

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA: Gonzales Perez, Diana Carolina

ASESORA: Rodriguez De Lombardi, Gladys Liliana

HUÁNUCO – PERÚ

2021



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción salud y prevención de las enfermedades

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72329903

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22404125

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-4021-2361

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Tarazona Herrera, Karen Georgina	Doctorara en ciencias de la salud	22521575	0000-0001-9106-180X
2	Ruiz Aquino, Mely Meleni	Maestra salud pública y gestión sanitaria	42382901	0000-0002-8340-7898
3	Barrueta Santillán, David Aníbal	Licenciado en enfermería	22416110	0000-0003-1514-1765



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 13 del mes de agosto del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|---|-------------|
| • DRA. KAREN GEORGINA TARAZONA HERRERA | PRESIDENTE |
| • MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO | ACCESITARIO |
| • LIC. ENF. DAVID ANÍBAL BARRUETA SANTILLAN | VOCAL |


Nombrados mediante Resolución N°1023-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”**; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. DIANA CAROLINA, GONZALES PEREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada por Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **13** y cualitativo de **Suficiente**.

Siendo las, 18:00 horas del día 13 del mes de Agosto del año 2021, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO
SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A mi creador divino que sin él no podría nada que siempre está conmigo y nunca me abandona.

A mi ángel que es mi padre que me cuida desde del cielo y que su apoyo siempre está conmigo.

A mi madre que siempre me motiva y que es mi fortaleza para seguir luchando, que me formó con reglas y libertades, pero logró a final de todo motivarme para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTOS

A mi creador divino que es Dios, ante todo; a mis padres, por su apoyo incondicional, e intangible para continuar estudiando y conseguir el objetivo final de un futuro mejor para orgullo de ellos.

Al Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco que me formo como profesional para en el futuro servir a la humanidad bajo los principios humanísticos que rigen a esta noble profesión.

A mi asesora de tesis, por haberme guiado a lo largo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
1.5.1. A NIVEL TEÓRICO.....	18
1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO.....	18
1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO.....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	20
2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....	21
2.1.3. A NIVEL LOCAL.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIÁN.....	25
2.2.2. TEORÍA DE LA CONFIRMACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS..	26

2.2.3.	TEORÍA DEL PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO	
	27	
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	28
2.3.1.	DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN	28
2.3.2.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD.....	28
2.3.3.	ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	29
2.3.4.	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	29
2.3.5.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA	32
2.4.	HIPÓTESIS.....	33
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	33
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	34
2.5.	VARIABLES.....	35
2.5.1.	VARIABLE PRINCIPAL.....	35
2.5.2.	VARIABLES SECUNDARIAS	35
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
CAPÍTULO III		39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		39
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1.	ENFOQUE	39
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	39
3.1.3.	DISEÑO.	40
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1.	POBLACIÓN	40
3.2.2.	MUESTRA.....	41
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	46
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	46
3.4.	ASPECTOS ÉTICOS	47
CAPÍTULO IV.....		48
RESULTADOS.....		48
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	48
4.1.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	48

4.1.2. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	50
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	53
CAPÍTULO V.....	59
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.3. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. (n = 207).....	48
Tabla 2. Dimensiones del grado de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. (n = 207).....	50
Tabla 3. Grado de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.....	52
Tabla 4. Grado de satisfacción de los usuarios con la fiabilidad de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.....	53
Tabla 5. Grado de satisfacción de los usuarios con la capacidad de respuesta de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.....	54
Tabla 6. Grado de satisfacción de los usuarios con la seguridad de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.....	55
Tabla 7. Grado de satisfacción de los usuarios con la empatía de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.....	56
Tabla 8. Grado de satisfacción de los usuarios con los aspectos tangibles de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.....	57
Tabla 9. Grado de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	74
Anexo 2. Instrumentos antes de la validación.....	79
Anexo 3. Instrumentos después de la validación.....	82
Anexo 4. Consentimiento informado	85
Anexo 5. Constancias de validación	87
Anexo 6. Documento solicitando permiso para ejecución de estudio	91
Anexo 7. Documento de autorización del ámbito de estudio	92
Anexo 8. Base de datos.....	93
Anexo 9. Constancia de reporte de turnitin.....	105

RESUMEN

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares 2019. **Métodos:** Se realizó una investigación prospectiva, transversal con diseño descriptivo realizada en 207 usuarios atendidos en el servicio de emergencia encuestados con un cuestionario de satisfacción del usuario; el análisis descriptivo se efectuó con medidas de frecuencias y porcentajes y el análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias con un p valor $< 0,05$. **Resultados:** En general, 49,3% de usuarios encuestados estuvieron medianamente satisfechos con la atención en el servicio de emergencia, 30,4% se mostraron insatisfechos y 20,3% estuvieron satisfechos. En el análisis por dimensiones, 48,8% estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión fiabilidad; 50,2% se mostraron medianamente satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, 47,4% se percibieron medianamente satisfechos en la dimensión seguridad; asimismo 51,2% se mostraron medianamente satisfechos en la dimensión empatía y finalmente 46,4% estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión aspectos tangibles. Estadísticamente se encontró diferencias significativas en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia con un $p = 0,000$; y en las dimensiones fiabilidad ($p = 0,000$), capacidad de respuesta ($p = 0,000$), seguridad ($p = 0,000$), empatía ($p = 0,000$) y aspectos tangibles ($p = 0,000$) hubo predominio estadístico en las frecuencias observadas. **Conclusiones:** El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, fue medianamente satisfecho.

Palabras clave: *Grado de satisfacción, usuarios, Servicio de emergencia.*

ABSTRACT

Objective: Identify the degree of satisfaction of the users of the Emergency service of the Aparicio Pomares Health Center 2019. **Methods:** A prospective, cross-sectional, descriptive survey was conducted on 207 emergency service users surveyed with a user satisfaction questionnaire; The descriptive analysis was performed with measurements of frequencies and percentages and the inferential analysis was performed with the Chi Square frequency comparison test with a p value < 0.05 . **Results:** Overall, 49.3% of surveyed users were moderately satisfied with the care in the emergency service, 30.4% were dissatisfied and 20.3% were satisfied. In the dimension analysis, 48.8% were moderately satisfied in the reliability dimension; 50.2% were moderately satisfied in the response dimension, 47.4% were moderately satisfied in the safety dimension; 51.2% were moderately satisfied in the empathy dimension and finally 46.4% were moderately satisfied in the tangible aspects dimension. Statistically significant differences were found in the degree of satisfaction of the users of the emergency service with a $p = 0.000$; and in the dimensions reliability ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), safety ($p = 0.000$), empathy ($p = 0.000$) and tangible aspects ($p = 0.000$) there was statistical predominance in the observed frequencies. **Conclusions:** The degree of satisfaction of the users of the emergency service of the Aparicio Pomares Health Center was moderately satisfied.

Key words: *Degree of satisfaction, users, Emergency service*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción del usuario representa un aspecto clave en la evaluación de los servicios de salud para la formulación de estrategias que contribuyan a superar las expectativas de la población usuaria y mejorar la calidad de atención en las entidades de salud¹.

En este contexto diversos autores han coincidido en reconocer que la satisfacción es un indicador que mide la calidad de la asistencia sanitaria reconociéndolo como un pilar importante en las instituciones de salud que depende de la interacción que tengan los usuarios con el personal de salud y de sus expectativas con la atención en los servicios de salud².

Sin embargo, existen áreas en las instituciones de salud donde la insatisfacción de los usuarios se hace evidente por las constantes quejas por la atención del personal de salud siendo el servicio de emergencia el área donde mayores tasas de descontento se presentan debido a factores que limitan que se puedan cubrir las expectativas y demandas de los usuarios³.

En el Perú la salud pública muestra deficiencia en cuanto a la calidad de atención en los servicios de emergencia en los establecimientos de salud pues los porcentajes de reclamos y quejas por la atención brindada en estos servicios se han incrementado en más del 50,0% a nivel nacional, evidenciándose una situación de insatisfacción en la población usuaria⁴.

Ello también se hace evidente en el Centro de Salud Aparicio Pomares de la ciudad de Huánuco donde se pudo identificar que una proporción significativa de usuarios y familiares se muestran disconformes con la atención que brinda el personal de salud en el servicio de emergencia de esta institución debido a los tiempos prolongados de espera para la atención, la escasa información sobre el estado de salud del paciente y una infraestructura reducida que fortalece la percepción negativa de los usuarios e incrementa sus niveles de insatisfacción.

Por ello, el presente estudio se realizó con el objetivo de identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aparicio Pomares, buscando brindar información a las autoridades de este establecimiento de salud sobre la situación de esta problemática en la institución que favorezca la implementación de estrategias y protocolos encaminados a mejorar la

atención que se brinda en el servicio de emergencia que redunde en la satisfacción de la población usuaria de este establecimiento de salud.

En este sentido se presenta este informe dividido en cinco capítulos: el capítulo I incluye los aspectos relacionados a la descripción del problema, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación; el capítulo II expone el marco teórico; el capítulo III delimita la metodología aplicada en la investigación; el capítulo IV, presenta los resultados encontrados en el estudio con su respectiva prueba de hipótesis; y el capítulo abarca la discusión de resultados; finalmente se presenta conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el ámbito sanitario, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador confiable e importante de la calidad de atención brindada en las instituciones de salud, representando la percepción intrínseca y subjetiva de los usuarios sobre la atención recibida en los servicios de salud⁵.

En esta línea, Rojas⁶ menciona que la Organización Mundial de la Salud (OMS) resalta que la satisfacción del usuario constituye uno de los aspectos más trascendentales en la valoración de la calidad de atención sanitaria, que está fundamentada en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios con la atención en las entidades de salud.

Pese a ello Boza⁷ sostiene que es alarmante identificar que la insatisfacción de los usuarios con la atención de los servicios de salud constituye una problemática frecuente en el contexto sanitario, siendo las unidades de emergencia las áreas donde se perciben mayores porcentajes de insatisfacción en la población usuaria.

Mendoza⁸ señala que esto se debe a que los servicios de emergencia son áreas donde acuden un gran número de usuarios cuya salud se encuentra en condiciones de vulnerabilidad, teniendo múltiples necesidades y expectativas de la atención que muchas veces no son cubiertas por el personal de salud que provoca que se incremente las tasas de insatisfacción en los usuarios y sus familiares.

Esto se corrobora en los reportes estadísticos presentados por la OMS 2018 citados por Taipei⁹ que señalan más de 450 millones de personas a nivel mundial no tienen acceso a servicios de atención sanitaria, y de los que tienen acceso más de 75,0% no están satisfechas con la atención que se brinda en las entidades de salud, siendo este problema más frecuente en los servicios de emergencia.

En América Latina, Suárez, Robles, Serrano, Armijo, Serrano y Anchundia¹⁰ refieren estudios realizados en diversos países de la región evidencian que entre el 50,0% y 60,0% de usuarios de los servicios de emergencia se muestran disconformes o insatisfechos con la atención brindada en los establecimientos de salud.

En esta línea, un estudio ejecutado en Colombia por Ibarra y Rúa¹¹ en el 2018 evidenció que cerca del 40,0% de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención en el servicio de emergencia, identificando que el personal de salud no tenía la capacidad suficiente para atender la alta demanda de pacientes que acuden a este servicio asistencial.

En el Perú Canzio¹ menciona que la salud pública tiene una gran deficiencia en la calidad de atención en los servicios de emergencia del país señalando que en el 2018 la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) reportó que los reclamos en los centros de salud se incrementaron en más de 50,0% percibiéndose altos índices de insatisfacción en los usuarios de estas entidades públicas.

Esto se corrobora en diversos estudios realizados a nivel nacional, en Ica un estudio ejecutado por Napa¹² en el 2018 demostró que más del 75,0% de usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia estuvieron insatisfechos con la atención sanitaria en este servicio, siendo las áreas de fiabilidad y aspectos tangibles los que presentaron mayores niveles de insatisfacción.

En Cajamarca, un trabajo de investigación realizada en el 2017 por Julcamoro y Terán¹³ evidenció que cerca del 70,0% de usuarios se mostraron insatisfechos con la atención en los servicios de emergencia, siendo los aspectos relacionados a la empatía, seguridad y capacidad de respuesta las áreas que tuvieron mayores niveles de insatisfacción.

