

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



**TESIS**

---

**“Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en área de emergencia Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA: Vargas Calero, Keyly Jessica**

**ASESORA: Berríos Esteban, Diza**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### 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): 22505459

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22515625

Grado/Título: Maestra salud pública y gestión sanitaria

Código ORCID: 0000-0002-5214-0836

### DATOS DE LOS JURADOS:

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES          | GRADO  | DNI                                | Código ORCID        |
|----|------------------------------|--|------------------------------------|---------------------|
| 1  | Jara Claudio, Edith Cristina | Jara Claudio, Edith Cristina   | Doctor en ciencias de la educación | 0000-0002-3671-3374 |
| 2  | Palma Lozano, Diana Karina   | Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria | 43211803                           | 0000-0003-4520-7374 |
| 3  | Leiva Yaro, Amalia Verónica  | Doctora en ciencias de la salud  | 19834199                           | 0000-0001-9810-207X |

# H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
http://www.udh.edu.pe

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 02 del mes de julio del año dos mil veinticuatro, en Auditorio 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 el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- **DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO** (PRESIDENTA)
- **MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO** (SECRETARIA)
- **LIC. ENF. WILMER TEOFANES ESPINOZA TORRES** (VOCAL)
- **DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO** (ACCESITARIA)
- **MG. DIZA BERRIOS ESTEBAN** (ASESORA)

Nombrados mediante Resolución N° 1354-2024-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulo: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL SALUD EN ÁREA DE EMERGENCIA. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO 2023"; presentado por el Bachiller en Enfermería **Bachiller. KEYLY JESSICA, VARGAS CALERO**, 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) ..... *aprobado* ..... Por ..... *unanimidad* ..... con el calificativo cuantitativo de ..... *14* ..... y cualitativo de ..... *suficiente* .....

Siendo las, ... *17:00* ... horas del día ... *02* ... del mes de ... *Julio* ... del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**PRESIDENTE**

DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO  
Cod. 0000-0002-3671-3374  
DNI: 22419984

**SECRETARIO**

MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO  
Cod 0000-0003-4520-7374  
DNI: 43211803

**VOCAL**

DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO  
Cod 0000-0001-9810-2007X  
DNI: 19834199



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KEYLY JESSICA VARGAS CALERO, de la investigación titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL SALUD EN ÁREA DE EMERGENCIA. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO 2023", con asesora DIZA BERRIOS ESTEBAN, designada mediante documento, con RESOLUCIÓN N° 1138-2023-D-FCS-UDH del P.A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software 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, 24 de junio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

# TURNITIN Vargas Calero, Keyly Jessica.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>23%</b>          | <b>22%</b>          | <b>11%</b>    | <b>10%</b>              |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b>              | <b>7%</b> |
|          | Fuente de Internet                         |           |
| <b>2</b> | <b>repositorio.unheval.edu.pe</b>          | <b>3%</b> |
|          | Fuente de Internet                         |           |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> | <b>2%</b> |
|          | Trabajo del estudiante                     |           |
| <b>4</b> | <b>docplayer.es</b>                        | <b>1%</b> |
|          | Fuente de Internet                         |           |
| <b>5</b> | <b>repositorio.unsa.edu.pe</b>             | <b>1%</b> |
|          | Fuente de Internet                         |           |



**RICHARD J. SOLIS TOLEDO,**  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



**FERNANDO F. SILVERIO BRAVO**  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme llegar a este momento de mi existencia y por haberme brindado fe, seguridad y confianza; sin él nada es posible.

A mi mamá, por darme la fuerza y la valentía para enfrentar los desafíos de la vida

A mis hijos Brandon, Enzo y Fabyana por el respaldo y la comprensión, por su tolerancia y una paciencia incansable, dedicaron su tiempo para impulsar un proyecto que inicialmente era una ambición personal, transformándolo en un nuevo emprendimiento dentro del ámbito del hogar.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a nuestro Creador por su infinito amor, ayuda y comprensión.

Reconozco a la Universidad de Huánuco y al Programa Académico de Enfermería como fundamentales en mi desarrollo profesional.

Expreso mi gratitud a la Mg. Diza Berrios Esteban, mi asesora, por su constante respaldo durante este estudio, lo cual contribuyó significativamente a la presentación efectiva de este informe de tesis.

Quiero agradecer al director y al personal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano por su apoyo y colaboración en la realización de este estudio.

# ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....                                       | II   |
| AGRADECIMIENTOS.....                                    | III  |
| ÍNDICE.....   | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                   | VII  |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....                                   | VIII |
| RESUMEN.....  | IX   |
| ABSTRACT.....   | X    |
| INTRODUCCIÓN.....                                       | XI   |
| CAPÍTULO I.....   | 12   |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                       | 12   |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....                      | 12   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                      | 16   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....                            | 16   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....                       | 16   |
| 1.3. OBJETIVOS.....                                     | 16   |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....                            | 16   |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                       | 17   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....                     | 17   |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....                       | 17   |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....                      | 18   |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....                  | 18   |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....              | 18   |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....                | 19   |
| CAPÍTULO II.....  | 20   |
| MARCO TEÓRICO.....                                      | 20   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....              | 20   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....                | 20   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....                     | 21   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES L LOCALES.....                      | 23   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS.....                                | 25   |
| 2.2.1. TEORÍA DE CONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS.....      | 25   |
| 2.2.2. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIÁN..... | 25   |



|                                      |   |    |
|--------------------------------------|---|----|
| 2.2.3.                               | TEORÍA DEL PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO             |    |
|                                      | 27  |    |
| 2.3.                                 | DEFINICIONES CONCEPTUALES .....                             | 28 |
| 2.3.1.                               | SEGURO INTEGRAL DE SALUD .....                              | 28 |
| 2.3.2.                               | SATISFACCIÓN DEL PACIENTE .....                             | 29 |
| 2.3.3.                               | CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL<br>PACIENTE .....    | 29 |
| 2.3.4.                               | DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....            | 30 |
| 2.3.5.                               | SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE<br>EMERGENCIA ..... | 33 |
| 2.4.                                 | HIPÓTESIS.....  | 34 |
| 2.4.1.                               | HIPÓTESIS GENERAL .....                                     | 34 |
| 2.4.2.                               | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....                                 | 34 |
| 2.5.                                 | VARIABLES.....  | 36 |
| 2.6.                                 | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....                        | 37 |
| CAPÍTULO III .....                   |   | 40 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... |   | 40 |
| 3.1.                                 | TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                                 | 40 |
| 3.1.1.                               | ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....                               | 40 |
| 3.1.2.                               | NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....                                 | 40 |
| 3.1.3.                               | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....                               | 41 |
| 3.2.                                 | POBLACIÓN Y MUESTRA.....                                    | 41 |
| 3.2.1.                               | POBLACIÓN .....   | 41 |
| 3.2.2.                               | MUESTRA.....  | 42 |
| 3.3.                                 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE<br>DATOS .....    | 43 |
| 3.3.1.                               | PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....                           | 43 |
| 3.3.2.                               | PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....                          | 47 |
| 3.3.3.                               | PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....             | 48 |
| 3.4.                                 | ASPECTOS ÉTICOS .....                                       | 48 |
| CAPÍTULO IV.....                     |   | 50 |
| RESULTADOS.....                      |   | 50 |
| 4.1.                                 | PROCESAMIENTO DE DATOS .....                                | 50 |
| 4.2.                                 | CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....                    | 53 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| CAPÍTULO V.....                       | 59 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....          | 59 |
| 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS..... | 59 |
| CONCLUSIONES .....                    | 67 |
| RECOMENDACIONES.....                  | 69 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....       | 71 |
| ANEXOS.....                           | 80 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Características generales de los pacientes afiliados al seguro integral salud atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.....   | 50 |
| Tabla 2. Dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.....   | 51 |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.....   | 52 |
| Tabla 4. Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.....                             | 53 |
| Tabla 5. Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023 .....          | 54 |
| Tabla 6. Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la capacidad de respuesta el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023 ..... | 55 |
| Tabla 7. Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023 .....             | 56 |
| Tabla 8. Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023 .....           | 57 |
| Tabla 9. Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023 ..... | 58 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                                  | 81  |
| ANEXO 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN .....                     | 86  |
| ANEXO 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN .....                   | 86  |
| ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....                                | 93  |
| ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....                               | 93  |
| ANEXO 6 DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO ..... | 99  |
| ANEXO 7 DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO .....         | 105 |
| ANEXO 8 BASE DE DATOS.....  | 107 |
| ANEXO 9 CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN .....                       | 114 |

