniendo los principios éticos (autonomía, beneficencia, no maleficiencia y justicia).

III. RESULTADOS

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Tabla 1: Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del HRVF, junio 2023.

Variables Demográficas: Edad, Sexo, Nivel de Instrucción y Tipo de Seguro

EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE (%)
De 18 a 35 años	138	52.3%
De 36 a 64 años	80	30.3%
Mayor de 65 años	46	17.4%
TOTAL	264	100.0%
SEXO	NÚMERO	PORCENTAJE (%)
Masculino	95	36.0%
Femenino	169	64.0%
TOTAL	264	100.0%
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Analfabeto	3	1.1%
Primaria	51	19.3%
Secundaria	125	47.3%
Superior técnico	59	22.3%
Superior universitario	26	9.8%
TOTAL	264	100.0%
TIPO DE SEGURO	NÚMERO	PORCENTAJE
SIS (Seguro Integral de Salud)	230	87.1%
SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito)	8	3.0%
NINGUNO	6	2.3%
OTRO	20	7.6%
TOTAL	264	100.0%

Descripción: de esta tabla se identifica que de los pacientes encuestados la mayoría pertenecen al grupo de edad entre los 18 a 35 años (52.3%), por otro lado, en cuanto al sexo de estos pacientes el que predominó fue el femenino con 64%, así mismo, el grado de instrucción de estos usuarios de salud fue en su mayoría con secundaria (47.3%) seguido por pacientes con superior técnico (22.3%), finalmente, una gran parte de ellos con un 87.1% contaron con el tipo de Seguro integral de Salud (SIS).

Tabla 2: Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del HRVF, junio 2023.

Variables Sociodemográficas: Tipo de Usuario, Especialidad de atención

TIPO DE USUARIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Nuevo	109	41.3%
Continuador	155	58.7%
TOTAL	264	100.0%
ESPECIALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
MEDICINA	147	55.7%
CIRUGÍA	36	13.6%
TRAUMATOLOGÍA	13	4.9%
GINECOLOGÍA	68	25.8%
TOTAL	264	100.0%

Descripción: podemos observar que el tipo de usuario en su mayoría fueron continuadores conformado por el 58.7%, y la especialidad la cual tuvo la mayoría de los pacientes encuestados fueron de la especialidad de medicina (55.7%).

VARIABLES POR DIMENSIONES

DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

Aspecto necesario para realizar exitosamente con el servicio que se ofrece, consta desde el ítem 1 al 5.

Tabla 3: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF

Dimensión de Fiabilidad

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
01. ¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?	19	7.2%	245	92.8%
02. ¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?	11	4.2%	253	95.8%
03. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	18	6.8%	246	93.2%
04. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	34	12.9%	230	87.1%
05. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	32	12.1%	232	87.9%

La dimensión Fiabilidad, se obtuvieron como resultados una satisfacción de 91.4% (Tabla 8). De los ítems evaluados la mayoría estuvo por encima del 90% de satisfacción, siendo el ítem 02 relacionado a la atención brindada en consideración a la gravedad del paciente, que tuvo más pacientes satisfechos con 95.8%. Por otro lado, el ítem que investiga la satisfacción relacionada a la comunicación entre el médico y el usuario de salud posee el menor nivel de satisfacción en esta dimensión siendo este 87.1% (Tabla 3).

DIMENSIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es la actitud de disponibilidad para atender a los pacientes y darles un servicio eficiente y puntual, va desde el ítem 6 al 9:

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF

Dimensión de la Capacidad de Respuesta

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
06. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	6	2.3%	258	97.7%
07. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	13	4.9%	251	95.1%
08. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	5	1.9%	259	98.1%
09. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	7	2.7%	257	97.3%

Los resultados obtenidos de la dimensión de la Capacidad de respuesta del Servicio de Emergencia del HRVF, se evidenció un 97.1% de usuarios satisfechos (Tabla 8), de esta dimensión se tiene que la mayoría de los ítems tienen una satisfacción mayor al 95%, siendo el con mayor aprobación el destinado a evaluar la prontitud en la atención respecto a exámenes imagenológicos (Tabla 4).