En Huánuco, según fuentes referenciadas por Lozano, Verde y Palomino¹⁴, la insatisfacción de los usuarios también se constituye en una problemática enraizada en los establecimientos de salud, identificando que,

en promedio, entre 50,0% y 85,0% de la población presentan altos niveles de insatisfacción con los servicios sanitarios

Piedra y Lipa¹⁵ mencionan que las causas de insatisfacción de los usuarios en los servicios de emergencias son múltiples estando relacionadas esencialmente con la infraestructura deteriorada, materiales y equipos en malas condiciones, espacios de atención reducidos, tiempo de espera prolongado, falta de privacidad y déficit de recursos humanos para cubrir las demandas de la población usuaria.

Asimismo, Torres¹⁶ manifiesta que uno de los principales problemas que se manifiestan en el área de emergencia de los centros de salud es el malestar que los usuarios expresan sobre la atención que reciben, causado principalmente por la falta de empatía del personal de salud, la escasa capacidad de respuesta a los problemas de los pacientes y la falta de recursos en el ámbito sanitario que no son comprendidas por los usuarios y sus familiares.

Esto provoca diversas consecuencias que según mencionan Ruiz, Fajardo, García, Cruz, Rodríguez y Varela¹⁷ se reflejan en el incremento de las tasas de descontento e insatisfacción de los usuarios con la atención en los servicios de emergencias, favoreciendo una percepción negativa asociada a la falta de credibilidad y confianza en el sistema sanitario del país y propiciando las denuncias por negligencia médica.

Frente a esta problemática el Ministerio de Salud (MINSA)¹⁸ ha implementado dentro de sus políticas sanitarias el Sistema de Gestión de Calidad y en el marco de su aplicación ha elaborado un documento técnico para la evaluación de la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud considerándolo un indicador importante para la implementación de políticas que propicien la mejora de la calidad de atención sanitaria.

En el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares se ha podido identificar que el personal de salud que labora en esta área solo interactuaba con los usuarios para realizar el control de sus funciones vitales, administrarle el tratamiento o informarles sobre su diagnóstico médico,

percibiendo que algunas veces no logran brindar una atención de calidad a los usuarios debido a que priorizan satisfacer sus necesidades como personal sanitario y no brindan una información adecuada a los pacientes o no solucionan sus problemas oportunamente, proporcionándoles una atención deficiente que genera quejas e insatisfacción en la población usuaria.

Al interactuar con algunos de los usuarios del servicio de emergencia sobre esta problemática emergieron las siguientes expresiones “el personal de salud no nos trata bien, no nos dan información siempre están ocupados”; “nos tienen mucho tiempo esperando, no hay ni dónde sentarse para descansar”, “a veces hay muchos pacientes en el servicio y se demoran más”, “cuando las enfermeras están ocupadas no nos hacen caso”, “son inhumanos, desaparecen cuando quieren”, “no nos atienden cuando lo necesitamos, tenemos que estar muriéndonos para que nos hagan caso”, “por gusto traje a mi paciente, mira no le hacen nada”, entre otras expresiones que demuestran que existen diversas debilidades y limitaciones en el servicio que repercute de manera desfavorable en el grado de satisfacción de los usuarios con la atención que se brinda en el área de emergencia del centro de salud.

Por lo expuesto se consideró indispensable realizar este estudio buscando identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión fiabilidad?

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión capacidad de respuesta?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión seguridad?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión empatía?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión aspectos tangibles?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión fiabilidad.
2. Analizar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión capacidad de respuesta.
3. Diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión seguridad.
4. Caracterizar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión empatía.
5. Describir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión aspectos tangibles.

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. A NIVEL TEÓRICO

Este estudio es importante en el ámbito teórico porque los aportes que se brindan en esta investigación abren la posibilidad de construir un marco conceptual referencial para el análisis de la satisfacción del usuario en las instituciones de salud, sustentándose en la aplicación de teorías que analizan esta problemática y que aportan al conocimiento de la misma en el ámbito de estudio; resaltándose además que este estudio se constituye en una fuente de consulta bibliográfica para el desarrollo de futuras investigación que aborden o profundicen el estudio del problema analizado en este estudio.

1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO

Esta investigación dentro de la línea de investigación de promoción de la salud y prevención de las enfermedades y se justifica en el ámbito práctico porque la información presentada en este informe de tesis puede ser utilizada por las autoridades del Centro de Salud Aparicio Pomares para la implementación de estrategias y protocolos institucionales que coadyuven a mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia que repercuta positivamente en la satisfacción de los usuarios de esta institución de salud.

1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO

Este estudio fue relevante metodológicamente porque se aplicó un instrumento que fue validado por jueces expertos y que cumplió con criterios de confiabilidad estadística para la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia, constituyéndose en una herramienta que puede servir a futuros tesis que se interesen por analizar este problema de alta frecuencia en el ámbito sanitario.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación las limitaciones estuvieron relacionadas con el acceso al ámbito de estudio pues debido a trámites meramente burocráticos hubo demoras en la emisión de la autorización para la ejecución del estudio alterando la programación inicialmente establecida que tuvo que ser reestructurada desde el momento en que el director del Centro de Salud Aparicio Pomares dio el consentimiento para la ejecución del estudio; también se tuvieron limitaciones en el acceso a la muestra de análisis porque algunos usuarios refirieron no disponer de tiempo para participar del estudio; esta limitante fue solucionada buscando otros usuarios que aceptaron participar de la aplicación de los instrumentos sin ninguna objeción; aparte de ello, no se tuvieron mayores limitaciones en el desarrollo de este estudio.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución del estudio fue viable porque se tuvieron los recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar todas las fases de este estudio de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En Jalisco – México, 2018, Vizcaíno, Fregoso y Vizcaino¹⁹ realizaron el estudio: “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias; se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal en 96 pacientes del atendidos en el servicio de emergencia evaluados con una escala de satisfacción del usuario encontrando los siguientes resultados: 59,4% estuvieron satisfechos que el interés que muestra el personal de salud en solucionar sus problemas, 64,4% estuvieron satisfechos con la atención del personal de salud, 68,8% se mostraron satisfechos con el tratamiento brindado por el médico y enfermera; 57,3% se mostraron satisfechos con la infraestructura del servicio, y 56,3% estuvieron satisfechos con la atención brindada por el personal de salud; concluyendo que la mayoría de pacientes estuvieron satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia de la institución.

En Ámbato – Ecuador, 2017, Cuji²⁰ presentó el estudio: “Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas” buscando determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia, desarrollando una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental en 360 usuarios evaluados con un cuestionario de satisfacción del usuario, cuyo procesamiento estadístico evidenció los siguientes resultados: 52,0% estuvieron parcialmente satisfechos con la atención del servicio de emergencia, 39,9% se mostraron insatisfechos y solo 9,0% satisfechos; 31,0% percibieron que el trato que brindaba el

personal de salud era adecuado, 51,0% estuvieron satisfechos con la atención del médico del servicio, 43,0% no estuvieron satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio, 52,4% estuvieron medianamente satisfechos con la infraestructura y materiales del servicio concluyendo que la mayoría de usuario se mostraron medianamente satisfechos con la atención del servicio de emergencia.

En Santo Domingo – Ecuador, 2016, Castelo, Rodríguez y Castelo²¹ realizaron el estudio titulado: “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la unidad de emergencia; el estudio fue de tipo descriptivo simple, prospectivo, transversal en un muestra conformada por 382 evaluados con un cuestionario de calidad de atención previamente validado, sus resultados más resaltantes fueron 60,1% valoraron la atención del usuario como satisfactoria, 20,0% la percibieron poco satisfactoria, 14,9% sintieron que la atención fue muy satisfactoria y 5,0% la consideraron insatisfactoria; asimismo, 22,3% valoraron como buena la infraestructura del servicio de emergencia, 12,6% consideraron como regular la iluminación, 9,2% percibieron la ventilación del servicio como regular, 49,2% estuvieron esperando de 16 a 30 minutos para recibir la atención y 27,8% valoraron la atención de la enfermera y el personal de salud como buena, concluyendo que la mayoría de pacientes consideraron como satisfactoria la atención que recibió en el área de emergencia.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

En Cusco – Perú, 2019, Taipe⁹ realizó la investigación: “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco” buscando determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, el estudio fue de metodología cuantitativa, descriptiva, transversal desarrollado en 115 usuarios evaluados con un cuestionario de satisfacción del usuarios; sus resultados más importantes evidenciaron que 42,0% estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindada en el servicio,

40,0% se mostraron satisfechos con la atención del personal de emergencia; 45,0% estuvieron medianamente satisfecho con el respeto a la privacidad del paciente, 44,0% se mostraron satisfechos con el procedimiento realizado por el personal de salud y 30,0% estuvieron medianamente satisfechos con la infraestructura del servicio de emergencia; concluyendo que predominaron los usuarios que se mostraron medianamente satisfechos con la atención del servicio de emergencia en esta institución.

En Ica – Perú, 2018, Napa¹² presentó el estudio: “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica” con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia, realizando un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal en una muestra de 100 usuarios evaluados con el cuestionario Servqual, sus principales resultados fueron que en forma global 76,2% estuvieron insatisfechos y 23,8% satisfechos; en cuanto a las dimensiones, 78,0% estuvieron insatisfechos en la dimensión fiabilidad, 74,3% se mostraron insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta; 76,3% estuvieron insatisfechos en el área seguridad, 74,3% no estuvieron insatisfechos en el área empatía y 75,3% estuvieron insatisfechos en la dimensión aspectos tangibles; concluyendo que hubo predominio de usuarios que estuvieron insatisfechos con la atención en el servicio de emergencia de la entidad estudiada.

En Lima – Perú, 2018, Piedra y Lipa¹⁵ realizaron la investigación: “Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte”, buscando determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, desarrollando un estudio descriptivo relacional en una muestra de 124 usuarios del servicio de emergencia evaluados con el cuestionario Servqual; sus principales resultados fueron que en la calidad de atención, 48,3% consideraron que recibió una calidad de atención media, 35,7% valoraron la atención como mala

y 16,0% señalaron que la atención fue buena; en cuanto al grado de satisfacción global, 33,1% estuvieron medianamente satisfechos, mientras que en las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, 43,5%, se mostraron medianamente satisfechos; en la dimensión seguridad, 62,9% estuvieron insatisfechos, en la dimensión empatía, 40,3% se mostraron satisfechos y en la dimensión aspectos tangibles, 62,3% estuvieron insatisfechos; concluyendo que la calidad de atención se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia.

En Lima – Perú, 2017, Boza⁷ desarrolló el estudio: “Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima” con el objetivo de identificar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención en el servicio de emergencia; desarrollando un estudio descriptivo, prospectivo transversal en una muestra de 184 usuarios encuestados con el cuestionario Servqual cuyo procesamiento arrojó los siguientes resultados: 66.3% se mostraron satisfechos con la atención brindada, asimismo 66,3% estuvieron satisfechos en la dimensión fiabilidad, 67,4% estuvieron satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, 66,8% estuvieron muy satisfechos en la dimensión seguridad, 76,1% se mostraron muy satisfechos en la dimensión empatía y 50,0% estuvieron satisfechos en la dimensión aspectos tangibles; concluyendo que la mayoría de usuarios se mostraron satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia.

En Cajamarca – Perú, 2017, Julcamoro y Terán¹³ realizaron la investigación: “Nivel de satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca” buscando determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de emergencia; la metodología aplicada en la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal en una muestra en 374 usuarios del servicio de emergencia aplicando el cuestionario Servqual de satisfacción del usuario en la recolección de datos; sus resultados fueron: 68,5% estuvieron insatisfechos con la atención en el servicio de emergencia, en

la dimensión fiabilidad, 66,6% se percibieron satisfechos, 75,4% estuvieron satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, 62,5% se mostraron satisfechos en la dimensión seguridad, 74,9% no estuvieron satisfechos en la dimensión empatía y 63,3% estuvieron satisfechos en la dimensión aspectos tangibles; concluyendo que la mayoría de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

En Huánuco – Perú, 2017, Damaso²² ejecutó el estudio: “Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud” con el objetivo de determinar los factores que se relacionan con el nivel de satisfacción en los usuarios; realizando un estudio descriptivo analítico de casos y controles en 310 usuarios seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia, el instrumentos utilizado fue el cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario, que evidenció los siguientes resultados: 58,7% estuvieron insatisfechos y 41,3% se mostraron satisfechos con la atención brindada en el servicio; 62,6% no entendió la explicación del médico, 77,9% refirieron que el personal de salud no le brindó información sobre su estado de salud, 61,8% manifestaron que el tiempo de espera fue inadecuado; concluyendo que el tiempo de espera para la atención, recibir explicación del médico y entender la explicación del médico fueron los factores que se relacionaron con la satisfacción de los usuarios en las áreas de consulta externa.