## RESUMEN

**Objetivo:** El propósito del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco 2023.

**Métodos:** Se llevó a cabo una investigación descriptiva y transversal en la cual se aplicó un cuestionario de satisfacción a 164 pacientes. Se utilizó el test de Chi Cuadrado para analizar las hipótesis, con un nivel de significancia establecido en  $p < 0,05$ , respetando los principios bioéticos.

**Resultados:** En términos generales, el 54,3% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el área de emergencia, mientras que el 40,2% indicó estar medianamente satisfecho y el 5,5% insatisfecho. En relación a las dimensiones evaluadas, el 53% expresó satisfacción con la fiabilidad de la atención, el 64,6% con la capacidad de respuesta, el 49,4% mostró una satisfacción moderada en cuanto a la empatía recibida, el 76,8% se sintió seguro respecto a la atención recibida y el 56,7% valoró positivamente los aspectos tangibles del servicio. Los pacientes afiliados al SIS mostraron una mayor prevalencia de satisfacción en comparación con otros grupos, con un valor estadístico significativo ( $p = 0,000$ ). Asimismo, se observó una predominancia significativa de satisfacción en las dimensiones de fiabilidad ( $p = 0,000$ ), capacidad de respuesta ( $p = 0,000$ ) y seguridad en la atención ( $p = 0,000$ ) en el área de emergencia. En contraste, se registró una satisfacción moderada en las dimensiones de empatía ( $p = 0,000$ ) y aspectos tangibles ( $p = 0,000$ ).

**Conclusión:** Los resultados indican que los pacientes afiliados al SIS mostraron niveles satisfactorios de atención en el área de emergencia del hospital investigado.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, Seguro de salud, Pacientes, Urgencias, Hospital, salud pública (Fuente: DECS – BIREME).

## ABSTRACT

**Objective:** To assess patient satisfaction regarding care provided in the emergency department of Hermilio Valdizán de Huánuco Regional Hospital among individuals covered by Integral Health Insurance (SIS) 2023.

**Methods:** A straightforward, cross-sectional descriptive study was undertaken, involving 164 patients who completed a satisfaction questionnaire. Hypotheses were tested using Chi Square analysis with a significance level set at  $p < 0.05$ , while adhering to bioethical principles.

**Results:** Overall, 54.3% of patients expressed satisfaction with emergency department care, 40.2% reported moderate satisfaction, and 5.5% were dissatisfied. Satisfaction rates across dimensions were as follows: reliability (53%), responsiveness (64.6%), empathy (49.4% moderate satisfaction), safety (76.8%), and tangible aspects (56.7%). SIS-affiliated patients exhibited a statistically significant preference for satisfaction with emergency care ( $p = 0.000$ ). Regarding specific dimensions, patients satisfied with reliability ( $p = 0.000$ ), responsiveness ( $p = 0.000$ ), and safety ( $p = 0.000$ ) predominated in the emergency department. Patients reporting moderate satisfaction were also prevalent in empathy ( $p = 0.000$ ) and tangible aspects ( $p = 0.000$ ) of emergency care.

**Conclusions:** Patients enrolled in SIS expressed satisfaction with the emergency department services provided by the hospital under investigation.

**Key words:** Patient Satisfaction, Insurance, Health, Patients, Emergencies, Hospital public health (Source: DECS - BIREME)

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2023. Este estudio es crucial ya que proporciona datos esenciales a las autoridades del hospital, permitiéndoles comprender la situación específica en el área de emergencia. Los resultados presentados en este informe de tesis ofrecen información crucial sobre las áreas con mayores deficiencias en la atención dentro de esta unidad asistencial. Estos hallazgos pueden ser utilizados por las autoridades para implementar medidas dirigidas a mejorar la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el hospital.

Por tanto, es fundamental la presentación de este informe de tesis, estructurado en cinco capítulos: el primero detalla el problema de investigación, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad; el segundo expone el marco teórico. El tercer capítulo describe la metodología utilizada, el cuarto presenta los resultados descriptivos e inferenciales, y el quinto discute los hallazgos del estudio. Finalmente, el informe concluye con un resumen de las conclusiones, seguido de recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos utilizados en esta investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad en el que todas las personas buscan atención médica y cuyo principal objetivo es mejorar, restaurar o mantener la salud mediante la prestación de servicios de salud de alta calidad y con ello lograr la felicidad y la salud de las personas y satisfacción del paciente.<sup>1</sup>

En este contexto, Febres et al.<sup>2</sup> señalan que la satisfacción del paciente constituye un elemento crucial para valorar los servicios de salud. Esta satisfacción ofrece información esencial para diseñar estrategias que respondan a las expectativas de los usuarios y optimicen la calidad de la atención en los centros hospitalarios.

Sin embargo, Rodríguez et al.<sup>3</sup> indican que la falta de coincidencia entre la atención prestada en los servicios de salud, necesidades y expectativas de los pacientes resulta en la insatisfacción de estos últimos, lo cual se convierte en un asunto significativo en las instituciones sanitarias.

Al respecto Huarcaya<sup>4</sup> se señala que en los centros de salud existen áreas donde se nota claramente la falta de satisfacción de los usuarios, demostrada por las quejas constantes acerca del trato del personal médico, siendo el servicio de emergencia el lugar con las tasas más elevadas de malestar.

Mendoza<sup>5</sup> explica que esta situación se origina debido a que los servicios de emergencia reciben a una considerable cantidad de usuarios cuya salud está en situación vulnerable, presentando diversas necesidades y expectativas en cuanto a la atención, las cuales no son satisfactoriamente atendidas por el personal sanitario, lo que ocasiona un aumento en la insatisfacción de los pacientes.



Taipe<sup>6</sup> menciona que esto se confirma con informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cuales indican que más de 500 millones de personas en todo el mundo carecen de acceso a servicios de salud. Además, entre aquellos que sí tienen acceso, aproximadamente el 80% está insatisfecho con la atención recibida, siendo esta insatisfacción particularmente frecuente en las unidades de emergencia.

En América Latina, González et al<sup>7</sup> indican que esta situación también genera preocupación, ya que investigaciones llevadas a cabo en diferentes países de América Latina revelan que entre el 60% y 80% de los usuarios de emergencia expresan insatisfacción con la calidad de la atención sanitaria recibida.