DIMENSIÓN DE LA SEGURIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión que relaciona la confianza que el personal médico transmite a los pacientes, considerando aspectos como su nivel de conocimiento, respeto por la privacidad, actitud cortés, habilidades de comunicación y capacidad para generar confianza en los pacientes, evaluado por los ítems 10, 11, 12 y 13:

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF

Dimensión de la Seguridad de Atención

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
10. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	33	12.5%	231	87.5%
11. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	4	1.5%	260	98.5%
12. ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	20	7.6%	244	92.4%
13. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	15	5.7%	249	94.3%

En cuando a la dimensión de la Seguridad de Atención se encontró una satisfacción del 93.2% (Tabla 8). De los ítems pertenecientes a esta dimensión, el respeto a la privacidad por parte del personal de salud del servicio de emergencia resultó con la mayor satisfacción (98.5%); sin embargo, el tiempo que el médico brindó para resolver las dudas e inquietudes de los pacientes sobre su salud tuvo el menor porcentaje de satisfacción, siendo este 87.5% (Tabla 5).

DIMENSIÓN DE LA EMPATÍA EN LA ATENCIÓN

Evalúa el atributo que deben tener los trabajadores de salud para comprender las necesidades de los pacientes y responder de manera apropiada y efectiva para satisfacerlas, a través de la comprensión y consideración hacia los demás, conformada por los ítems desde el 14 al 18.

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF

Dimensión de la Empatía en la Atención

ITEM	Insatisfecho		Satisfecho	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
14. ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	18	6.8%	246	93.2%
15. ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	1.5%	260	98.5%
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	6	2.3%	258	97.7%
17. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	28	10.6%	236	89.4%
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	8	3.0%	256	97.0%

Respecto a la dimensión que trata sobre el uso de empatía en la atención, resultó con un 95.2% de satisfacción, dentro de esta se tiene que el ítem que abarca el atributo orientado a investigar el interés del personal médico para solucionar los problemas de los pacientes, obtuvo la satisfacción más alta (98.5%), por otro lado, a pesar de que la mayoría de estos pasan el 90%, solo el ítem que analiza la satisfacción de los pacientes respecto a la explicación del médico acerca de los procedimientos o análisis que se hicieron durante su atención, resultó con un 89.4% (Tabla 6).

DIMENSIÓN DE LOS ASPECTOS TANGIBLES

En esta dimensión se trata de los aspectos concretos que los pacientes pueden percibir del área de emergencia, es decir las instalaciones e infraestructura, el equipo utilizado, los trabajadores de salud, y demás medios físicos brindados, consta de los últimos ítems, va desde al 19 al 22.

Tabla 7: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF

Dimensión de los Aspectos Tangibles

ITEM	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar al paciente?	11	4.2%	253	95.8%
20. ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	10	3.8%	254	96.2%
21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	10	3.8%	254	96.2%
22. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	9	3.4%	255	96.6%

La satisfacción resultante de la dimensión de los aspectos tangibles es 96.2%, dentro de esta, se tiene que todos los ítems superan el 90% de satisfacción y de estos la comodidad y limpieza de los ambientes del área de emergencia fue la que más satisfacción se encontró por parte de los pacientes encuestados (Tabla 7).

SATISFACCIÓN GENERAL POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GLOBAL

Tabla 8: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con el cuestionario modelo SERVPERF

Satisfacción por Dimensiones y Satisfacción Global

PROMEDIO POR DIMENSIONES	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	22.8	8.6%	241.2	91.4%
DIMENSIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	7.75	2.9%	256.25	97.1%
DIMENSIÓN DE LA SEGURIDAD DE ATENCIÓN	18	6.8%	246	93.2%
DIMENSIÓN DE LA EMPATIA EN LA ATENCIÓN	12.8	4.8%	251.2	95.2%
DIMENSIÓN DE LOS ASPECTOS TANGIBLES	10	3.8%	254	96.2%
PROMEDIO GLOBAL	14.27	5.4%	249.73	94.6%

De la Tabla 8, se observan que todos los pacientes encuestados en el servicio de emergencia del “Hospital Regional Virgen de Fátima” de Chachapoyas, el 94.6% mostraron satisfacción con sus resultados al contestar la encuesta aplicada, además, al observar los resultados generales de las cinco dimensiones, se evidencia que más del 90% estuvieron satisfechos. La dimensión de la capacidad de respuesta en la atención fue la con mejor nivel de satisfacción (97.1%), y la dimensión de la fiabilidad tuvo la menor satisfacción (91.4%).