En Huánuco – Perú, 2016, Cuenca²³ realizó la investigación: “Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud de Huánuco” proponiéndose determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en los consultorios externos, desarrollando un estudio descriptivo simple, observacional, transversal en 200 usuarios evaluados con un cuestionario de satisfacción del usuario, que demostró

los siguientes resultados: en general 69,2% de usuarios tuvieron un nivel de satisfacción medio, 19,2% satisfacción baja y 11,6% satisfacción alta; respecto a las dimensiones, 87,0% tuvieron satisfacción media en la dimensión humana, 49,5% presentaron satisfacción alta en los aspectos técnicos de la atención, y 75,5% tuvieron satisfacción media en el entorno físico; concluyendo que la mayoría de usuarios tuvieron satisfacción media con la atención brindada en los consultorios externos.

En Huánuco – Perú, 2015, Fernández, Tiburcio y Vásquez²⁴ desarrollaron el estudio: “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano” con el objetivo de determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de emergencia; para ello, realizó un estudio descriptivo simple, prospectivo, transversal en 115 usuarios encuestados con el cuestionario Servqual de satisfacción del usuario, sus resultados evidenciaron que 60,9% se mostraron medianamente satisfechos con la atención en el servicio, 26,1% estuvieron satisfechos y 13,0% insatisfechos; en cuanto a la calidad de atención, 85,2% refirieron que no existen las facilidades físicas en su desplazamiento, 95,7% manifestaron que no le permiten escoger el médico que prefieren, 52,2% percibieron que el trato brindado por el médico de emergencia fue regular, 60,9% manifestaron que el trato brindado por la enfermera fue bueno y 52,2% valoraron como bueno el tratado otorgado por el técnico de enfermería en el servicio de emergencia, 47,8% manifestaron que no regresarían al servicio; concluyendo que los usuarios percibieron que la calidad de atención fue media y la mayoría estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIÁN

Según este enfoque teórico, la calidad de atención asistencial es aquella que se espera que pueda proporcionar a los usuarios el máximo

y completo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas que acompañen a este proceso en todas sus partes²⁵.

Por ello Donabedián citado por Cabello²⁶ señala que para evaluar la calidad de atención en salud es imprescindible especificar desde un inicio cuáles son los objetivos que se desea conseguir y los medios necesarios para conseguir dichos objetivos; enfatizando que la calidad de atención en salud debe ser considerada como el grado en que los medios más deseables son utilizados para conseguir las mayores posibles en el estado de salud de los usuarios.

En este contexto Chávez y Molina²⁷ refieren que este enfoque teórico establece que existen tres componentes para analizar la calidad de atención en salud: el componente técnico, que se basa en la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de los usuarios para conseguir los máximos beneficios sin incrementar los riesgos en el estado de salud; el componente interpersonal, que se sustenta en la interrelación que se establece entre los usuarios y el personal de salud basada en la aplicación de valores éticos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios; y por último, el componente de confort, donde se considera todos aquellos aspectos del entorno de los usuarios que les proporciona una atención más confortable en los servicios de salud.

Esta teoría se relaciona con esta investigación pues permite identificar algunos elementos que influyen en la calidad de atención que se brinda en los consultorios externos de la institución en estudio.

2.2.2. TEORÍA DE LA CONFIRMACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

Este enfoque teórico corresponde al modelo Servqual y basa sus premisas en que la satisfacción es el resultado del análisis comparativo entre la realidad percibida por el individuo y algún tipo de estándar de comparación; enfatizando que la satisfacción se relaciona con la dirección y grado de discrepancias entre las expectativas del servicio y el rendimiento de este²⁸.

Sánchez²⁹ sostiene que la confirmación de las expectativas se produce cuando el servicio que se brinda son las esperadas inicialmente por los usuarios; refiriendo que se produce una desconfirmación negativa cuando el rendimiento del servicio es inferior al esperado surgiendo la insatisfacción; y una desconfirmación positiva cuando el rendimiento supera las expectativas iniciales del usuario produciéndose la satisfacción del usuario.

Esta teoría se relaciona con este trabajo de investigación porque permite conocer cómo se forma el proceso de satisfacción o insatisfacción en los usuarios del servicio de Emergencia del centro de salud en estudio.

2.2.3. TEORÍA DEL PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO

Según Reina³⁰ el enfoque teórico propuesto por Ida Orlando establece que la relación que se manifiesta entre el personal de salud y el usuario constituye un aspecto esencial en la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, afirmando que existe tres aspectos importantes: la actitud del usuario, la reacción del personal sanitario frente a la misma y las intervenciones que se realizan para dar una atención de calidad a los usuarios.

Al respecto Reyes, Jara y Merino³¹ mencionan que en esta teoría es importante que el personal de salud priorice la atención del usuario para identificar sus necesidades y problemas dándoles una solución adecuada, brindando información adecuada y propiciando también, que se brinde una atención de calidad en los servicios de salud que repercuta positivamente en el grado de satisfacción de los usuarios.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues permite identificar los diversos aspectos de la atención sanitaria que influye en la satisfacción de los usuarios con la atención brindada en el servicio de emergencia de la institución en estudio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN

Bustamante y Gálvez³² refieren que constituye el cumplimiento de las necesidades para conseguir un cierto grado de complacencia con la atención brindada en el contexto sanitario.

Coveñas³³ establece que la satisfacción hace referencia a un resultado que desea alcanzar y conseguir en un momento determinado.

Mejía³⁴ sostiene que es un estado psicológico provocado por el estado en que la emoción que envuelve las expectativas de un determinado servicio se contrasta con las experiencias vividas en la utilización de ese producto o servicio.

Por último, Isuiza³⁵ señala que representa el juicio de valor que realizan los usuarios sobre sus expectativas personales respecto a las características de un producto o servicio brindado en una determinada institución.

2.3.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD

Según el MINSA¹⁸ la satisfacción del usuario constituye un indicador por medio del cual una persona que es atendida en un establecimiento de salud brinda una opinión subjetiva por el servicio que recibe en función a las expectativas que tiene del mismo.

Rodríguez³⁶ considera que la satisfacción del usuario representa el nivel de complacencia de las personas con los servicios de salud, con aquellos que brindan la atención y con los resultados de esta.

Julcamoro y Terán¹³ mencionan que es la expresión de un juicio valorativo individual, subjetivo y válido que la población realiza respecto a la atención que se brindan en los establecimientos de salud.

Gómez, Dávila, Campins y Colmenarez³⁷ manifiestan que es el grado del estado de ánimo de una persona que se presenta luego de comparar sus expectativas sobre un determinado servicio y el

rendimiento percibido por el mismo en la atención brindada en los servicios de salud.

2.3.3. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Yupanqui³⁸ sostiene que los elementos de la satisfacción del usuario se relacionan con la disponibilidad de los servicios de salud, abarcando el nivel en que los servicios de salud, materiales, equipos y atención de servicios de salud se encuentran disponibles cuando los usuarios lo necesitan; luego se considera la accesibilidad, que constituye el nivel en que los usuarios perciben que la atención de salud se proporciona cuando ellos lo necesitan.

Asimismo, González, Gauto, Portillo, Ordano, Rojas y Alcaraz³⁹ señalan que dentro de los elementos de la satisfacción se incluye la responsabilidad y cortesía que abarca todos aquellos aspectos relacionados con la empatía, asertividad y respeto con que el personal sanitario proporciona la atención a los usuarios externos e internos en las entidades sanitarias.

Finalmente, Helga⁴⁰ menciona que dentro de los elementos de la satisfacción también están incluidos la agilidad o rapidez con que el usuario espera recibir el servicio, la competencia o habilidad con la que el personal de salud aplica sus conocimientos y destrezas en la atención del usuario y la comunicación que es el proceso de interrelación que se produce entre el personal de salud y los usuarios.

2.3.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La evaluación de la satisfacción del usuario en los servicios de salud abarca el análisis de las siguientes dimensiones:

2.3.4.1. Fiabilidad

Jaimes⁴¹ sostiene que la fiabilidad representa la capacidad que tiene el personal de salud para cumplir con brindar de manera exitosa con el servicio ofrecido; estableciéndose que este indicador busca medir la habilidad para proporcionar el servicio prometido; por ello se

resalta que la fiabilidad mide la efectividad. es decir, obtener el servicio solicitado mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas y redunde en la satisfacción de los usuarios con la atención brindada en los establecimientos de salud.

Boza⁷ refiere que representa la habilidad que tiene el personal médico y asistencial de brindar exitosamente un servicio, otorgando atención inmediata según la gravedad del paciente, manteniendo una comunicación adecuada y brindando una buena accesibilidad en la entrega de los materiales, insumos, fármacos u otros medicamentos.

Taipe⁹ sostiene que constituye la capacidad del personal de salud de brindar la atención sanitaria de manera correcta, veraz y fiable cumpliendo con las expectativas del paciente y contribuyendo a la mejora de su estado de salud.

2.3.4.2. Capacidad de respuesta

Diaz y Leiva⁴² señalan que la capacidad de respuesta constituye la predisposición que tiene el personal de salud para servir a los usuarios, proporcionándole un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; en consecuencia, establece que esta dimensión se refiere a la atención y prontitud del personal asistencial para tratar las solicitudes, necesidades, inquietudes y quejas de los clientes, así de como de solucionar los problemas a la brevedad posible.

Sánchez²⁹ sostiene que representa la disposición que muestra el personal de salud de brindar atención oportuna a los usuarios y brindarle un servicio rápido y adecuado frente a una demanda con una respuesta idónea y en un tiempo aceptable, considerando una atención rápida en los diversos servicios y consultorios de los establecimientos de salud.

Huerta²⁸ manifiesta que es la predisposición que tiene el personal de salud de servir a la población usuaria y brindarle la atención sanitaria de forma oportuna y rápida frente a una necesidad requerida en un periodo de tiempo aceptable y con una respuesta de calidad en la prestación de servicios de salud

2.3.4.3. Seguridad

Urrutia⁴³ refiere que la seguridad evalúa la confianza que genera la actitud del personal de salud que brinda la prestación de los servicios de salud demostrando cortesía habilidad para comunicarse con los demás, privacidad, grado de conocimiento e inspirar confianza en los usuarios.

En este contexto, Lobo, Rodríguez y Domínguez⁴⁴ refieren que la confianza es considerada como la creencia, fe y esperanza que tiene una persona frente a otra persona, que le permitirá actuar de una forma determinada. Por otra parte, el conocimiento es el conjunto de representaciones abstractas que se almacenan con la experiencia o la adquisición de conocimientos mediante la observación o el aprendizaje; y finalmente la cortesía que refieren que es el conjunto de actos y expresiones con el que se manifiesta atención, consideración, educación y respeto en el trato que se brinda a los pacientes en los diversos niveles de atención.

Boza⁷ menciona que evalúa la confianza que otorga la actitud o predisposición del personal sanitario que brinda la atención de salud demostrando sapiencia, conocimiento, cortesía, privacidad y habilidad para comunicarse con los usuarios inspirándoles confianza, desarrollando una atención sanitaria minuciosa que permita disminuir el problema de salud o afrontar idóneamente el proceso patológico.

2.3.4.4. Empatía

Lizaraso⁴⁵ afirma que la empatía representa la capacidad que tiene el personal de salud para ponerse en lugar de los pacientes y comprender adecuadamente sus necesidades físicas psicológicas y sociales, constituyendo el nivel de atención especializada que brinda el personal de salud a los usuarios, basadas la relación interpersonal y en la aplicación de la comunicación asertiva en el cuidado de los pacientes en el ámbito asistencial.

Sihuin, Gómez e Ibáñez⁴⁶ reafirman esta concepción al establecer que constituye la habilidad que tiene el personal de salud

de entender y comprender de manera idónea las necesidades de los usuarios proporcionando un trato amable, demostrando interés por dar solución al problema del usuario y familiares sobre el problema que lo aqueja y de los resultados de laboratorio u otros exámenes de apoyo diagnóstico, incluyendo también la orientación respecto a la terapéutica brindada.

2.3.4.5. Aspectos tangibles

Zarate⁴⁷ refiere que constituyen todas las condiciones relacionadas a las condiciones de los aspectos físicos que los pacientes o usuarios perciben de la atención de salud, abarcando la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad del paciente.