En el Perú, Córdova et al<sup>8</sup> indican que el sistema sanitario muestra una gran deficiencia de los servicios de salud pues reportes presentados por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) evidenciaron que en los primeros meses del año 2020 se incrementó en más del 50% las tasas de insatisfacción en los pacientes.

En este escenario, Llanos et al<sup>9</sup> indican que el país está promoviendo medidas encaminadas a mejorar el acceso y posterior satisfacción de la sociedad con los servicios de salud, entre ellas la puesta en marcha del Seguro Integral de Salud (SIS) es una de las estrategias más importantes en esta etapa.

Velásquez<sup>10</sup> refiere que el SIS es una institución implementada en el año 2012 dentro de las políticas de aseguramiento universal de salud impuestas por el estado peruano para garantizar la atención de las personas en salud con una cobertura integral y gratuita de salud que permita mejorar sus niveles de satisfacción con la atención sanitaria.

En este sentido Liñán<sup>11</sup> afirma que el SIS ha permitido mejorar las coberturas sanitarias en 3,5% en todos los grupos etarios, sin embargo, ello también ha ocasionado la sobresaturación de los servicios de salud, disminuyendo la calidad y rapidez de la atención provocando también la insatisfacción de los pacientes usuarios de este seguro de salud.

Escudero<sup>12</sup> se menciona que elementos como las esperas prolongadas, la escasez de personal médico para atender las necesidades de los pacientes, la limitada capacidad de las áreas de atención, los trámites administrativos complejos y los tiempos de espera prolongados son aspectos que generan una gran insatisfacción entre los usuarios del SIS, especialmente evidente en los servicios de emergencia.

Al respecto Ortega<sup>13</sup> refiere los motivos que más expresan los usuarios afiliados al SIS en los servicios de Emergencia son la incomodidad manifestada por los usuarios respecto a la atención recibida se origina principalmente en la carencia de empatía por parte del personal sanitario y su limitada capacidad para abordar los problemas de los pacientes, tal como lo demuestran los hallazgos de varias investigaciones.

Una investigación llevada a cabo por Sempertegui<sup>14</sup> en su tesis doctoral presentada en Sullana respalda esta afirmación. En su estudio, descubrió que el 43,3% de los pacientes estaban insatisfechos con la atención recibida por parte del personal médico en las emergencias. Además, identificó que los mayores niveles de insatisfacción se encontraban en las áreas de confiabilidad y aspectos concretos de la atención.

De manera similar, Acuña<sup>15</sup>, en un estudio de 2020 en Chiclayo, encontró que aproximadamente el 30% de las personas atendidas en los servicios de emergencia y relacionados con el SIS expresaron insatisfacción con la atención brindada por el personal médico de salud en un ambiente hospitalario.

En Ica, el estudio de Napa de 2018<sup>16</sup> encontró que más del 75,0% de los pacientes que fueron al servicio de urgencias expresaron insatisfacción con la calidad de la atención, registrándose los niveles más altos en confiabilidad y otros aspectos de la atención e insatisfacción o con las condiciones del hospital.

A nivel regional, un estudio de González de 2019 encontró que aproximadamente el 30,4% de los pacientes atendidos en los departamentos de emergencia expresaron insatisfacción con la calidad de la atención

brindada por el personal médico de su región, destacando el nivel de insatisfacción con la seguridad y los aspectos medibles.

Torres<sup>18</sup> indica que uno de los problemas más críticos en los centros de atención de urgencias es la insatisfacción de los usuarios con la atención recibida, principalmente por la falta de empatía y habilidades del personal médico para atender adecuadamente las necesidades de salud de los pacientes.

Esto tiene diversas consecuencias, como señalan Ruiz et al<sup>19</sup>, que conducen a un aumento de los niveles de malestar e insatisfacción entre los usuarios de los servicios de urgencia. Este fenómeno contribuye a las percepciones negativas sobre la falta de confianza y autoridad en el sistema nacional de salud, lo que puede dar lugar a reclamaciones por posibles casos de negligencia médica.

Para abordar esta problemática, el Ministerio de Salud (MINSA) ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad dentro de sus estrategias sanitarias. Como parte de esta medida, ha creado un documento técnico destinado a evaluar la satisfacción de los usuarios en los centros de salud, considerándolo un indicador clave para desarrollar políticas que mejoren la calidad de la atención médica.

En el área de emergencia del Hospital Hermilio Valdizán, se ha notado que el personal médico se limita principalmente a realizar el seguimiento de los signos vitales y administrar tratamientos a los pacientes. Sin embargo, en ocasiones, no logran brindar una atención de alta calidad ni ofrecer información suficiente ni resolver problemas de manera rápida y oportuna. Esta falta de atención adecuada genera quejas y descontento entre los pacientes, lo cual es especialmente preocupante para aquellos que están afiliados al Seguro Integral de Salud.

La situación descrita anteriormente resalta la importancia de realizar este estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes cubiertos por el Seguro Integral de Salud en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco en el año 2023.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión fiabilidad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la capacidad de respuesta del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la empatía del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la seguridad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en los aspectos tangibles del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la fiabilidad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.
2. Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la capacidad de respuesta del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.
3. Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la empatía del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.
4. Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la seguridad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.
5. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en los aspectos tangibles del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Realizar esta investigación fue importante desde una perspectiva teórica porque las contribuciones presentadas en este estudio han contribuido al desarrollo del marco conceptual utilizado para analizar la satisfacción de los usuarios en los entornos de atención de salud. Este se basa en la aplicación de teorías que abordan el tema y ayudan a comprenderlo en el contexto de la investigación.

También es importante destacar que este estudio sirve como referencia bibliográfica para investigaciones posteriores que deseen abordar o ampliar el análisis de la problemática examinada en esta tesis

de investigación, lo que contribuye al avance del conocimiento científico en el entorno universitario.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

Este estudio se llevó a cabo como parte de una investigación de atención de calidad para garantizar la salud y satisfacción general del usuario; Esto tiene implicaciones prácticas porque los datos presentados en este informe de tesis pueden ser utilizados por el liderazgo del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano para desarrollar estrategias y procesos institucionales que ayuden a mejorar la calidad de la atención en los servicios de emergencia. Esto tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios con la atención médica brindada en este centro médico.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.**

Desde el punto de vista metodológico, este estudio es importante por el uso de técnicas y métodos adecuados al nivel de investigación que en él se realiza. Los criterios metodológicos utilizados para seleccionar a los pacientes del estudio se encuestaron utilizando un instrumento validado por expertos que ha demostrado una confiabilidad estadística aceptable en la medición de la satisfacción del paciente con los servicios de atención recibidos en situaciones de emergencia. Es importante enfatizar que la metodología utilizada en este estudio puede replicarse en estudios futuros que aborden el mismo tema planteado en este estudio.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Las limitaciones identificadas en este estudio estaban relacionadas con la accesibilidad a los pacientes en el área de emergencia del hospital bajo investigación. Algunos pacientes no estaban dispuestos a participar en la aplicación de los instrumentos debido a limitaciones de tiempo o falta de interés en formar parte del estudio. Esta limitación se superó al encuestar

únicamente a los pacientes que estaban dispuestos a participar. Durante la realización de este estudio, no se detectaron otras limitaciones significativas.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

La realización de este estudio fue factible porque se realizó en un grupo de pacientes con seguro integrado de salud (SIS) disponible que participaron en el estudio. Además, se obtuvo el consentimiento informado del director del hospital y del personal médico que participó en el estudio. Todos los recursos necesarios para llevar a cabo todas las fases de este estudio estuvieron disponibles.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

En Jalisco – México, 2019, Vizcaíno et al<sup>21</sup> realizaron el estudio: “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”, realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal para evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de urgencias, involucrando a 96 pacientes. Se utilizó una escala de satisfacción del usuario, obteniéndose los siguientes resultados: el 59,4% de los pacientes manifestó estar satisfecho con la atención del personal médico para resolver sus problemas, el 64,4% mostró satisfacción con la atención en general del personal médico y el 68,8% expresó satisfacción tanto con la atención del personal médico como con la ayuda para resolver sus problemas. Además, el 57,3% estaba satisfecho con la infraestructura del servicio y el 56,3% con la atención del personal médico. En general, la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en el departamento de emergencias del centro.