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio, considera las variables sociodemográficas, de estos se tiene que el 64% de los pacientes encuestados fueron mujeres, siendo este resultado muy parecido al estudio realizado por Huerta Medina (2015), quien en su estudio reportó 58.44%, y de la misma manera, Febres Ramos y Mercado Rey (2020) en su investigación encontró 61% de pacientes mujeres. En cuanto al nivel de instrucción el 47.3% de los pacientes encuestados tienen educación secundaria a diferencia de Huerta Medina (2015), que solamente el 28.5%, y un poco mayor a este el 30% que encontró Febres Ramos y Mercado Rey (2020) en su estudio, cabe resaltar que la educación secundaria fue el nivel de instrucción predominante. Además, el tipo de seguro que tuvo la mayoría de pacientes encuestados fue el SIS (87.1%) un poco mayor a Huerta Medina (2015) que encontró un 77% y aun más alto que Febres Ramos y Mercado Rey (2020) que reportó 66%; esto puede ser producto de las constantes promociones del MINSA (Ministerio de Salud) a la afiliación al SIS (seguro integral de salud) cada año.

En la dimensión de la fiabilidad se tiene como resultante una satisfacción del 91.4%, este resultado dista mucho del estudio realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo por Febres Ramos y Mercado Rey (2020) que tuvo una satisfacción del 46.8%, sin embargo Piedra Valoy y Lipa Chancolla (2018) en su investigación realizada en el Hospita II – EsSalud Vitarte, observó un nivel de satisfacción similar al encontrado, siendo este mayor al 90% en cuanto a la dimensión fiabilidad. Dentro de esta misma dimensión, se obtuvo que el ítem con menor satisfacción fue el que evalúa la comunicación por parte del médico al paciente, lo que es contrario al estudio de Piedra Valoy y Lipa Chancolla (2018) siendo este ítem el que obtuvo mayor satisfacción, no obstante, el ítem con menor satisfacción acá fue el relacionado a la prontitud en la atención.

En la segunda dimensión tratada, la capacidad de respuesta en la atención, con una satisfacción de 97.1%, fue la más alta entre todas las dimensiones examinadas, además, mayor al resultado encontrado respecto al trabajo de Piedra Valoy y Lipa Chancolla (2018) que fue mayor al 70%, encontrando que el ítem en ambos con mayor satisfacción fue la rapidez de la atención en el módulo de atención, resultado que dista del trabajo de Huerta Medina (2015) que encontró en este ítem menor satisfacción respecto a los demás (80%), cabe resaltar que la satisfacción general de la dimensión

capacidad de respuesta que encontró fue de 94.8%, esto podría deberse, menciona, a las largas colas que realizan en el Hospital Arzobispo Loayza, los usuarios de salud para poder recibir su atención siendo este localizado en un Lima un lugar con alta densidad poblacional a diferencia del Hospital Regional Virgen de Fátima situada en la ciudad de Chachapoyas con mucho menor población.

En este trabajo de investigación, se encontró que la dimensión de la seguridad de atención tuvo una satisfacción de 93.2%, la más baja dentro de las otras cinco dimensiones, está evalúa la confianza del personal médico transmitida a los pacientes; dentro de esta dimensión se registra que el ítem que evalúa el tiempo que el médico pone a disposición para brindar información sobre las dudas de los pacientes tuvo la menor satisfacción (87.5%), resultado mayor a la investigación de Piedra Valoy y Lipa Chancolla (2018) con un nivel bajo de satisfacción (37.1%), similar a los resultados encontrados por Meza Torres y Tenorio Quispe (2020) en el Centro de Salud de Atalaya en Ucayali con una satisfacción baja (47.3%). Es importante, que a pesar de encontrar una satisfacción mayor al 90%, se debe reforzar los atributos (ítems) que contiene esta dimensión, ya que en otros estudios es la dimensión con menor satisfacción.

En la dimensión empatía en la atención, el cual evalúa el atributo que deben tener los trabajadores de salud para comprender y responder a las necesidades de los pacientes; tiene una satisfacción del 95.2%, a un poco mayor al estudio de Huerta Medina (2015) que tiene un 89.6% de satisfacción y al de Febres Ramos y Mercado Rey (2020) que encontró una satisfacción de 80.3%. Es importante reforzar la calidad de atención por parte del médico para brindar información fácil de entender a los pacientes sobre los procesos y análisis que se realizan ya que este ítem obtuvo un 89.4% de satisfacción, el menor de esta dimensión.