Respecto a los equipos en los establecimientos de salud, Febres y Mercados⁴⁸ destacan que estos deben estar absolutamente operativas para que los usuarios tengan confianza de que estos equipos le proporcionarán resultados asertivos y solucionaran su problema de salud

Asimismo, Lostaunau⁴⁹ sostiene que en esta dimensión se considera que el personal de salud debe estar correctamente uniformado, según las normas y exigencias de su profesión y que favorece la interacción entre el proveedor de la atención y la población usuaria de los servicios de salud en el ámbito asistencial.

2.3.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

El servicio de emergencia según menciona Helga⁴⁰ es una unidad orgánica pertenecientes a los establecimientos de salud de baja complejidad donde se brinda atención médico-quirúrgica de emergencia en forma permanente y oportuna a lo largo de las 24 horas del día a las personas o usuarios cuya vida o estado de salud se encuentra en riesgo o situación de emergencia, y que deben ser resueltas de acuerdo con su nivel de complejidad o priorización.

En esta perspectiva, Cruz y Salazar⁵⁰ señala que, en los servicios de emergencia de las instituciones de salud, la satisfacción de los usuarios cumple un rol protagónico, debido a que es lugar donde se brinda atención integral a las personas cuya vida está en riesgo, siendo trascendental que se le brinde una atención oportuna de acuerdo a sus necesidades, cumpliendo con las características de fiabilidad, que abarca la capacidad del personal de salud de proporcionar adecuadamente la atención; la capacidad de respuesta, que incluye la capacidad de brindar una atención oportuna y rápida a los usuarios.

Respecto a la seguridad, Matzumura, Gutiérrez y Zamudio⁵¹ refieren que abarca la confianza que brinda el personal de salud al realizar algún procedimiento o intervención dentro del servicio; la empatía, que representa la capacidad del personal de emergencia de comprender al paciente y ponerse en lugar; y en cuanto a los aspectos tangibles, abarca la infraestructura, materiales y equipos que se tienen en el servicio de emergencia para atender los usuarios; refiriendo que el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud puede ser clasificado en tres categorías: satisfecho, medianamente insatisfecho e insatisfecho.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019 es medianamente satisfecho.

Ho: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019 es insatisfecho.

Ha: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019 es satisfecho.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hi₁: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión fiabilidad, es medianamente satisfecho.

Ho₁: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión fiabilidad, es insatisfecho.

Ha₁: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión fiabilidad, es satisfecho.

Hi₂: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión capacidad de respuesta, es medianamente satisfecho.

Ho₂: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión capacidad de respuesta, es insatisfecho.

Ha₂: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión capacidad de respuesta, es satisfecho.

Hi₃: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad, es medianamente satisfecho.

Ho₃: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad, es insatisfecho.

Ha₃: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad, es satisfecho.

Hi4: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión empatía es medianamente satisfecho.

Ho4: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión empatía, es insatisfecho.

Ha4: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión empatía, es satisfecho.

Hi5: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión aspectos tangibles es medianamente satisfecho.

Ho5: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión aspectos tangibles, es insatisfecho.

Ha5: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión aspectos tangibles, es satisfecho.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL

Grado de satisfacción de los usuarios.

2.5.2. VARIABLES SECUNDARIAS

- **Características sociodemográficas:**
 - Edad.
 - Género.
 - Grado de escolaridad.
 - Tipo de seguridad.
 - Tipo de usuario.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALORES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLE PRINCIPAL								
Grado de satisfacción de los usuarios	Representa el nivel de complacencia de las personas con los servicios de salud, con aquellos que brindan la atención y con los resultados de esta	Representa el nivel de complacencia de los usuarios con las características relacionadas a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares.	Satisfacción General	Categórica Politómica	Satisfecho Medianament e satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 111 a 154 puntos Medianament e satisfecho 67 a 110 puntos Insatisfecho 22 a 66 puntos	Ordinal	Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario
			Fiabilidad	Categórica Politómica	Satisfecho Medianament e satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 26 a 35 puntos Medianament e satisfecho 16 a 25 puntos Insatisfecho 5 a 15 puntos	Ordinal	
			Capacidad de respuesta	Categórica Politómica	Satisfecho Medianament e satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 21 a 18 puntos Medianament e satisfecho 13 a 20 puntos Insatisfecho 4 a 12 puntos	Ordinal	

			Seguridad	Categórica Politómica	Satisfecho Medianament e satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 21 a 18 puntos Medianament e satisfecho 13 a 20 puntos Insatisfecho 4 a 12 puntos	Ordinal	
			Empatía	Categórica Politómica	Satisfecho Medianament e satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 26 a 35 puntos Medianament e satisfecho 16 a 25 puntos Insatisfecho 5 a 15 puntos	Ordinal	
			Aspectos tangibles	Categórica Politómica	Satisfecho Medianament e satisfecho Insatisfecho	Satisfecho 21 a 18 puntos Medianament e satisfecho 13 a 20 puntos Insatisfecho 4 a 12 puntos	Ordinal	
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN								
Características generales	Conjunto de atributos relacionados al contexto general de un determinado grupo poblacional	Conjunto de rasgos y atributos propios del ámbito informativo de los usuarios del servicio de emergencia del	Edad	Cuantitativa	Fecha de nacimiento	En años	De razón	
			Género	Categórica Dicotómica	Fenotipo	Masculino Femenino	Nominal	
			Grado de escolaridad	Categórica Dicotómica	Nivel de estudios alcanzados	Sin estudios Primaria incompleta	Nominal	

		C.S. Aparicio Pomares				Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior incompleta Superior completa		
			Tipo de seguro	Categoría Dicotómica	Tipo de seguro utilizado	SIS SOAT Ninguno	Nominal	
			Condición de usuario	Categoría Dicotómica	Tipo de usuario	Nuevo Continuador	Nominal	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue de tipo observacional, porque solo se limitó a observar la variable de análisis sin manipularla intencionalmente permitiendo identificar de manera pertinente el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia.

De acuerdo número de mediciones de la variable, fue transversal, porque la variable de análisis fue medida una sola vez en un periodo de tiempo determinado.

Según la planificación del estudio, la investigación fue prospectivo porque los datos se recolectaron en tiempo presente mediante la información proporcionada por los usuarios en estudio

Y finalmente, por el número de variables, fue de tipo descriptivo, se analizó una sola variable aplicando el análisis estadístico univariado para identificar el grado de satisfacción de los usuarios participantes del proceso de recolección de datos.

3.1.1. ENFOQUE

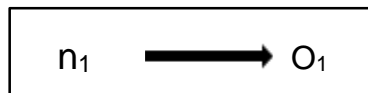
Este estudio se situó en el enfoque cuantitativo porque se sustentó en la aplicación de instrumentos de investigación y el uso de parámetros estadísticos en la medición de la variable para un adecuado análisis del grado de satisfacción de los usuarios en estudio.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Esta investigación tuvo alcance descriptivo porque estuvo orientado a identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Perú Corea durante el periodo de recolección de datos.

3.1.3. DISEÑO.

El diseño aplicado en esta investigación fue de tipo descriptivo cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

n_1 = Muestra de usuarios del servicio de emergencia.

O_1 = Descripción del grado de satisfacción de los usuarios.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo constituida por todos los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares durante los meses de octubre a noviembre del año 2019 que según datos obtenidos del registro diario de pacientes de este servicio fueron en total 448 usuarios.

a) Criterios de inclusión: En esta investigación se incluyeron a los usuarios que:

- Fueron atendidos en el servicio de emergencia del C.S. Aparicio Pomares.
- Fueron mayores de edad atendidos durante los meses de octubre a noviembre del año 2019.
- Estuvieron lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona.
- Aceptaron participar del estudio firmando el consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión: Se excluyeron a los usuarios que:

- No aceptaron participar del estudio.
- Fueron quechua hablantes.
- Fueron menores de edad.
- Tuvieron alguna limitación física o psicológica que les impidieron responder las preguntas de los instrumentos de investigación.

- c) **Criterios de eliminación:** Se eliminaron los cuestionarios de los usuarios que:
- Llenaron incorrectamente los instrumentos de medición.
- d) **Ubicación de la población en espacio:** Este estudio se realizó en las instalaciones del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares cuya sede institucional se encuentra localizada en el Jirón Junín N° 195 en el distrito, provincia y departamento de Huánuco.
- e) **Ubicación de la población en tiempo:** Este trabajo de investigación se desarrolló durante los meses de setiembre a noviembre del año 2019.

3.2.2. MUESTRA

- a) **Unidad de análisis:** Usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares.
- b) **Unidad de muestreo:** Esta unidad fue igual que la unidad de análisis.
- c) **Marco muestral:** Registro diario de pacientes del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares.
- d) **Tamaño de la muestra:** Se obtuvo aplicando la fórmula de tamaño muestral para población conocida:

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

Donde:

- Z^2 = Nivel de confianza del 95 % (1.96).
 P = Proporción estimada, asumiendo $p = 0.5$.
 Q = $1 - P = 0.5$
 e = Precisión o magnitud del error de 5% = 0.05.
 N = Población.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (448)}{(0.05)^2(447) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{430.2592}{1.1175 + 0.9604} = \frac{430.2592}{2.0779} = 207.0644$$

n = 207 usuarios.

Por ello la muestra final en este estudio estuvo conformada por 207 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares durante los meses de octubre a noviembre del año 2019.

- e) Tipo de muestreo:** La muestra fue obtenida por muestreo no probabilístico por conveniencia respetando los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el estudio.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1.1. Técnicas

Las técnicas aplicadas en esta investigación fueron la entrevista y la encuesta que permitieron recolectar información sobre las características generales y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Perú Corea.

3.3.1.2. Instrumentos

Los instrumentos que se aplicaron en este estudio fueron los siguientes:

a) Guía de entrevista de características generales.

Este instrumento fue de elaboración propia y estuvo conformada por cinco preguntas relacionadas a las características generales de los usuarios en estudio permitiendo identificar los datos relacionados a la edad, género, grado de escolaridad, tipo de seguro y tipo de usuario en cada persona participante de la investigación.

b) Cuestionario servqual de satisfacción del usuario.

Este instrumento fue diseñado por Parasurama, Zeithaml y Berry en el año de 1988, siendo adaptada a los servicios de salud por Babakus y Mangold en el año 1982 y posteriormente traducida

al español por Cabellos y Chirinos⁵² que es la versión que se utilizó en este estudio y permitió medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia en estudio; estuvo constituido por 22 ítems relacionados a la percepción de los usuarios sobre la atención en el servicio de Emergencia que estuvieron clasificadas en 5 dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems).

Las opciones de respuesta de cada ítem tuvieron una numeración de 1 a 7 donde el número 1 representó un menor nivel de satisfacción y el número 7 el mayor rango de satisfacción; quedando la variable valorada de la siguiente forma: insatisfecho, medianamente satisfechos e insatisfecho.

La medición de la variable grado de satisfacción de los usuarios se realizó del siguiente modo: insatisfecho = 22 a 66 puntos; medianamente satisfecho = 67 a 110 puntos y satisfecho = 111 a 154 puntos.

Respecto a la valoración por dimensiones, en las dimensiones fiabilidad y empatía, la medición se realizó de esta forma: insatisfecho = 5 a 15 puntos; medianamente satisfecho = 16 a 25 puntos y satisfecho = 26 a 35 puntos.

Y en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y aspectos intangibles la medición se ejecutó de esta manera: insatisfecho = 4 a 12 puntos; medianamente satisfecho = 13 a 20 puntos y satisfecho = 21 a 28 puntos

3.3.1.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Validez por juicio de expertos.

El contenido del instrumento utilizado en el estudio fue sometido a la consulta de 5 expertos con experiencia laboral corroborado en áreas afines a la problemática en estudio y en elaboración de instrumentos de recolección de datos, quienes evaluaron cada uno de los ítems según criterios establecidos por

la Unidad de Investigación del Programa Académico de Enfermería, brindando también algunas sugerencias para una mejor medición de las variables y finalmente firmar la constancia de validación (Anexo 5) con su opinión de aplicabilidad del instrumento como se resume en el siguiente cuadro

Nº	Nombres y apellidos del experto(a)	Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario
1	Mg. Eler Borneo Cantalicio	Aplicable
2	Lic. Jubert Vigilio Villegas	Aplicable
3	Lic. Ana Lazarte y Avalos	Aplicable
4	Lic. Bertha Serna Román	Aplicable
5	Lic. Wilmer Espinoza Torres	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 05)

Como se observa la totalidad de expertos consultados coincidieron en señalar que el instrumento presentado podía ser aplicado en la ejecución del estudio.

b) Confiabilidad de los instrumentos de investigación:

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se realizó una prueba piloto en 10 usuarios del servicio de Emergencia del Centro de Salud Potracancha, quienes tuvieron características similares a la muestra en estudio y fueron seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia; estos usuarios respondieron las preguntas planteadas en el instrumento siguiendo los protocolos establecidos para la recolección de datos propiamente dicho.