En Ámbato – Ecuador, 2018, Cuji<sup>22</sup> presentó el estudio: “Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas” llevó a cabo un estudio cuantitativo y descriptivo no experimental para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias, en el que participaron 360 usuarios que completaron un cuestionario de satisfacción del usuario. El análisis estadístico reveló los siguientes hallazgos: el 52,0% indicó sentirse algo satisfecho con la atención proporcionada por la ambulancia, mientras que el 39,9% expresó insatisfacción y solo el 9,0% manifestó estar satisfecho. Asimismo, el 31,0% consideró que el trato por parte del personal médico fue



adecuado, el 51,0% mostró satisfacción con la atención médica recibida y el 43,0% expresó insatisfacción con los tiempos de espera para recibir ayuda en el establecimiento. En relación con la infraestructura y las instalaciones de servicios, el 52,4% mostró un nivel de satisfacción medio. En resumen, la mayoría de los usuarios expresaron una satisfacción moderada con la atención recibida en los servicios de emergencia.

En Santo Domingo – Ecuador, 2018, Castelo et al<sup>23</sup> realizaron el estudio titulado: “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” se buscó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias. El estudio se realizó mediante un diseño transversal, prospectivo y simple e incluyó a 382 participantes que completaron un cuestionario de calidad de atención previamente validado. Los resultados más destacables arrojaron que el 60,1% de los encuestados calificó la atención recibida como satisfactoria, el 20,0% como insatisfactoria, el 14,9% como muy satisfecho y el 5,0% como insatisfactoria. Además, el 22,3% calificó positivamente la infraestructura del servicio de salvamento, el 12,6% la calificó de satisfactoria y el 9,2% dijo que el sistema de ventilación del servicio era satisfactorio. El 49,2% de los encuestados esperó ayuda entre 16 y 30 minutos y el 27,8% evaluó positivamente la atención de enfermeras y personal médico. En resumen, la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención que reciben en el servicio de urgencias.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

En Lima, 2020, Liñán<sup>11</sup> efectuó el estudio: “Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia de tres hospitales”, buscando determinar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados SIS en el área de emergencia de los hospitales Cayetano Heredia, Daniel Alcides Carrión y Dos de Mayo; realizando un estudio descriptivo, comparativo, en 180 pacientes que asistieron al servicio de emergencia; sus resultados mostraron que en el Hospital Cayetano, 60% tuvieron un nivel excelente de satisfacción,

23,3% malo y 16,7% satisfacción regular; en el Hospital Alcides Carrión, 43,3% mostraron satisfacción regular, 30% presentaron satisfacción excelente y en el Hospital Dos de Mayo, 43,3% mostraron satisfacción excelente, 30,6% satisfacción regular y 26,1% satisfacción mala; concluyendo que el Hospital Cayetano presenta ventajas porcentuales sobre los hospitales en estudio en cuanto a la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

En Cusco, 2019, Taípe<sup>9</sup> realizó la investigación: “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco” realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia. En el estudio participaron 115 usuarios que completaron una encuesta de satisfacción. Los resultados más destacables mostraron que el 42,0% de los participantes expresaron satisfacción moderada con la atención recibida en el centro y el 40,0% estuvo satisfecho con la atención brindada por el personal de urgencias de rescate. De manera similar, el 45,0% expresó satisfacción moderada con la confidencialidad del paciente, el 44,0% expresó satisfacción con los procedimientos realizados por el personal médico y el 30,0% expresó satisfacción moderada con la confidencialidad del paciente. Por ello, la creencia común entre los usuarios es que están medianamente satisfechos con la atención brindada por los servicios de emergencia de la organización.

En Ica, 2018, Napa<sup>16</sup> presentó el estudio: “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica” con el propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia, se llevó a cabo un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptiva y transversal. Este estudio incluyó una muestra de 100 usuarios, quienes fueron evaluados utilizando el cuestionario Servqual. Los resultados principales revelaron que, en general, el 76,2% de los usuarios expresaron insatisfacción, mientras que el 23,8% manifestaron estar satisfechos. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el 78,0% mostró insatisfacción en la dimensión

de fiabilidad, el 74,3% se mostró insatisfecho en cuanto a la capacidad de respuesta, el 76,3% expresó insatisfacción en el área de seguridad, el 74,3% no estuvo satisfecho en el aspecto de empatía y el 75,3% mostró insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles. En resumen, predominó la insatisfacción entre los usuarios respecto a la atención en el servicio de emergencia de la entidad estudiada.

### **2.1.3. ANTECEDENTES L LOCALES**

En Huánuco, 2019, Gonzales<sup>17</sup> hizo el estudio: “Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares”; para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los Servicios Médicos de Emergencia se realizó un estudio descriptivo transversal en el que se encuestó a 207 usuarios de los Servicios Médicos de Emergencia mediante el cuestionario de satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que el 49,3% de los usuarios encuestados expresaron satisfacción moderada con la atención médica brindada por el servicio de ambulancia, el 30,4% se mostró insatisfecho y el 20,3% satisfecho. Al analizar los resultados según los parámetros, se encontró que el 48,8% expresó satisfacción moderada en el aspecto de confiabilidad, el 50,2% expresó satisfacción moderada en el aspecto de capacidad de respuesta, el 47,4% dijo estar moderadamente satisfecho con el aspecto de seguridad, el 51,2% estuvo moderadamente satisfecho en el aspecto empatía y finalmente el 46,4% expresó satisfacción moderada en el aspecto material. En resumen, la mayoría de los usuarios expresaron una satisfacción promedio con la atención que recibieron de los Servicios Médicos de Emergencia.

En Huánuco, 2018, Damaso<sup>24</sup> ejecutó el estudio: “Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud” para identificar factores asociados a la satisfacción de los usuarios, se realizó un estudio analítico descriptivo de casos y controles con 310 usuarios seleccionados mediante un método de muestreo no probabilístico. La herramienta de medición utilizada es el cuestionario de satisfacción de

los usuarios de SERVQUAL. Los resultados arrojaron que el 58,7% de los usuarios se mostraron insatisfechos y el 41,3% satisfechos con la atención brindada al servicio. Además, el 62,6% de los usuarios no entendió la explicación del médico, el 77,9% pensó que el personal médico no proporcionó información sobre su estado de salud y el 61,8% pensó que el tiempo de espera no es suficiente. En resumen, se puede observar que el tiempo de espera para el examen y tratamiento médico, las explicaciones del médico y la comprensión de estas explicaciones son factores que afectan la satisfacción del paciente con el examen médico ambulatorio.