La dimensión de los aspectos tangibles tuvo como resultado una satisfacción del 96.2% con ítems mayores al 95% de Satisfacción. Mayor al estudio Torres Santillán (2019) en este mismo nosocomio con una satisfacción de 86.3%, siendo el ítem que evalúa la buena señalización en el ambiente del servicio de emergencia para guiar a los pacientes con menor satisfacción (65.6%), a diferencia del encontrado en este estudio con un 95.8%; se puede asumir este aumento de satisfacción al mejoramiento del ambiente del servicio de emergencia, lo cual algunos pacientes encuestados refirieron que ha mejorado en los

últimos años.

Por último, en este trabajo de investigación realizado en el Hospital Público de Chachapoyas se halló una satisfacción global alta (94.6%) respecto a la calidad de atención que brinda el servicio de emergencias a los usuarios de salud. Este resultado es similar al encontrado por Huerta Medina (2015) en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza con un 92.2%, sin embargo más alto al que obtuvo Febres Ramos y Mercado Rey (2020) en su estudio realizado en Huancayo (60%), y al de Piedra Valoy y Lipa Chancolla (2018) en realizado en otro Hospital de Lima con una satisfacción de 85.5%.

V. CONCLUSIONES

1. Como resultado general de satisfacción en toda la población encuestada (264), se tuvo un resultado global positivo respecto a la percepción de los usuarios de salud del respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas en el mes de junio del año 2023, este promedio general de satisfacción fue de 94.6%, siendo estos adecuados que denotan a un servicio de emergencia con atención de calidad.
2. En cuanto a los resultados por dimensiones se obtuvo resultados positivos, siendo todos por encima de un 90% de satisfacción por parte de los pacientes,
 - Dimensión de fiabilidad: 91.4% de satisfacción
 - Dimensión de la capacidad de respuesta: 97.1% de satisfacción
 - Dimensión de la seguridad de atención: 93.2% de satisfacción
 - Dimensión de la empatía en la atención: 95.2% de satisfacción
 - Dimensión de los aspectos tangibles: 96.2% de satisfacción
3. Los ítems con mayor satisfacción fueron el 11 que busca conocer la satisfacción en cuanto a la privacidad del paciente con un 98.5% y el ítem 15 que denota el interés del personal de emergencia por ayudar al paciente también con un 98.5%.
4. Los ítems que menor satisfacción calificaron los pacientes fueron, el relacionado a la comunicación médico-paciente (87.1%) y el que evalúa la percepción del tiempo que el médico dedica a sus pacientes para resolver sus dudas (87.5%).

VI. RECOMENDACIONES

Actualizar el Manual de Organización y Funciones del 2007 el cual es el último elaborado para el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, y elaborar uno exclusivo para el servicio de emergencia en el hospital para elevar la calidad en gestión, restablecer las funciones básicas y específicas del personal en salud, así también los requisitos que implican sus cargos.

Implementar programas de capacitación continua para el personal médico y de enfermería, esto puede incluir estrategias para mejorar la comunicación efectiva, la empatía y la claridad en la información proporcionada a los pacientes.

Dado a que la percepción de los pacientes sobre el tiempo dedicado por los pacientes fue relativamente baja respecto a los demás, el Hospital podría considerar implementar sistemas para gestionar el tiempo de manera más eficiente, garantizando que los pacientes reciban la atención y el tiempo adecuado para abordar sus inquietudes.

Mejorar la gestión del hospital respecto al proceso de suministro y administración de medicamentos. Garantizar un flujo adecuado de farmacos optimizando su inventario, utilizar datos históricos y patrones de demanda para prever las necesidades futuras de medicamentos. Además, se recomienda establecer relaciones sólidas con colaboradores y/o proveedores farmacéuticos lo cual puede agilizar la adquisición de medicamentos; otra medida puede ser adoptar un enfoque de pedido justo a tiempo para reducir el exceso de inventario y garantizar que los medicamentos estén disponibles cuando se necesiten.

Implementar un enfoque más claro y comprensible al explicar los procedimientos médicos, usando tal vez, afiches, videos interactivos, puede ayudar a reducir la ansiedad y mejorar la satisfacción del paciente.