Este proceso permitió someter el instrumento de investigación a prueba en el ámbito de estudio pudiendo identificar el grado de comprensibilidad de las preguntas formuladas y algunas limitaciones derivadas de la aplicación de los instrumentos no presentándose mayores inconvenientes en esta fase de la investigación.

Con los resultados de la prueba piloto se determinó la confiabilidad del instrumento “Cuestionario Servqual para satisfacción del usuario” con el coeficiente de consistencia interna del Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de confiabilidad de 0.842 que demostró que este instrumento tenía un alto valor de confiabilidad fiabilizando su uso en la ejecución del estudio.

3.3.1.4. Recolección de datos

El proceso de recolección de datos se inició presentando un oficio dirigido al director del Centro de Salud Aparicio Pomares solicitando la autorización para la ejecución del estudio (Anexo 6) que fue recibida por mesa de partes de este establecimiento de salud y que fue aceptada mediante el oficio de autorización emitido el 25 de setiembre del 2019 (Anexo 7) donde se brindaba el consentimiento para la ejecución del estudio en los usuarios del servicio de emergencia de esta institución.

Posteriormente se coordinó con la jefatura del servicio de emergencia para el acceso a este servicio e identificación de la muestra de usuarios; luego de ello se recolectaron los recursos materiales necesarios para la ejecución del estudio y se contrataron dos encuestadores quienes durante los días 26, 27 y 28 de setiembre del 2019 fueron capacitados en los protocolos a seguir en el proceso de recolección de datos, programando finalmente las fechas de inicio del trabajo de campo.

El día 2 de octubre del 2019 se inició la fase de recolección de datos propiamente dicha ubicando a los encuestadores en las inmediaciones del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares donde identificaron a todos los usuarios que habían recibido atención en el área de emergencia de este establecimiento de salud, a quienes previa firma del consentimiento informado aplicaron los instrumentos de investigación en un tiempo promedio de 7 a 10 minutos por cada usuario participante del estudio, repitiendo el mismo procedimiento hasta completar la muestra planificada en la

investigación; una vez completado ello el día 29 de noviembre del año 2019 se dio por culminado el proceso de recolección de datos.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.

- a) Control de datos:** Se realizó el control de calidad de cada instrumento utilizado en la recolección de datos, verificando que todas las preguntados estén contestadas correctamente, no se depuró ningún instrumento en esta fase del estudio.
- b) Codificación de los datos:** Las respuestas proporcionadas por los usuarios en los instrumentos de medición fueron codificadas numéricamente considerando los parámetros establecidos en el marco conceptual de la variable de estudio y que fue representada en la base de datos del informe de tesis (Anexo 8).
- c) Procesamiento de los datos.** Los resultados fueron procesados con el paquete estadístico IBM SPSS 23.0; clasificándose los datos según tipo de variable (numérica o categórica).
- d) Presentación de datos:** Los resultados del estudio se presentaron en tablas estadísticas de frecuencia y porcentajes.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- a) Análisis descriptivo:** Se utilizaron medidas descriptivas categóricas de frecuencias y porcentajes en la descripción de la variable de estudio, cuyos resultados identificados fueron interpretados según el marco teórico correspondiente a la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia de las instituciones de salud.
- b) Análisis inferencial:** La prueba de hipótesis planteadas en el estudio se realizó aplicando un análisis descriptivo univariado siguiendo los cinco pasos del ritual de significancia estadística utilizando como estadístico de prueba el Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una frecuencia con un valor $p < 0,05$ como criterio de decisión para aceptar las hipótesis de estudio; este análisis se realizó con el programa SPSS 23.0.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

En esta investigación se cumplieron los criterios de rigor e integridad científica en la presentación de resultados, manteniendo una conducta responsable de investigación a lo largo del estudio basado en la honestidad, veracidad y fidelidad de los resultados presentados.

Asimismo se tuvo en cuenta la aplicación de principios bioéticos en salud por medio del cual antes de la aplicación de los instrumentos de medición se solicitó la firma del consentimiento informado de los usuarios, quedando evidencia escrita de su participación voluntaria dentro de la investigación; considerándose también la aplicación del principio de beneficencia, porque se buscó promover el bienestar de los usuarios promoviendo la implementación de estrategias que permitan mejorar su grado de satisfacción con la atención en emergencia.

También se consideró la aplicación del principio de no maleficencia, por el cual no se hizo ningún daño físico o psicológico a los usuarios participantes del estudio; del principio de autonomía, porque se respetó la decisión del usuario de participar o no de la recolección de datos; y del principio de justicia, pues se brindó un trato imparcial a todos los participantes del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Tabla 1. Características generales de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. (n = 207)

Características Generales	Frecuencia	Porcentaje (%)
Edad		
18 a 32	59	28,5
33 a 47	51	24,6
48 a 62	97	46,9
Género:		
Masculino	88	42,5
Femenino	119	57,5
Grado de escolaridad:		
Sin estudios	4	1,9
Primaria incompleta	7	3,4
Primaria completa	14	6,8
Secundaria incompleta	21	10,1
Secundaria completa	104	50,3
Superior incompleta	10	4,8
Superior completa	47	22,7
Tipo de seguro		
SIS	158	76,3
Ninguno	49	23,7
Tipo de usuario		
Nuevo	112	54,1
Continuador	95	45,9

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En esta tabla se presenta los datos relacionados a las características generales de los usuarios en estudio, donde se observa que respecto a la edad un porcentaje mayoritario de 46,9% (97) de encuestados tuvieron de 48 a 62 años de edad, seguido de 28,5% (59) que tuvieron de 18 a 32 años y en

menor proporción, 24,6% (51) tuvieron edades comprendidas entre los 33 y 48 años; evidenciándose también que hubo predominio de usuarios del género femenino con 57,5% (119) y la proporción restante de 42,5% (88) fueron del género masculino.

En cuanto al grado de escolaridad, se identificó que 50,3% (104) tuvieron secundaria completa, seguido de una proporción importante de 22,7% (47) que tuvieron estudios superiores completos, 10,1% (21) alcanzaron la secundaria completa; 6,8% (14) tuvieron estudios primarios completos y en menor porcentaje, solo 1,9% (4) no tuvieron ningún nivel de estudios, siendo considerados coloquialmente como analfabetos.

Respecto al tipo de seguro de los usuarios en estudio, se halló que 76,3% (158) tuvieron seguro integral de salud y 23,7% (49) no tuvieron ningún tipo de seguro.

En relación al tipo de usuario, 54,1% (112) de encuestados fueron usuarios nuevos y en menor porcentaje, 45,9% (95) fueron usuarios continuadores.

4.1.2. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Tabla 2. Dimensiones del grado de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. (n = 207).

Grado de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Dimensión Fiabilidad		
Satisfecho	41	19,8
Medianamente satisfecho	101	48,8
Insatisfecho	65	31,4
Dimensión Capacidad de Respuesta		
Satisfecho	44	21,3
Medianamente satisfecho	104	50,2
Insatisfecho	59	28,5
Dimensión Seguridad		
Satisfecho	39	18,8
Medianamente satisfecho	98	47,4
Insatisfecho	70	33,8
Dimensión Empatía		
Satisfecho	48	23,2
Medianamente satisfecho	106	51,2
Insatisfecho	53	25,6
Dimensión Aspectos Tangibles		
Satisfecho	37	17,9
Medianamente satisfecho	96	46,4
Insatisfecho	74	35,7

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En cuanto al análisis de las dimensiones del grado de satisfacción de los usuarios en estudio se identificó que, en la dimensión fiabilidad, 48,8% (101) de encuestados se mostraron medianamente satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia, 31,4% (65) estuvieron insatisfechos y solo un 19,8% (41) se mostraron satisfechos con la atención brindada por el personal de salud en esta dimensión.

En cuanto al grado de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, 50,2% (104) usuarios estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindada por el personal de salud en esta dimensión, 28,5% (59) se

mostraron insatisfechos y 21,3% (44) estuvieron satisfechos con la atención en el servicio de emergencia.

Respecto a la dimensión seguridad en el servicio de Emergencia, también se halló que una proporción mayoritaria de 47,4% (98) evidenciaron estar medianamente satisfechos con el trato proporcionado en esta área, seguido de un porcentaje importante de 33,8% (70) que se sintieron insatisfechos y solo 18,8% (39) se mostraron satisfechos con la atención brindada por el personal del centro de salud en esta dimensión.

Con relación al grado de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía hubo predominio porcentual de 51,2% (106) de personas encuestadas que estuvieron medianamente insatisfechos con la atención proporcionada en el servicio de emergencia, 25,6 (53) se mostraron insatisfechos y en similar porcentaje, 23,2% (48) se percibieron satisfechos con la atención brindada en el área de emergencia del centro de salud.

Y finalmente respecto a la satisfacción con los aspectos tangibles del servicio de emergencia, 46,4% (96) se mostraron medianamente satisfechos con la infraestructura, equipos y materiales utilizados en el servicio, seguido de un porcentaje preponderante de 35,7% (74) que estuvieron insatisfechos y solo 17,9% (37) estuvieron satisfechos con las características tangibles del servicio de emergencia en el ámbito de estudio.

Tabla 3. Grado de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	42	20,3
Medianamente satisfecho	102	49,3
Insatisfecho	63	30,4
Total	207	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 8).

En cuanto al grado de satisfacción general de los usuarios atendido en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, se pudo identificar que 49,3% (102) estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindada en el establecimiento de salud; seguido de 30,4% (63) que se mostraron insatisfechos porque la atención proporcionada no cubrió sus expectativas y solo 20,3% (42) estuvieron satisfechos con la atención otorgada en el área de emergencia de la institución de salud en estudio.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 4. Grado de satisfacción de los usuarios con la fiabilidad de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción Fiabilidad	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	41	19,8	69,0		
Medianamente satisfecho	101	48,8	69,0	26,435	0,000
Insatisfecho	65	31,4	69,0		
Total	207	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Respecto al grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en la dimensión fiabilidad, se identificó que la mayoría de encuestados representada en 48,8% (101) estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindada en el servicio, 31,4% (65) estuvieron insatisfechos y 19,8% (41) se mostraron insatisfechos con la atención en el área de emergencia en esta dimensión.

Al analizar inferencialmente la variable con la prueba del Chi Cuadrado de Comparación de Frecuencia se obtuvieron diferencias significativas en la comparación de frecuencias observadas con un $X^2 = 26,435$ y un p valor = 0,000; observándose que predominaron los usuarios que estuvieron medianamente satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco; por ello se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 5. Grado de satisfacción de los usuarios con la capacidad de respuesta de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción Capacidad de Respuesta	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	44	21,3	69,0	28,261	0,000
Medianamente satisfecho	104	50,2	69,0		
Insatisfecho	59	28,5	69,0		
Total	207	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia en la dimensión capacidad de respuesta, se halló que 50,2% (104) de encuestados se mostraron medianamente satisfechos con la atención brindada en el servicio, 28,5% (59) expresaron sentirse insatisfechos con la atención en el servicio y solo 21,3% (44) refirieron sentirse satisfechos con el trato del personal del servicio de emergencia en esta dimensión.

Al contrastar inferencialmente las hipótesis de estudio con la prueba del Chi Cuadrado para una muestra se halló un $X^2 = 28,261$ con un valor $p = 0,000$; que evidencia que existen diferencias significativas en las frecuencias observadas, identificándose que predominaron los usuarios que se mostraron medianamente satisfechos con la atención en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco; aceptándose la hipótesis de estudio en esta dimensión.

Tabla 6. Grado de satisfacción de los usuarios con la seguridad de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción Seguridad	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	39	18,8	69,0	25,246	0,000
Medianamente satisfecho	98	47,4	69,0		
Insatisfecho	70	33,8	69,0		
Total	207	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Al evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia en la dimensión seguridad se encontró que 47,4% (98) de encuestados se percibieron medianamente satisfechos con el trato del personal de salud en el servicio, 33,8% (70) estuvieron insatisfechos y 18,8% (39) se mostraron satisfechos con el trato proporcionado por el personal de emergencia en esta dimensión.