En Huánuco, 2018, Fernández et al<sup>25</sup> desarrollaron el estudio: “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano” para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios con los servicios de emergencia, se realizó un estudio simple, prospectivo y transversal con 115 usuarios encuestados mediante un Cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios de Servqual. Los resultados arrojaron que el 60,9% de los usuarios expresaron un nivel medio de satisfacción con la atención recibida en el sitio web, el 26,1% expresó satisfacción y el 13,0% expresó insatisfacción. En cuanto a la calidad de la atención médica, el 85,2% dijo que careció de capacidad física durante el viaje, el 95,7% dijo que no pudo elegir al médico, el 52,2% dijo que el trato que le dan los médicos de emergencia es correcto, el 60,9% piensa que el trato que le dan las enfermeras es bueno, y el 52,2% valora positivamente el trato que reciben las enfermeras en urgencias. Al mismo tiempo, el 47,8% de los usuarios decidió no volver al servicio. En general, los usuarios calificaron la calidad de la atención como promedio y la mayoría informó una satisfacción moderada con la atención brindada por el servicio de ambulancia.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. TEORÍA DE CONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS**

Huerta<sup>26</sup> indica que este marco conceptual se desarrolla utilizando el modelo Servqual y se fundamenta en la noción de que la satisfacción surge al comparar la percepción de la realidad con algún criterio de referencia. Subraya que la satisfacción está vinculada con la dirección y la magnitud de la discrepancia entre las expectativas sobre el servicio y su rendimiento.

Según Sánchez<sup>27</sup>, La confirmación de expectativas se produce cuando el servicio ofrecido se ajusta a las expectativas originales del usuario. En este caso, el usuario experimenta una sensación de cumplimiento y satisfacción. Por el contrario, la desconfirmación negativa ocurre cuando el rendimiento del servicio no alcanza las expectativas iniciales, generando insatisfacción y decepción en el usuario. En cambio, la desconfirmación positiva se da cuando el servicio supera las expectativas del usuario, lo cual resulta en una mayor satisfacción y una posible mejora en la percepción del servicio proporcionado. Este último escenario es ideal para las empresas, ya que puede fortalecer la lealtad del cliente y mejorar la reputación del servicio. Al comprender estos tres conceptos, las organizaciones pueden ajustar sus estrategias para maximizar la satisfacción del cliente y evitar la insatisfacción, buscando siempre superar las expectativas de los usuarios para fomentar una relación positiva y duradera.

Esta teoría es relevante para este estudio porque proporciona información sobre el desarrollo de la satisfacción o insatisfacción entre los usuarios de servicios de emergencia en un entorno hospitalario.

### **2.2.2. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIÁN**

Según Llinas<sup>28</sup>, según esta teoría, la calidad sanitaria se describe como aquella que tiene como objetivo aportar al usuario la máxima salud

y satisfacción total, teniendo en cuenta tanto los aspectos positivos como los negativos que conlleva este proceso.

Por ello, Cabello<sup>29</sup> Para evaluar la calidad de la atención sanitaria de manera efectiva, es crucial que desde el inicio se definan claramente los objetivos específicos que se desean alcanzar. Además, es fundamental identificar y asignar los recursos necesarios para cumplir con dichos objetivos. Evaluar la calidad en este contexto implica utilizar las medidas más apropiadas para asegurar que los usuarios reciban los mayores beneficios posibles para su salud. Esta evaluación debe basarse en criterios sólidos y bien establecidos que garanticen una atención sanitaria óptima y eficiente. Así, se puede garantizar que los servicios de salud no solo cumplan con los estándares mínimos, sino que realmente promuevan mejoras significativas en el bienestar de los pacientes. Además, una evaluación rigurosa y bien fundamentada permite identificar áreas de mejora continua, asegurando que la atención sanitaria evolucione y se adapte a las necesidades cambiantes de la población, maximizando así los resultados positivos en la salud de los usuarios.

Chávez y Molina<sup>30</sup> indican que este enfoque teórico propone tres dimensiones para evaluar la calidad de la atención en salud: la dimensión técnica, que utiliza la ciencia y la tecnología para resolver los problemas de salud de los usuarios y maximizar los beneficios sin aumentar los riesgos para la salud; la dimensión personal, que se centra en la relación ética entre los usuarios y el personal médico, cumpliendo con las expectativas de los usuarios; y finalmente, la dimensión de la comodidad, que abarca todos los aspectos del entorno que contribuyen a proporcionar una atención más confortable en el ámbito sanitario.

Esta teoría fue relevante para el presente estudio porque ayuda a identificar varios factores que influyen en la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con los servicios médicos de emergencia hospitalarios.

### **2.2.3. TEORÍA DEL PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO**

Según Reyna<sup>31</sup>, La teoría de Ida Orlando sugiere que para mejorar la calidad de la atención en salud es fundamental establecer una relación sólida y significativa entre el personal médico y los pacientes. Según Orlando, tres elementos clave son esenciales en este proceso. Primero, la actitud del usuario o paciente debe ser comprendida y respetada. Segundo, la respuesta del personal de salud a esta actitud debe ser empática y profesional. Finalmente, se deben implementar medidas concretas y efectivas para asegurar que la atención brindada sea de la más alta calidad posible.

En términos más detallados, Orlando enfatiza que la relación entre el personal de salud y el paciente es una interacción dinámica en la que cada parte influye en la otra. La actitud del paciente puede incluir sus expectativas, preocupaciones y necesidades. La respuesta del personal de salud debe ser adaptativa, reconociendo y atendiendo estas actitudes de manera que se fomente la confianza y el entendimiento mutuo.

En este sentido, Reyes et al<sup>32</sup> en su teoría, subrayan la relevancia de que el personal médico se enfoque en proporcionar una atención centrada en el paciente, identificando sus necesidades y superando las barreras que dificultan ofrecer respuestas adecuadas. Este enfoque implica la entrega de información actualizada y la garantía de un nivel elevado de atención médica, aspectos que tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario. En detalle, aseguran que, al entender y atender las necesidades individuales de cada paciente, se mejora significativamente la experiencia y los resultados de la atención sanitaria.

Además, los autores enfatizan la importancia de la comunicación efectiva y continua entre el personal médico y los pacientes. Esta comunicación no solo debe ser informativa sino también empática, asegurando que los pacientes se sientan escuchados y comprendidos. Al proporcionar información actualizada y relevante, el personal de salud

puede ayudar a los pacientes a tomar decisiones informadas sobre su atención, lo que aumenta la confianza y la satisfacción del paciente.

La teoría también destaca la necesidad de formación continua y actualización profesional del personal médico para mantenerse al día con los avances médicos y tecnológicos. Esto no solo mejora la calidad de la atención proporcionada, sino que también asegura que los pacientes reciban el mejor tratamiento posible basado en las prácticas más recientes y efectivas. En resumen, la teoría de Reyes et al. propone un enfoque holístico y centrado en el paciente para mejorar la satisfacción y los resultados de la atención sanitaria.

Este estudio se basa en la teoría actual al ayudar a identificar los diversos elementos de la atención médica que influyen en la satisfacción del usuario con los servicios médicos de emergencia brindados en instalaciones clasificadas.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. SEGURO INTEGRAL DE SALUD**

Cabrejos y Geisels<sup>33</sup> señalan que se trata de un programa público de seguro médico destinado a brindar cobertura y acceso a servicios de salud a personas socioeconómicamente desfavorecidas que no cuentan con un seguro médico frecuente.