Aunque el nivel de satisfacción general es alto, es importante no descuidar las áreas de menor satisfacción. Establecer un sistema de monitorio continuo de la calidad basado en los resultados de las encuestas y la retroalimentación de los pacientes permitirá realizar ajustes y mejorar de manera proactiva.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abass, G., Asery, A., Al Badr, A., AlMaghluth, A., AlOtaiby, S., & Heena, H. (2021). Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine and Primare Care*, 10(4), 1718-1725. https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_8_20
- Abbasi Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(170 (2019)), 1-7. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aiteco Consultores. (2014, junio 01). *Aiteco Consultores*. SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/#:~:text=A%20favor%20del%20SERVPERF%20est%C3%A1%20su%20alto%20grado,basada%20en%20diferencias%2C%20es%20decir%2C%20en%20el%20SERVQUAL>.
- Arteta Poveda, L., & Palacio Salgar, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629-636. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Ayala Juárez , K. (2018). Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - 2 Sullana, setiembre - diciembre 2018 (Tesis de pregrado). Piura, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Castelo Rivas, W., Castelo Rivas, A., & Rodriguez Díaz, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335-342. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es
- Castillo Julcamoro de Soto, J., & Quiroz Vilchez, N. L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018 (Tesis de Mestría). Cajamarca, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cronin, J., & Taylor , S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-67. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*, 17(1), 22-29.

- Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Hamda , A.-N., Salam , A., & Mohsin, M. (2016). Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. *International Journal of Healthcare Management* , 11(2), 96-105. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>
- Huerta Medina , E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015 (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- León Apaza, E. (2021). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021 (Tesis de Pregrado). Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Marank de Steenwinkel, Haagsman, J., Van Berkel, E., Lotte Rozema, Rood , P., & Bouwhuis, M. (2022). Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a cross-sectional observational study. *International Journal of Emergency Medicine*, 15(5), 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12245-022-00407-7>
- Meza Torres, E. L., & Tenorio Quispe, E. D. (2020). Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia. 2020 (Tesis de Maestría). Atalaya, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- MINSA. (2012, Setiembre 1). *Plataformadigital única del Estado Peruano*. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Morales Baldeón, J. (2021). Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2021 (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Cesar Vallejo.
- Olamide Deji-Dada, O., Ayokunle Dada, S., Dare Ogunlusi, J., & Abidemi Solomon, O.

- (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*, 11(2), 321-324.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>
- Palacios Sánchez , L. L. (2020). Nivel de satisfacción de la atención en pacientes COVID-19 recuperados, servicio de emergencia en dos hospitales nivel II de la región Amazonas junio-agosto 2020 (Tesis de pregrado). Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Palacios Zevallos, M. d. (2015). *INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL INCN*. Oficina de gestión de la Calidad INCN.
- Piedra Valoy, I., & Lipa Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Pintado Peña, M. (2017). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017 (Tesis de Mestría). Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Reolid Martínez, R., Flores Copete, M., López García , M., Briones Monteagudo , F., Alcantud Lozano , P., Azorín Ras, M., & Fernández Pérez, M. J. (2019). Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(3), 128-136.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000300128&lng=es&tlng=es.
- Suárez Lima, G. J. (2020). La Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2(2), 31-41.
- Supo, J. (2014). *Sinopsis del Libro y Carpeta de Aprendizaje: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. BIOESTADISTICO EIRL.
- Torres Navarro, C., Jélvez Caamaño, A., & Vega Pinto, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&nrm=iso

Torres Navarro, C., Jélvez Caamaño, A., & Vega Pinto, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004&lng=es&tlng=es

Torres Santillán , C. M. (2019). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, Marzo, 2019. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 58-62.

<https://doi.org/https://doi.org/10.25127/rcsh.20214.714>

Valls Martínez, M., & Abad Segura, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 309-320. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>

Vargas Concha , L., & Falcones Benalcázar , M. (2021). Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencia del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. *Biblioteca virtual en salud*, 3(3), 33-41.