Al analizar inferencialmente las hipótesis planteadas en esta dimensión con la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado para una muestra se encontró un $X^2 = 25,246$ con un valor $p = 0,000$; que demuestra que existen diferencias significativas en la valoración de frecuencias observadas, observándose que predominaron los usuarios que estuvieron medianamente satisfechos con la atención en la dimensión seguridad en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco; por tanto, se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 7. Grado de satisfacción de los usuarios con la empatía de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción Empatía	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	48	23,2	69,0	29,942	0,000
Medianamente satisfecho	106	51,2	69,0		
Insatisfecho	53	25,6	69,0		
Total	207	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

En la valoración del grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia en la dimensión empatía, se evidenció que 51,2% (106) de personas encuestadas estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindada en el ámbito de estudio, seguido 25,6% (53) que estuvieron insatisfechos y en menor porcentaje 23,2% (48) estuvieron satisfechos con la atención proporcionada en esta dimensión.

Al contrastar inferencialmente las hipótesis de estudio con el estadístico no paramétrico del Chi Cuadrado para una muestra se obtuvo un valor de $X^2 = 29,942$ con un valor $p = 0,000$; corroborando que existen diferencias significativas en la comparación de frecuencias observada, hallándose que predominaron los usuarios que estuvieron medianamente satisfechos con la atención en la dimensión empatía en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco; que permite aceptar la hipótesis de estudio en la evaluación de esta dimensión.

Tabla 8. Grado de satisfacción de los usuarios con los aspectos tangibles de la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción Aspectos Tangibles	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	37	17,9	69,0	25,768	0,000
Medianamente satisfecho	96	46,4	69,0		
Insatisfecho	74	35,7	69,0		
Total	207	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Al valorar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia en la dimensión aspectos tangibles se halló que 46,4% (96) de usuarios encuestados se mostraron medianamente satisfechos con la atención en el servicio, 35,7% (74) manifestaron sentirse insatisfechos con el trato recibido y en menor porcentaje, 17,9% (37) estuvieron satisfechos con los aspectos tangibles del servicio de emergencia de la institución sanitaria en estudio.

Al evaluar inferencialmente las hipótesis planteadas en esta dimensión mediante la prueba estadística no paramétrica del Chi Cuadrado para una sola muestra se encontró un $X^2 = 25,768$ con un valor $p = 0,000$; que corroboró que existen diferencias significativas en la comparación de frecuencias observadas en esta dimensión, hallándose que predominaron los usuarios que estuvieron medianamente satisfechos con la atención en la dimensión seguridad en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco; por consiguiente, aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 9. Grado de satisfacción en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

Grado de Satisfacción	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	42	20,3	69,0	26,870	0,000
Medianamente satisfecho	102	49,3	69,0		
Insatisfecho	63	30,4	69,0		
Total	207	100,0			

Fuente: Base de datos (Anexo 8)

Respecto al grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia se identificó que, en términos generales, 49,3% (102) estuvieron medianamente satisfechos con la atención en el área, 30,4% (63) señalaron que estuvieron insatisfechos con el trabajo brindado en este servicio; y en menor distribución 20,3% (42) se mostraron satisfechos con la atención proporcionada en el servicio de emergencia de este establecimiento de salud.

Al contrastar inferencialmente las hipótesis planteadas en esta investigación a través de la prueba del Chi Cuadrado para una sola muestra se encontró un $X^2 = 26,870$ con un valor $p = 0,000$; que demuestra que existen diferencias significativas en la evaluación de frecuencias observadas, apreciándose que predominaron los usuarios que estuvieron medianamente satisfechos con la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco; aceptándose la hipótesis de investigación en los resultados generales de este estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.3. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En este estudio se propuso identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, evidenciándose luego de la recolección de datos y el análisis estadístico respectivo que 49,3% de usuarios encuestados estuvieron medianamente satisfechos, 30,4% insatisfechos y 20,3% satisfechos, encontrándose diferencias estadísticamente significativas en el grado de satisfacción de los usuarios con un p valor = 0,000; que conllevó a aceptar la hipótesis de estudio en los resultados de este informe de tesis.

Del mismo modo se encontró que la mayoría de usuarios se mostraron medianamente satisfechos con la atención en el servicio de Emergencia en las dimensiones fiabilidad ($p = 0,000$), capacidad de respuesta ($p = 0,000$), seguridad ($p = 0,000$), empatía ($p = 0,000$) y aspectos tangibles ($p = 0,000$); siendo todos los resultados reportados significativos.

Estos resultados son concordantes con los principios establecidos en los enfoques de la teoría de la calidad de atención y teoría de la confirmación de las expectativas donde se establece que la satisfacción de los usuarios esta influenciada por la atención que reciben en los servicios de salud pues en esta investigación se constituyó en la resultante de la comparación entre la realidad percibida por los usuarios y las expectativas presentadas con la atención en el área de emergencia identificándose que en los usuarios que percibieron que sus expectativas de atención fueron cubiertas hubo un mayor grado de satisfacción que en los usuarios que sintieron que la atención en el servicio no cubrió sus expectativas iniciales percibiéndose mayormente insatisfechos con la atención sanitaria.

En esta línea, Piedra y Lipa¹⁵ mencionan que los estándares medios de la satisfacción de los usuarios en el área de aspectos tangibles pueden relacionarse con la infraestructura del servicio de emergencia y el riesgo que presenta para que la población no pueda recibir una atención de calidad en la atención de su problema de salud.

Taipe⁹ también estableció que la mayoría de usuarios se muestran medianamente satisfechos con la atención en los servicios de emergencia, refiriendo que ello podría ser atribuido al desconocimiento de los usuarios sobre los niveles de gravedad y criterios de priorización para la atención del servicio que propicia que tengan una percepción desfavorable de la calidad de atención en el área de emergencia.

En esta misma línea Cuji²⁰ concluyó señalando que la mayoría de usuarios tienden a mostrarse medianamente satisfechos con la atención que reciben en las unidades de emergencia atribuido principalmente a que en muchas ocasiones perciben que la atención que las brindan no es la idónea a pesar de haber cumplido con el propósito de estabilizar su estado de salud.

Cuenca²³ también estableció que existe un alto porcentaje de usuarios que se perciben medianamente satisfechos con la atención brindada por el personal de salud en las instituciones sanitarias, refiriendo que si bien es cierto que se reconoce que la atención proporcionada en los servicios de salud consigue cumplir sus objetivos aún existen aspectos relacionados a la seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta que deben ser mejorados para optimizar la calidad de atención en el ámbito sanitario.

Del mismo modo Fernández, Tiburcio y Vásquez²⁴ evidenciaron que un alto porcentaje de usuarios del servicio de emergencia se mostraron medianamente satisfechos con la atención brindada por el personal de salud fundamentalmente porque hubo aspectos que no llegaron a cubrir totalmente las expectativas de los usuarios respecto a la atención en el servicio, que debe ser considerada para la implementación de los planes de mejora en las entidades de salud.

Helga⁴⁰ concordó en establecer que la mayoría de usuarios tuvieron una percepción medianamente favorable de la atención en los servicios de emergencia demostrando que los mayores niveles de satisfacción se ubican en las áreas de fiabilidad y empatía; mientras que los niveles bajos de satisfacción estuvieron relacionados con la capacidad de respuesta y la seguridad del personal de salud en la atención del usuario evidenciando la necesidad de capacitación del personal de salud en el trato de los usuarios que también fue considerado en los resultados de este informe.

Damaso²² también coincidió en señalar que la mayoría de usuarios de servicios de salud tienden a sentirse medianamente satisfechos con la atención en los centros de salud, señalando que los aspectos relacionados a la fiabilidad, seguridad y empatía en la atención son los que tienen mayores niveles de satisfacción; y que los aspectos relacionados a la capacidad de respuesta del personal de salud son valorados negativamente por la población usuaria, que se corroboran en nuestros hallazgos.

No obstante Vizcaino, Fregoso y Vizcaino¹⁹ obtuvieron resultados que difieren de los encontrados en este estudio pues en su investigación demostraron que un porcentaje mayoritario de pacientes estuvieron satisfechos con la atención proporcionada por el personal de salud en el área de urgencias, mencionando que la empatía, seguridad y capacidad de respuesta se constituyen en aspectos claves para garantizar que los usuarios satisfechos con la atención brindada por el personal de salud.

Castelo, Rodríguez y Castelo²¹ también obtuvieron con resultados opuestos a los reportados en este estudio pues en su trabajo de investigación identificaron que la mayoría de pacientes estuvieron satisfechos con la atención brindada en el área de emergencia señalando que la oportunidad del servicio y el grado de información que se proporciona a los usuarios son las características que mayor repercusión tienen para una mayor satisfacción con la atención en el servicio de emergencia.

En otra perspectiva Napa¹² halló resultados discrepantes a los de nuestro estudio pues en su investigación evidenció que la mayoría de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención en el servicio de emergencia siendo la falta de información, empatía, y la baja capacidad de respuesta frente al problema de salud de los pacientes los que presentaron mayores niveles de insatisfacción; situación que también ha sido evidenciada en los resultados presentados por Julcamoro y Terán¹³.

Por ende, el análisis de los resultados presentados en este estudio contrastadas con las de otras investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local no hacen más que evidenciar que conseguir la máxima satisfacción de los usuarios es aún una tarea de pendiente en los servicios de emergencia de las entidades sanitarias siendo para ello indispensable mejorar diversos aspectos relacionados la fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad y empatía en los servicios de salud que garanticen que se brinda una mejor calidad de atención que redunde en la satisfacción de la población usuaria.

Como fortalezas importantes de este trabajo de investigación se destaca que se encuestó a una proporción significativa de usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia de la institución en estudio, cumpliendo además con criterios de rigor metodológico en la selección de la muestra, aplicando un instrumento de recolección de datos que cumplió con estándares de validez y confiabilidad que garantizaron una adecuada medición de la satisfacción de los usuarios en las áreas de emergencia de las instituciones de salud.

En cuanto a las limitaciones presentadas en esta investigación se menciona la demora en la expedición de la autorización por parte de las autoridades de las autoridades del Centro de Salud Aparicio Pomares que provocó una alteración del cronograma de actividades planificado inicialmente; destacándose por el diseño descriptivo de la investigación no se pudo establecer relaciones causales en el análisis de la variable de estudio; en cuanto a la validez de externa, se menciona que los resultados presentados en este estudio solo pueden ser extrapolados a grupos poblacionales que tengan características similares a la muestra analizada en este trabajo de investigación.

Por ello resulta importante que se continúe analizando esta problemática por lo que se recomienda a los futuros investigadores que se continúen realizando estudios que analicen la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud de la región Huánuco y país en general para tener una mejor perspectiva de esta problemática y se pueden proponer estrategias que contribuyan a incrementar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el ámbito sanitario.

CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados inicialmente en este estudio se establecieron las siguientes conclusiones:

- ❖ La mayoría de usuarios estuvieron medianamente satisfechos con la atención brindado en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares aceptándose la hipótesis de estudio en los resultados de esta investigación.
- ❖ El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión fiabilidad, fue medianamente satisfecho; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
- ❖ El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión capacidad de respuesta, fue medianamente satisfecho; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
- ❖ El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión seguridad, fue medianamente satisfecho; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.
- ❖ El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión empatía, fue medianamente satisfecho; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión
- ❖ El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión aspectos tangibles, fue medianamente satisfecho; se aceptó la hipótesis de investigación en esta dimensión.

RECOMENDACIONES

A los tesisistas de la Universidad de Huánuco

- Continuar realizando investigaciones sobre el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia de los establecimientos de salud de Huánuco que permitan contrastar los resultados e implementar estrategias que mejoran la calidad de atención en los servicios de salud.

Al director del C.S. Aparicio Pomares

- Socializar los resultados del estudio con el personal de salud del servicio de emergencia para que colaboren en la implementación de estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones analizadas en esta investigación.
- Implementar un sistema de monitoreo y supervisión permanente en el personal que labora en el centro de salud verificando que se cumplan con los estándares de calidad de atención para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución

A la oficina de gestión de calidad del C.S. Aparicio Pomares.

- Se sugiere implementar planes de mejora en la institución que permita mejorar la atención que se brinda en el servicio de emergencia e incrementar la satisfacción de los usuarios del centro de salud.
- Implementar un buzón de quejas y sugerencias en los diversos servicios del centro de salud para poder identificar las causas de insatisfacción de los usuarios y se pueda implementar medidas que permitan mejorar la calidad de atención en la institución.
- Realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los usuarios que acuden al servicio de emergencia y otras áreas de la institución para identificar las debilidades del servicio y establecer las medidas pertinentes para mejorar la calidad de atención y satisfacción de la población usuaria,

A la jefatura del servicio de Emergencia del C.S. Aparicio Pomares.