Jumpa<sup>34</sup> señala que la organización fue creada para garantizar que los peruanos que viven en pobreza o extrema pobreza, que no pueden pagar un seguro privado o contributivo, tengan acceso a atención médica tanto básica como especializada.

Castro<sup>35</sup> afirma que el SIS es administrado por el Ministerio de Salud (MINSA) y financia la atención de salud en establecimientos de salud públicos como hospitales y centros médicos, así como en algunas instituciones privadas con alianzas acordadas con el programa.



### **2.3.2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Según el MINSA<sup>20</sup> es un criterio mediante el cual una persona atendida en una institución médica expresa una evaluación subjetiva del servicio recibido, basada en sus expectativas previas sobre dicho servicio.

Rodríguez<sup>36</sup> señaló que refleja la satisfacción de las personas con los servicios de salud, los profesionales que los atienden y los resultados alcanzados.

Julcamoro y Teran<sup>37</sup> afirman que se refiere a la valoración subjetiva y personal que las personas hacen de los servicios de atención sanitaria prestados en los centros médicos, valoración subjetiva y personal que es válida y se mantiene mejor para cada persona.

Según Gómez y colaboradores<sup>38</sup>, se refiere al grado de satisfacción o insatisfacción de una persona luego de contrastar sus expectativas respecto a un servicio específico con su percepción de la efectividad de dicho servicio en la entrega de la atención proporcionada por los servicios de salud.

### **2.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Yupanqui<sup>39</sup> señala que los factores de satisfacción del usuario están relacionados con la disponibilidad de servicios de atención de salud, incluyendo la disponibilidad de servicios, insumos, equipos y atención cuando los usuarios la necesitan. También se tiene en cuenta la accesibilidad, que refleja en qué medida los usuarios creen que la asistencia sanitaria se proporciona según sus necesidades.

Igualmente, González et al.<sup>40</sup> indican que factores como la responsabilidad y la cortesía son determinantes en la satisfacción, abarcando aspectos que incluyen la empatía, la claridad y el respeto con los cuales los profesionales de la salud proporcionan atención tanto dentro como fuera de las instalaciones sanitarias.

Finalmente, Helga<sup>41</sup> destaca esa satisfacción. También se ve afectado por la velocidad con la que los usuarios esperan el servicio, la capacidad del personal médico para utilizar sus conocimientos y habilidades en la atención al usuario, y la comunicación, incluidas las interacciones entre el personal médico. y usuarios.

#### **2.3.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Evaluar la satisfacción del paciente con los servicios sanitarios incluye analizar los siguientes aspectos.

##### **a) Fiabilidad**

Jaimes<sup>42</sup> sugiere que la fiabilidad en los servicios médicos es un indicador clave de la competencia del personal de salud para realizar sus funciones de manera eficaz. Este aspecto se centra en evaluar la capacidad de los profesionales para cumplir con los servicios prometidos. La fiabilidad implica la evaluación de la eficacia en la prestación del servicio, es decir, la habilidad de proporcionar el servicio solicitado a través de un proceso adecuado que cumpla con las expectativas de los pacientes, resultando en su satisfacción con la atención recibida en los establecimientos de salud.

La fiabilidad en el contexto médico se refiere a la consistencia y precisión con la que el personal de salud realiza sus tareas y servicios. Se pone de relieve la importancia de que los profesionales sean capaces de cumplir con lo que se ha prometido a los pacientes, asegurando que cada servicio prestado sea conforme a lo esperado. En este sentido, la fiabilidad no solo mide la capacidad técnica del personal médico, sino también su compromiso con los estándares de calidad y la satisfacción del paciente. Así, un proceso adecuado y bien estructurado es fundamental para alcanzar los resultados deseados, garantizando que las expectativas de los usuarios sean plenamente satisfechas.

Bosa<sup>43</sup> señaló que esto refleja la capacidad del personal médico y de apoyo para brindar servicios de manera efectiva brindando asistencia

oportuna basada en la urgencia del paciente, manteniendo una comunicación adecuada y garantizando que haya suficientes materias primas, suministros, medicamentos y otros artículos necesarios.

Taípe<sup>6</sup> sugiere que se trata de la habilidad del equipo de salud para ofrecer atención de manera precisa, genuina y confiable, satisfaciendo así las expectativas del paciente y contribuyendo a mejorar los resultados de salud.

### **b) Capacidad de respuesta**

Díaz y Leyva<sup>44</sup> indican que la capacidad de respuesta implica la disposición del personal médico para atender a los usuarios proporcionando un servicio rápido y oportuno en respuesta a las necesidades, peticiones y quejas de los clientes, resolviendo eficazmente los problemas de manera puntual.

Sánchez<sup>27</sup> dijo que esto significa que el personal médico está listo para brindar a los usuarios atención rápida, oportuna y servicios adaptados a sus necesidades, lo que significa soporte rápido en las áreas y en las distintas clínicas del centro médico.

Huerta<sup>26</sup> expresa que se trata de la inclinación del personal sanitario para atender a los usuarios y ofrecerles servicios de salud de manera pronta y eficiente ante sus necesidades, dentro de un plazo razonable y con un nivel de calidad satisfactorio.

### **c) Seguridad**

Urrutia<sup>45</sup> afirma que la confidencialidad incluye la confianza creada por el comportamiento del equipo de salud al brindar los servicios de salud, la cortesía, las habilidades de comunicación, el respeto a la confidencialidad y la generación de confianza en los usuarios.

Según Lobo et al.<sup>46</sup> la confianza se describe como la creencia, fe y esperanza que una persona tiene en otra, lo cual le capacita para actuar de cierta manera.

Boza<sup>43</sup> indica que se analiza la confianza que genera la actitud o disposición del personal de salud al ofrecer la atención sanitaria, mostrando sabiduría, competencia, cortesía, respeto a la privacidad y habilidad en la comunicación con los usuarios, lo que les infunde confianza. Esto se traduce en una atención sanitaria detallada que contribuye a mitigar los problemas de salud o a abordar adecuadamente el proceso patológico.

#### **d) Empatía**

Lizaraso<sup>47</sup> indica que la empatía refleja la habilidad del personal médico para entender las necesidades físicas, emocionales y sociales de los pacientes, mostrando un cuidado especializado fundamentado en la relación paciente-profesional y en una comunicación efectiva durante la atención médica.

Sihuin et al<sup>48</sup> reiteran este concepto al afirmar que se trata de la capacidad del personal de salud para comprender plenamente las necesidades de los usuarios, ofreciendo un trato cordial, mostrando interés en resolver los problemas del paciente y sus familiares, así como en explicar los resultados de los exámenes complementarios, y proporcionando orientación sobre el tratamiento prescrito.

#### **e) Aspectos tangibles**

Zarate<sup>49</sup> señala que incluye todos los aspectos físicos percibidos por el paciente o usuario durante el proceso asistencial, como el aspecto de la habitación, equipamiento, personal, materiales de comunicación, etc., ventilación, limpieza y comodidad del paciente respecto a los dispositivos en los centros médicos.

Febres y Mercados<sup>2</sup> enfatizan que es sumamente importante que sean completamente funcionales para que los usuarios puedan confiar en que brindarán resultados precisos y resolverán problemas de salud.