<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>

ANEXOS

ANEXO N° 1

Operacionalización de Variables Demográficas

VARIABLES DEMOGRÁFICAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
SITUACIÓN DEL PACIENTE	Paciente que cumpla con los criterios de inclusión, a quien se realizará la entrevista	Social	Descriptiva	Nominal	Solamente usuario
EDAD DEL PACIENTE	Edad del paciente, cumplido hasta la fecha, agrupados en grupos etarios contando desde los 18 años.	Social	Descriptiva	Ordinal	a) 18 – 35 años. b) 36 - 64 años c) ≥ 65 años
SEXO DEL PACIENTE	Rasgo distintivo fenotípico del paciente.	Social	Descriptiva	Nominal	a) Masculino b) Femenino
NIVEL DE ESTUDIO DEL PACIENTE	Grado académico alcanzado por el paciente.	Social	Descriptiva	Ordinal	a) Analfabeto b) Primaria c) Secundaria d) Superior técnico f) Superior universitario
TIPO DE SEGURO DEL PACIENTE	Seguro con el que cuenta el paciente y por el cual accede al servicio de salud.	Social	Descriptiva	Nominal	a) SIS b) SOAT c) Ninguno d) Otro
CATEGORÍA DEL USUARIO	Si el usuario es nuevo en el servicio o ya ha recurrido en más oportunidades.	Social	Descriptiva	Nominal	a) Nuevo b) Continuator

ANEXO N° 2

Operacionalización de las percepciones/dimensiones para la Satisfacción

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES / ÍTEMS	PARAMETROS DE EVALUACIÓN	CUANTIFICACIÓN
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	Aspecto necesario para realizar exitosamente con el servicio que se ofrece.	1. El paciente fue atendido a su llegada al servicio de emergencia, sin importar su condición económica	<p>Satisfecho: puntaje del 4 al 7.</p> <p>Insatisfecho: puntaje del 1 al 3</p>	O R D I N A L
		2. La atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente		
		3. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico		
		4. El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.		
		5. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico		
DIMENSIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud de disponibilidad para atender a los pacientes y darles un servicio eficiente y puntual	6. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida		
		7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida		
		8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.		
		9. La atención en Farmacia de emergencia fue rápida.		
DIMENSIÓN DE LA SEGURIDAD DE ATENCIÓN	Confianza que el personal médico transmite a los pacientes, considerando aspectos como su nivel de conocimiento, respeto por la privacidad, actitud cortés, habilidades de	10. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.		
		11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.		
		12. El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.		

	comunicación y capacidad para generar confianza en los pacientes.	13. El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró.		
DIMENSIÓN DE LA EMPATIA EN LA ATENCIÓN	Atributo que deben tener los trabajadores de salud para comprender las necesidades de los pacientes y responder de manera apropiada y efectiva para satisfacerlas, a través de la comprensión y consideración hacia los demás.	14. El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia		
		15. El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.		
		16. El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.		
		17. El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.		
		18. El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.		
DIMENSIÓN DE LOS ASPECTOS TANGIBLES	Se trata de los aspectos concretos que los pacientes pueden percibir del área de emergencia, es decir las instalaciones e infraestructura, el equipo utilizado, los trabajadores de salud, y demás medios físicos brindados	19. Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.		
		20. El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.		
		21. El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.		
		22. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.		

ANEXO N° 3
Encuesta SERVPERF

		Nº Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II		
Nombre del encuestador		
Establecimiento de Salud		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido :		

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO N° 4

Autorización para Desarrollar Encuesta



HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"AÑO DE LA UNIÓN, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 13 de Junio de 2023

CARTA MÚLT N° 003-2023-G.R.AMAZONAS/HRVFCH-DE

Señor:
FRANK PAUL VASQUEZ BAUTISTA
Estudiantes de la Facultad de Medicina Humana
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

Ciudad

ASUNTO : AUTORIZA DESARROLLAR ENCUESTA

Me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente; asimismo, mediante el presente la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional "Virgen de Fátima"-Chachapoyas, autoriza a su persona desarrollar la encuesta en este Centro Asistencial, el cual va ser utilizado como insumo para la elaboración de su tesis; razón por la cual, al terminar sus estudios remitir a este despacho una copia de su informe final de tesis.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA - CHACHAPOYAS
Mg. JORGE ARTURO LA TORRE Y JIMENEZ
DIRECTOR EJECUTIVO (a)
CNP: 019136 RNE N° 811524

1911798151000
Mark Ramos/Mark Ramos

01
100
01/06/2023

PASAJE DANIEL ALCIDES CARRIÓN N° 035 - CHACHAPOYAS - AMAZONAS PERU
☎ 041-477016