- Capacitar al personal de salud en la toma de decisiones que permitan resolver los problemas que se presentan en el servicio y brindar una atención que mejore la satisfacción de la población usuaria.
- Coordinar con las otras áreas asistenciales y administrativas del centro de salud para disminuir los tiempos de espera en la atención y dar una rápida atención en los servicios de caja, admisión, farmacia y rayos para poder solucionar oportunamente los problemas que aquejan a los usuarios.
- Gestionar ante el área de patrimonio y logística del centro de salud la mejora de la infraestructura física del servicio de emergencia y que se doten de los materiales necesarios para brindar una buena atención a los usuarios.
- Gestionar oportunamente el abastecimiento del stock de medicamentos de mayor uso en el servicio de Emergencia para fortalecer la capacidad de respuesta del personal de salud en la atención de la población usuaria.

Al personal de Enfermería del servicio de Emergencia del C.S. Aparicio Pomares.

- Mejorar la información que se brindan a los usuarios del centro de salud para que conozcan el flujograma de atención en el servicio de emergencia y puedan estar informados sobre el tratamiento prescrito.
- Brindar un trato empático y asertivos a los pacientes usuarios del servicio y sus familiares, atendiendo oportunamente sus problemas de salud para incrementar sus niveles de satisfacción con la atención proporcionada en el servicio de emergencia del centro de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Canzio C. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de hospitales públicos de Lima, Este 2018. [Internet] Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>
2. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Revista Ciencia Digital. [Internet] 2019; 3(3): 162 – 177. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
3. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015. [Internet] Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
4. Méndez K. Satisfacción de la atención en salud en los servicios de emergencia de los hospitales de Lambayeque. Rev. cuerpo Méd. HNAAA. [Internet] 2015; 8(4): 241 – 242. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051871/pag-241.pdf>
5. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [Internet] 2018; 40(4): 2002 – 2010. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es
6. Rojas N. Factores sociodemográficos relacionados a la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016. [Internet] Lima: Universidad Peruana Unión; 2016. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1102>
7. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8331>
8. Mendoza O. Satisfacción del Usuario Externo como Indicador de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche Abril-Mayo 2014. [Internet] Arequipa: Universidad Católica de Santa Marta; 2014. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9304>

9. Taipe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. [Internet] Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3176>
10. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A, Serrano H, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd.* [Internet] 2019; 38(2): 153 – 169. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
11. Ibarra A, Rúa E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Revista Nova* [Internet] 2018; 16(29): 21 – 31. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
12. Napa A. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. *Rev. Enferm. Vanguard* [Internet] 2019; 7(1): 49 – 58. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205>
13. Julcamoro M, Terán A. Nivel de satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2017. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>
14. Lozano S, Verde L, Palomino H. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco – 2018. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3675>
15. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna.* [Internet] 2018; 31(4):137-142. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
16. Torres J. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Cirugía del servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista. [Internet] Huánuco: Universidad Peruana Los Andes; 2018. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/644>
17. Ruiz V, Fajardo J, García J, Cruz F, Rodríguez R, Varela F. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Rev. Calid. Asist.* [Internet] 2011; 26(2): 111 –

122. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X10001508>
18. Perú. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] MINSA; 2011. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 19. Vizcaino A, Fregoso G, Vizcaíno V. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario. [Internet] 2019; 18(1): 27 – 36. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
 20. Cuji J. Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. [Internet] Ámbato: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7658>
 21. Castelo W, Rodríguez J, Castelo A. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería. [Internet] 2016; 32(3): 335 – 342. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
 22. Damaso B. Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud. Revista de Investigación Valdizana. [Internet] 2017; 12(2): 65 – 74. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141>
 23. Cuenca M. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud de Huánuco. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/123>
 24. Fernández A, Tiburcio L, Vásquez F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/128>
 25. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010; 26(1): 143 – 154 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
 26. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001; 12(3): 96 – 99 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es

27. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre del 2014. [Internet] San Salvador: Universidad de El Salvador; 2015 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
28. Huerta E. 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. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
29. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca 2017. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
30. Reina N. El proceso de Enfermería: instrumento para el cuidado. Revista Umbral Científico. [Internet] 2010; 17(1): 18 – 23 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421294003.pdf>
31. Reyes J, Jara P, Merino J. Adherencia de las enfermeras/os a utilizar un modelo teórico como base de la valoración de Enfermería. Revista Ciencia y Enfermería [Internet] 2007; 13(1): 45 – 57 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es
32. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca – Perú. Rev. Tzhoeco. [Internet] 2017; 9(1): 1 – 5. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
33. Coveñas D. Nivel de satisfacción de los cuidados de Enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea, Santa Rosa II – 2, Febrero 2019. [Internet] Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>
34. Mejía E. Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca a través del método Servqual: una propuesta de plan de mejora – 2014. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2014. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/745>

35. Isuiza A. Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos por profesionales de Enfermería en las IPRESS I – 4 Bellavista Nanay y E. IPRESS I- 4 Nauta. [Internet] Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020. [Consultado 2020 julio 23] Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/190>
36. Rodríguez T. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia, Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas 2014. [Internet] Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2015 [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/55>
37. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública. [Internet] 2017; 21(2): 86 – 96. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
38. Yupanqui I. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Barranca, Cajatambo – 2014. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10939>
39. González Y, Gauto L, Portillo S, Ordano N, Rojas A, Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet] 2018; 10(2): 58 – 75. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en
40. Helga J. Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Ernesto Guzmán Gonzáles, Oxapampa 2019. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019 [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4461>.
41. Jaimes K. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2013. [Internet] Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2015. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2619>
42. Díaz Y, Leiva G. Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia Hospital Jerusalén – La Esperanza Trujillo 2017. [Internet] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3664>
43. Urrutia S. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote

2015. [Internet] Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2016. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/366>
44. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria* [Internet] 2016; 9(1): 22 – 25. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
 45. Lizaraso F. Empatía y su impacto en la salud. *Horizonte Médico*. [Internet] 2012; 12(4): 4 – 5. [Consultado 2020 junio 15] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3716/371637127001.pdf>
 46. Sihuen E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. [Internet] 2015;32(2): 299 – 302. [Consultado 2020 junio 15] Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>
 47. Zarate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017. [Internet] Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1233>
 48. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum* [Internet] 2020; 20(3):397 – 403. [Consultado 2020 junio 15] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es
 49. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>
 50. Cruz A, Salazar L. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, Lima – 2017. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3386>
 51. Matzumura P, Gutiérrez H, Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Revista de Ciencias de la Salud Qhalikay* 2018. [Internet] 2018; 2(1):1 – 11. [Consultado 2020 junio 15] Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>.

52. Cabellos E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 2012; 23(2): 88 – 95 [Consultado 2019 setiembre 18] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: “GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable dependiente: Grado de satisfacción de los usuarios			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala medición
¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019?	Identificar el nivel de riesgos ocupacionales en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.	<p>Hi: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019 es medianamente satisfecho.</p> <p>Ho: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019 es insatisfecho.</p> <p>Ho: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco 2019 es satisfecho.</p>	Satisfacción General	<p>Satisfecho 111 – 154 pts</p> <p>Medianamente satisfecho 67 – 110 pts</p> <p>Insatisfecho 22 – 66 pts.</p>	<p>1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?</p> <p>2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su estado de salud?</p> <p>3. ¿La atención en emergencia estuvo a cargo del médico?</p> <p>4. ¿El médico encargado de su atención mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?</p> <p>5. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?</p>	Ordinal
			Fiabilidad	<p>Satisfecho 26 – 35 pts</p> <p>Medianamente satisfecho 16 – 25 pts</p> <p>Insatisfecho 5 – 15 pts.</p>		

<p>Problemas específicos ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión fiabilidad?</p>	<p>Objetivos Específicos Describir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión fiabilidad.</p>	<p>Hipótesis Específicas Hi1: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión fiabilidad, es medianamente satisfecho. Ho1: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión fiabilidad, es insatisfecho. Ha1: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión fiabilidad, es satisfecho.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Satisfecho 21 – 28 pts Medianamente satisfecho 13 – 20 pts Insatisfecho 4 – 12 pts.</p>	<p>6. ¿La atención en la caja o módulo de admisión fue rápida? 7. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido? 8. ¿La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida? 9. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?</p>
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión capacidad de respuesta?</p>	<p>Analizar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión capacidad de respuesta</p>	<p>Hi2: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión capacidad de respuesta, es medianamente satisfecho. Ho2: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión capacidad de respuesta es insatisfecho. Ha2: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud</p>	<p>Seguridad</p>	<p>Satisfecho 21 – 28 pts Medianamente satisfecho 13 – 20 pts Insatisfecho 4 – 12 pts.</p>	<p>10. ¿El médico que le atendió le brindó el tratamiento necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud 11. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? 12. ¿El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 13. ¿El problema de salud por el cual fue atendido se ha resuelto o mejorado?</p>

		Aparicio Pomares, en la dimensión capacidad de respuesta, es satisfecho.			
¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión seguridad?	Diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión seguridad.	<p>Hi3: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad, es medianamente satisfecho.</p> <p>Ho3: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad es insatisfecho.</p> <p>Ha3: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad, es satisfecho.</p>	Empatía	<p>Satisfecho 26 – 35 pts</p> <p>Medianamente satisfecho 16 – 25 pts</p> <p>Insatisfecho 5 – 15 pts.</p>	<p>14. ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>15. ¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?</p> <p>16. ¿Usted comprendió a explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?</p> <p>17. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?</p>

<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión empatía?</p>	<p>Caracterizar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión empatía</p>	<p>Hi4: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión seguridad, es medianamente satisfecho. Ho4: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión empatía es insatisfecho. Ha4: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión empatía, es satisfecho.</p>			<p>18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p>	
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión aspectos tangibles?</p>	<p>Describir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares en la dimensión aspectos tangibles.</p>	<p>Hi5: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en la dimensión aspectos tangibles, es medianamente satisfecho. Ho5: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en aspectos tangibles es insatisfecho. Ha5: El grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, en aspectos tangibles es satisfecho.</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Satisfecho 21 – 28 pts Medianamente satisfecho 13 – 20 pts Insatisfecho 4 – 12 pts.</p>	<p>19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? 20. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 22. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?</p>	
<p>Tipo de estudio</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Aspectos éticos</p>	<p>Estadística descriptiva e inferencial</p>		

<p>Según intervención de la investigadora Observacional</p>	<p>Población: La población estuvo constituida por 448 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares durante los meses de octubre a noviembre del año 2019.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 2017 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares durante los meses de octubre a noviembre del año 2019, seleccionados por muestreo no probabilístico intencionado</p>	<p>Técnicas: Entrevista y encuesta</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista de características generales. Cuestionario servqual de satisfacción del usuario</p>	<p>Se solicitó el consentimiento o informado de los usuarios participantes del estudio y se aplicaron los principios bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.</p>	<p>Estadística descriptiva: Se aplicaron medidas descriptivas de frecuencia y proporciones en la descripción de la variable en estudio.</p> <p>Estadística inferencial: Se realizó un análisis estadístico univariado aplicando las etapas del proceso de ritual de significancia aplicando el Chi Cuadrado para una muestra con un p valor < 0.05 como regla de decisión para admitir las hipótesis planteadas en esta investigación.</p>
<p>Según planificación del estudio Prospectivo.</p>				
<p>Según número de mediciones de la variable Transversal</p>				
<p>Según número de variables: Descriptivo</p>				
<p>Nivel del estudio Descriptivo</p>				
<p>Diseño del estudio Descriptivo simple</p> <div data-bbox="163 820 416 890" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $n_1 \longrightarrow O_1$ </div> <p>Donde: n_1 = Usuarios del servicio de emergencia. O_1 = Grado de satisfacción de los usuarios.</p>				

ANEXO 2
INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

Código:

Fecha: ----/----/---

**GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.”

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a)(ita): Esta guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a identificar las características sociodemográficas de los usuarios que acuden a este establecimiento de salud; por tanto, sírvase responder las preguntas que se le plantean llenando los espacios en blanco y marcando con un aspa (x) las respuestas que considere pertinentes.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuál es su edad?

_____ años.

2. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino ()
- b) Femenino ()

3. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Sin estudios ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Superior ()

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019”.

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a)(ita): El presente cuestionario forma parte de un estudio encaminado a identificar su satisfacción con la atención que se brinda en el servicio de emergencia de este establecimiento de salud por lo cual se le solicita responder las siguientes preguntas calificando la percepción que usted tuvo sobre la atención brindada en este servicio, Utilice una escala numérica del 1 al 7, considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación en el marcado de los casilleros.