Asimismo, Lostaunau<sup>50</sup> indica que dentro de este aspecto se valora que el personal sanitario se vista adecuadamente, de acuerdo con las

regulaciones y estándares de su campo profesional, lo que promueve una mejor comunicación entre el proveedor de atención y los usuarios de los servicios de salud en el contexto clínico.

### **2.3.5. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA**

Según Helga<sup>41</sup>, los servicios médicos de emergencia son una unidad importante en los establecimientos de medicina primaria cuyo objetivo es brindar atención médico-quirúrgica de emergencia continua y rápida en cualquier momento del día a personas o pacientes cuya vida o salud esté en riesgo en función de situaciones críticas o emergentes y de cómo su gestión se adapta a la complejidad o urgencia de cada situación.

Cruz y Salazar<sup>51</sup> en los servicios de emergencia de las instituciones de salud, la satisfacción de los pacientes desempeña un papel central, ya que este es el lugar donde se ofrece atención integral a quienes enfrentan riesgos inminentes para su vida. Es crucial que reciban una atención pronta y adecuada conforme a sus requerimientos, cumpliendo con criterios como la fiabilidad, que engloba la habilidad del personal médico para ofrecer una atención apropiada, y la capacidad de respuesta, que implica la habilidad de proporcionar atención rápida y oportuna a los pacientes.

Matsumura et al.<sup>53</sup> explican que la seguridad abarca la confianza depositada en el personal médico durante la realización de procedimientos o intervenciones en el servicio; la empatía, que incluye la capacidad del personal de emergencia para comprender y mostrar simpatía hacia el paciente; y en términos físicos, engloba la infraestructura, suministros y equipos disponibles en los servicios de emergencia para la atención de los pacientes. Además, destacan que la satisfacción del paciente con los servicios de salud puede dividirse en tres categorías: satisfactorio, moderadamente satisfactorio e insatisfactorio.

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la atención en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.

**Ho:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la atención en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.

**Ha:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la atención en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.

### 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**Hi<sub>1</sub>:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ho<sub>1</sub>:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ha<sub>1</sub>:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

**Hi<sub>2</sub>:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ho<sub>2</sub>:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ha2:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

**Hi3:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ho3:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ha3:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

**Hi4:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ho4:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ha4:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

**Hi5:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ho5:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Ha<sub>5</sub>:** Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DE INTERÉS**

Nivel de satisfacción del paciente afiliado al SIS.



## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE   | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSIÓN              | TIPO DE VARIABLE      | VALORES   | INDICADOR   | ESCALA DE MEDICION | INSTRUMENTO  |
|--|--|---|------------------------|-----------------------|---|---|--------------------|--|
| <b>VARIABLE DE INTERES</b>                         |  |   |                        |                       |   |   |                    |  |
| Nivel de satisfacción del paciente afiliado al SIS | Es una evaluación de la satisfacción de las personas con los servicios de salud, incluida la calidad de la atención recibida y los resultados obtenidos. | Esta es una evaluación de la satisfacción del paciente con el SIS en términos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, compasión y aspectos físicos brindados en el servicio de urgencias del Hospital Hermilio Valdizán. | Satisfacción General   | Categórica Dicotómica | Satisfecho<br>Medianamente satisfecho<br>Insatisfecho | <b>Satisfecho</b><br>89 a 120 puntos<br><b>Medianamente satisfecho</b><br>57 a 88 puntos<br><b>Insatisfecho</b><br>24 a 56 puntos | Ordinal            | Cuestionario Servqual de satisfacción del paciente |
|  |  |   | Fiabilidad             | Categórica Dicotómica | Satisfecho<br>Medianamente satisfecho<br>Insatisfecho | <b>Satisfecho</b><br>19 a 25 puntos<br><b>Medianamente satisfecho</b><br>12 a 18 puntos<br><b>Insatisfecho</b><br>5 a 11 puntos   |                    |  |
|  |  |   | Capacidad de respuesta | Categórica Dicotómica | Satisfecho<br>Medianamente satisfecho<br>Insatisfecho | <b>Satisfecho</b><br>19 a 25 puntos<br><b>Medianamente satisfecho</b><br>12 a 18 puntos   |                    |  |

|                    |                      |   |   |         |
|--------------------|----------------------|---|---|---------|
|                    |                      |   | <b>Insatisfecho</b><br>5 a 11 puntos  |         |
| Seguridad          | Categoría Dicotómica | Satisfecho<br>Medianamente satisfecho<br>Insatisfecho | <b>Satisfecho</b><br>19 a 25 puntos<br><b>Medianamente satisfecho</b><br>12 a 18 puntos<br><b>Insatisfecho</b><br>5 a 11 puntos | Ordinal |
| Empatía            | Categoría Dicotómica | Satisfecho<br>Medianamente satisfecho<br>Insatisfecho | <b>Satisfecho</b><br>19 a 25 puntos<br><b>Medianamente satisfecho</b><br>12 a 18 puntos<br><b>Insatisfecho</b><br>5 a 11 puntos | Ordinal |
| Aspectos tangibles | Categoría Dicotómica | Satisfecho<br>Medianamente satisfecho<br>Insatisfecho | <b>Satisfecho</b><br>16 a 20 puntos<br><b>Medianamente satisfecho</b><br>10 a 15 puntos<br><b>Insatisfecho</b><br>4 a 9 puntos  | Ordinal |

**VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN**

|                           |   |   |                      |                       |                              |  |          |   |
|---------------------------|---|---|----------------------|-----------------------|------------------------------|--|----------|---|
| Características generales | Es el conjunto de cualidades relacionadas con el entorno general que rodea a un grupo particular de individuos. | Son las particularidades y rasgos inherentes al contexto informativo de los pacientes que acuden al servicio de emergencia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán. | Edad                 | Cuantitativa          | Fecha de nacimiento          | En años  | De razón | Cuestionario de características generales |
|                           |   |   | Género               | Categórica Dicotómica | Fenotipo                     | Masculino<br>Femenino  | Nominal  |   |
|                           |   |   | Grado de escolaridad | Categórica Dicotómica | Nivel de estudios alcanzados | Sin estudios<br>Primaria incompleta<br>Primaria completa<br>Secundaria incompleta<br>Secundaria completa<br>Superior incompleta<br>Superior completa | Nominal  |   |
|                           |   |   | Religión             | Categórica Dicotómica | Creencia religiosa           | Católica<br>Evangélica   | Nominal  |   |
|                           |   |   | Tipo de paciente     | Categórica Dicotómica | Tipo de usuario              | Nuevo<br>Continuador   | Nominal  |   |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En cuanto al número de variables, este estudio es de carácter descriptivo porque solo examina la variable de interés para determinar la satisfacción de los pacientes del SIS con los servicios de emergencia.

Considerando el número de mediciones, este es un estudio transversal porque la variable de interés se midió una sola vez.

En cuanto a las fuentes de recopilación de datos, este estudio es de naturaleza prospectiva porque la información se recopila directamente de fuentes primarias proporcionadas por cada paciente que participa en el estudio.

En cuanto a la manipulación de variables, este es un estudio observacional porque la variable de interés no varía aleatoriamente; en cambio, se considera presentado dentro del contexto de análisis.