N°	REACTIVOS	1	2	3	4	5	6	7
1.	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2.	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3.	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4.	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5.	¿La farmacia de emergencia contó con todos los medicamentos que recetó el médico?							
6.	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7.	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8.	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida?							
9.	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10.	¿El médico que lo atendió 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 que lo atendió le realizó un							

	examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							
13.	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14.	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia							
15.	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19.	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes							
20.	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

Código:

Fecha: ----/----/---

GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.”

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a)(ita): Esta guía de entrevista forma parte de un estudio orientado a identificar las características sociodemográficas de los usuarios que acuden a este establecimiento de salud; por tanto, sírvase responder las preguntas que se le plantean llenando los espacios en blanco y marcando con un aspa (x) las respuestas que consideres pertinentes.

I. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuál es su edad?

_____ años.

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino ()

b) Femenino ()

3. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Sin estudios ()

b) Primaria incompleta ()

c) Primaria completa ()

d) Secundaria incompleta ()

e) Secundaria completa ()

f) Superior incompleta ()

g) Superior completa ()

4. ¿Qué tipo de seguro tiene usted?

a) SIS ()

b) SOAT ()

c) Ninguno ()

5. ¿Qué tipo de usuarios eres?

a) Nuevo ()

b) Continuador ()

**CUESTIONARIO SERVQUAL
DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019”.

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a)(ita): El presente cuestionario busca identificar su percepción o grado de satisfacción respecto a cómo ha recibido la atención en el servicio de emergencia, para la cual se le solicita marcar en el casillero según las respuestas que consideres pertinente, utilizando una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación, agradezco su gentil colaboración.

N°	REACTIVOS	1	2	3	4	5	6	7
I.	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1.	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2.	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su estado de salud?							
3.	¿La atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4.	¿El médico encargado de su atención mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?							
5.	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
II.	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
6.	¿La atención en la caja o módulo de admisión fue rápida?							
7.	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?							
8.	¿La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida?							
9.	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							

III.	DIMENSIÓN SEGURIDAD						
10.	¿El médico que le atendió le brindó el tratamiento necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud						
11.	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?						
12.	¿El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?						
13.	¿El problema de salud por el cual fue atendido se ha resuelto o mejorado?						
IV.	DIMENSIÓN EMPATÍA						
14.	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
15.	¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?						
16.	¿Usted comprendió a explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención						
17.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?						
18.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
V.	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES						
19.	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20.	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
21.	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
22.	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?						

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019”
- **Responsables de la investigación.**

Gonzales Pérez, Diana Carolina. Celular N° 921459842
- **Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares.
- **Participación**

Participarán los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares.
- **Procedimientos**

Se aplicará una guía de entrevista de características sociodemográficas, y un cuestionario servqual de satisfacción del usuario en un tiempo promedio de 10 minutos.
- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted si decide no participar del presente estudio; asimismo no tendrá que hacer gasto alguno durante el desarrollo de la investigación.
- **Beneficios**

El beneficio que conseguirá por participar en el estudio es el de recibir información actualizada respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos de la institución en estudio, para que se puedan implementar medidas de intervención institucional encaminadas a brindar una mejor atención a la población usuaria de los servicios de salud.
- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria, usted puede escoger no participar o abandonar el estudio en cualquier momento de la investigación.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes; pero durante la ejecución usted podrá solicitar información sobre el mismo al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada será mantenida confidencialmente en los archivos de la Universidad de Huánuco; por ello, también se garantiza confidencialidad absoluta durante la recolección de los datos.

- **Problemas o preguntas**

Escribir o comunicarse al Celular N° 921459842

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar y manifestar mis dudas e inquietudes sobre la investigación y se me ha respondido en forma satisfactoria. Por tanto, expreso en forma voluntaria mi deseo de participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que ello me afecte de ninguna manera.

Firma del paciente

N° DNI:

Firma del investigador

N° DNI:

Huánuco, a los... días del mes de.....del 2019.

ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eler Borneo Cantalicio, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de docente universitario en la Universidad de Huánuco.

Por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Diana Carolina Gonzales Pérez**, con DNI 22329903, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Guía de entrevista de características generales”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: “Cuestionario servqual de calidad de atención”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg: Eler Borneo Cantalicio

DNI: 40613742

Especialidad: Estadística

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
Mg. Eler Borneo Cantalicio
DOCENTE UNIVERSITARIO
BIOESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jubert Vigilio Villegas, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de enfermero asistencial.

Por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Diana Carolina Gonzales Pérez**, con DNI 22329903, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Guía de entrevista de características generales”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: “Cuestionario servqual de calidad de atención”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Lic: Jubert Vigilio Villegas

DNI: 40739162

Especialidad: Cuidados Intensivos.

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"
Jubert Vigilio Villegas
Jubert Vigilio Villegas
CEP. 41702
JEFE DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Serna Román, de profesión enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de enfermero asistencial.

Por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Diana Carolina Gonzales Pérez**, con DNI 22329903, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Guía de entrevista de características generales”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: “Cuestionario servqual de calidad de atención”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Lic: Bertha Serna Román

DNI: 22518726

Especialidad: Enfermera en Pediatría.



Lic. Bertha Serna Román
DNI 22518726
Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Espinoza, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de jefe de Microred Aparicio Pomares.

Por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Diana Carolina Gonzales Pérez**, con DNI 22329903, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Guía de entrevista de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario servqual de calidad de atención"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg: Wilmer Espinoza Torres

DNI: 22419816

Especialidad: Salud Familiar y Comunitaria.



W. Espinoza
Firma y sello del juez/experto

ANEXO 6

DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Huánuco, 25 de agosto del 2019

OFICIO Mult. - N° 145 - 2019 - D/EAP – ENF - UDH

Lic. Wilmer T. Espinoza Torres.
Director Centro de Salud Aparicio pomares

Presente:

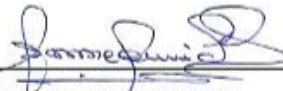
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna DIANA CAROLINA GONZALES PÉREZ del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”** por lo que solicitó autorización para realizar el proceso de recolección de datos de dicho estudio, que tendrá como muestra a todos los usuarios del servicio de emergencia de la institución que usted dirige.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiteradamente las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,




AMELIA V. LEIVA YARO
DIRECT. E.A.P. ENFERMERÍA

ANEXO 7
DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
RED DE SALUD HUÁNUCO
MICRORED APARICIO POMARES
CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES**

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Huánuco, 25 de septiembre del 2019

Señorita:
DIANA CAROLINA GONZALES PÉREZ
Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted con la finalidad de comunicarle que ha sido **ACEPTADA** su solicitud de realizar la ejecución del proyecto de investigación: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”** dándose la autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos en los usuarios del servicio de Emergencia de este centro de salud.

Sin otro particular me despido de Usted.

Atentamente

Dirección Regional de Salud Huánuco
RED DE SALUD HUÁNUCO
MICRORED APARICIO POMARES
C. SALUD APARICIO POMARES
[Firma]
Lic. Wilmer T. Espinoza Torres
CEP 37515
JEFE

cc.

ANEXO 8
BASE DE DATOS

Nº	GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES					CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																					
	DATOS GENERALES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	33	1	6	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
2	26	2	5	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
3	48	2	3	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
4	35	1	7	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
5	53	2	2	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
6	24	1	5	2	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
7	56	2	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
8	62	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
9	22	1	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
10	37	2	5	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
11	60	2	1	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
12	22	1	5	2	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4

13	39	2	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
14	59	2	3	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
15	41	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
16	20	2	5	2	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
17	61	1	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
18	43	2	7	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
19	58	1	2	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
20	42	2	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
21	57	2	4	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
22	18	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
23	62	2	1	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
24	40	1	7	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
25	60	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
26	56	2	5	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
27	19	1	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
28	52	2	2	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
29	40	1	5	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
30	50	2	4	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
31	23	1	5	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3

32	59	2	3	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3			
33	38	1	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	
34	57	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
35	26	1	5	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	
36	39	2	5	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	
37	55	2	4	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
38	27	1	7	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
39	58	2	5	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
40	42	1	5	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
41	23	1	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
42	46	2	4	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
43	53	2	3	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
44	25	1	5	2	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
45	51	2	7	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
46	47	1	4	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
47	59	2	2	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
48	22	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
49	45	2	5	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
50	57	2	4	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	

51	43	1	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2		
52	20	2	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
53	41	1	7	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
54	25	2	5	2	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
55	54	1	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
56	44	2	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
57	58	1	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
58	18	2	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
59	56	1	4	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
60	47	2	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
61	59	1	3	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
62	21	2	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
63	53	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
64	42	2	7	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
65	30	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
66	57	1	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
67	28	2	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
68	41	2	7	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
69	51	1	4	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3

70	21	2	5	2	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3			
71	60	1	1	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	
72	40	2	5	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
73	57	1	7	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	
74	30	1	5	2	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	
75	62	2	1	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
76	44	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
77	24	2	5	2	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
78	51	2	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
79	31	1	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
80	46	2	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
81	59	2	3	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
82	25	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
83	55	2	7	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
84	42	1	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
85	62	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
86	22	1	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
87	53	2	5	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
88	43	1	7	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	

89	61	2	3	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4		
90	59	1	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
91	29	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
92	55	2	7	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
93	58	1	4	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
94	41	1	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
95	26	2	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
96	52	2	4	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
97	40	1	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
98	57	2	7	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
99	53	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
100	31	2	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
101	59	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
102	36	2	7	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
103	25	1	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
104	61	2	4	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
105	57	1	5	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
106	29	2	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
107	53	1	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3

108	30	2	5	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
109	55	1	4	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
110	28	2	5	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
111	59	1	7	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
112	38	2	5	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4
113	61	1	4	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2
114	24	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
115	54	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
116	42	2	7	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
117	23	2	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
118	53	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
119	45	2	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
120	21	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
121	48	1	7	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
122	50	2	4	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
123	43	1	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
124	58	2	3	1	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
125	19	1	5	2	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
126	51	2	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4

127	47	2	7	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
128	52	1	5	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
129	59	2	4	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
130	21	2	5	2	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
131	53	1	5	2	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
132	42	2	7	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
133	51	2	5	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
134	27	1	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
135	58	2	5	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
136	40	1	7	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
137	20	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
138	62	2	4	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
139	59	2	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
140	43	1	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
141	52	2	7	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
142	45	2	5	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
143	58	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
144	47	2	7	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
145	54	1	5	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3

146	32	1	5	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
147	49	2	7	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
148	24	2	5	2	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
149	61	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
150	46	2	7	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
151	57	2	5	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
152	44	1	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
153	59	2	6	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
154	22	1	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
155	56	2	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
156	42	2	6	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
157	61	1	5	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
158	20	2	5	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
159	52	2	7	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
160	59	1	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
161	40	2	5	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
162	55	2	6	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
163	45	2	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
164	18	1	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3

165	53	2	7	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3		
166	61	2	3	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
167	41	1	7	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
168	52	2	5	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
169	19	2	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
170	58	1	6	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
171	45	2	5	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
172	52	2	5	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4
173	23	1	7	1	1	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2
174	53	2	5	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
175	59	2	6	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
176	61	1	5	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
177	28	2	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
178	56	2	5	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
179	31	1	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
180	59	2	7	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3
181	24	2	5	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
182	42	1	7	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
183	55	2	6	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2

184	32	1	5	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2			
185	46	1	7	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
186	52	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
187	22	2	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
188	44	1	7	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
189	57	2	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
190	49	2	6	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
191	20	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
192	52	2	5	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
193	30	2	7	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
194	48	1	7	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
195	31	2	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
196	53	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	
197	18	1	5	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
198	57	2	6	1	2	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
199	45	1	5	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	
200	29	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
201	51	1	7	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	
202	19	2	5	1	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	2	4	3	

203	59	1	5	1	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
204	32	2	7	1	1	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
205	54	1	5	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3
206	23	2	6	1	1	4	4	4	3	4	5	5	6	3	4	4	5	6	5	6	7	5	5	5	4	4	5
207	43	1	5	1	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4

ANEXO 9
CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi, asesor(a) del Programa Académico de Enfermería, y designado(a) mediante documento Resolución N° 554-2020-D-FCS-UDH correspondiente a la estudiante: DIANA CAROLINA GONZALES PEREZ en la investigación titulada: "GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES 2019" Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 05 de diciembre del 2020

Rodríguez de Lombardi Gladys Liliana
Apellidos y Nombres
DNI N° 22404125