##### **3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

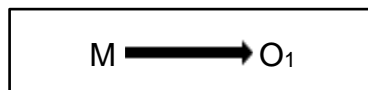
El estudio adoptó un enfoque cuantitativo ya que se utilizó estadística para procesar datos y probar hipótesis, asegurando una representación adecuada de la realidad revelada durante el proceso de investigación.

##### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio adopta un carácter descriptivo, centrado en establecer porcentajes como indicadores para evaluar la variable de interés y determinar de manera precisa el grado de satisfacción de los pacientes del SIS con la atención recibida en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en el año 2023.

### 3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En este estudio se aplicó el diseño descriptivo simple que gráficamente se representa en este esquema:



**Donde:**

M = Muestra de pacientes afiliados al SIS.

O<sub>1</sub> = Nivel de satisfacción en el área de emergencia.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Según datos recabados del registro diario de pacientes del área hospitalaria designada, la población estuvo conformada por 210 pacientes con SIS atendidos entre junio a agosto de 2023 en el servicio de emergencia del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco.

#### a) CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Se incluyeron en este estudio, previo consentimiento informado, pacientes adultos con seguro SIS que recibieron atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán entre junio a agosto de 2023 y aceptaron participar en el estudio.

#### b) CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Se excluyeron a los pacientes menores de edad, sin ningún nivel de estudios, quechua hablantes, pacientes críticos, pacientes con alguna limitación física para responder las preguntas planteadas en el instrumento y que no aceptaron ser parte del trabajo de investigación rehusándose a firmar el consentimiento informado.

### c) UBICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESPACIO

El estudio se efectuó en las inmediaciones del servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, ubicada geográficamente en el Jr. Hermilio Valdizán N° 900, en la ciudad de Huánuco.

### d) UBICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN TIEMPO

Esta investigación fue realizada durante los meses de junio a agosto del 2023.

### 3.2.2. MUESTRA

a) **Unidad de análisis:** Pacientes afiliados al SIS.

b) **Unidad de muestreo:** Pacientes afiliados al SIS.

c) **Marco muestral:** Registro diario de pacientes atendidos en el servicio de Emergencia.

d) **Tamaño de muestra:** El tamaño de la muestra se obtuvo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

| Estadígrafos   | Significado             | Valor      |             |
|----------------|-------------------------|------------|-------------|
|                |                         | Porcentual | Estadístico |
| $Z_{1-\alpha}$ | Nivel de confianza      | 95%        | 1.96        |
| P              | Probabilidad de éxito   | 50%        | 0.5         |
| Q              | Probabilidad de fracaso | 100% - p   | 0.5         |
| e              | Margen de error         | 5%         | 0.05        |
| N              | Población               | 100%       | 210         |

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (210)}{(0.05)^2 (209) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 164 pacientes.

La muestra quedo constituida por 164 pacientes afiliados al SIS atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco durante los meses de junio a agosto del 2023.

**e) Tipo de muestreo:** La muestra de pacientes participantes de esta investigación se obtuvo por muestreo probabilístico aleatorio simple

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

##### a) Técnica

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta para obtener información relacionada a la variable de estudio.

##### b) Instrumentos

| FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 1 |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Técnica                     | Encuesta   |
| 2. Nombre                      | Cuestionario de característica generales   |
| 3. Autor                       | Elaboración propia   |
| 4. Objetivo                    | Identificar las características generales de los pacientes afiliados al SIS en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.         |
| 5. Estructura del instrumento  | Estuvo conformada por 5 preguntas clasificadas en una única dimensión (edad, género, grado de escolaridad, religión y tipo de paciente |
| 6. Momento de aplicación.      | Después de la atención en el servicio de emergencia.   |
| 7. Tiempo de aplicación.       | 15 minutos por cada paciente en estudio.   |

| FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 2: |  |
|---------------------------------|--|
| 1. Técnica                      | Encuesta   |
| 2. Nombre                       | Cuestionario Servqual de satisfacción del paciente |
| 3. Autor                        | Gonzales <sup>17</sup>                             |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| 4. Objetivo.                  | Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios afiliados al SIS en el área de emergencia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán.  |
| 5. Estructura del instrumento | 24 ítems clasificados en 5 dimensiones: fiabilidad (5 ítems); capacidad de respuesta (5 ítems); seguridad (5 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems)  |
| 6. Baremación general         | <b>Nivel de satisfacción general del paciente</b><br>Satisfecho = 89 a 120 puntos.<br>Medianamente satisfecho = 57 a 88 puntos.<br>Insatisfecho = 24 a 56 puntos   |
| 7. Baremación por dimensiones | <b>Dimensión fiabilidad.</b><br>Satisfecho = 19 a 25 puntos.<br>Medianamente satisfecho = 12 a 18 puntos.<br>Insatisfecho = 5 a 11 puntos.<br><b>Dimensión capacidad de respuesta.</b><br>Satisfecho = 19 a 25 puntos.<br>Medianamente satisfecho = 12 a 18 puntos.<br>Insatisfecho = 5 a 11 puntos.<br><b>Dimensión empatía.</b><br>Satisfecho = 19 a 25 puntos.<br>Medianamente satisfecho = 12 a 18 puntos.<br>Insatisfecho = 5 a 11 puntos.<br><b>Dimensión seguridad.</b><br>Satisfecho = 19 a 25 puntos.<br>Medianamente satisfecho = 12 a 18 puntos.<br>Insatisfecho = 5 a 11 puntos.<br><b>Dimensión aspectos tangibles.</b><br>Satisfecho = 16 a 20 puntos.<br>Medianamente satisfecho = 10 a 15 puntos.<br>Insatisfecho = 4 a 9 puntos |
| 8. Momento de aplicación.     | Después de la atención en el servicio de emergencia.   |
| 9. Tiempo de aplicación.      | 30 minutos por cada paciente en estudio.   |



### c) Validez y confiabilidad de instrumentos

El instrumento empleado en esta investigación pasó por las siguientes pruebas de validez cualitativa y confiabilidad.

- **Validez por juicio de expertos**

La validez se llevó a cabo mediante la revisión de cinco profesionales expertos, quienes de manera individual evaluaron cada ítem del "Cuestionario Servqual de satisfacción del paciente" para confirmar su congruencia con el contenido de la variable analizada en este estudio, considerando tanto la estructura, la forma y el contenido de los ítems, así como la suficiencia y pertinencia del instrumento de investigación. En este sentido, cada especialista recibirá un formulario de instrucción en el que personalmente expresa su opinión sobre la evaluación de la herramienta Cuestionario de Satisfacción del Paciente Servqual. Se presentan recomendaciones y observaciones para mejorar la evaluación de cada parámetro. beneficio. Posteriormente, las opiniones de los expertos divergieron y resultó que todos coincidieron en que la herramienta era adecuada para su uso en la muestra analizada. Finalmente, los peritos firmaron el correspondiente documento de confirmación (Anexo 5), valorando la aplicabilidad resumida en el cuadro adjunto:

#### Validez por juicio de expertos

| Nº | Nombres y apellidos del experto(a) | Cuestionario características generales | Cuestionario Servqual de satisfacción del paciente. |
|----|------------------------------------|--|---|
| 1  | Lic. Helen Yisel Cruz Diego        | Aplicable                              | Aplicable   |
| 2  | Mg. Percy Rodríguez Retis.         | Aplicable                              | Aplicable   |
| 3  | Lic. Alejandrina Ramírez Godoy     | Aplicable                              | Aplicable   |
| 4  | Psic. Lizeth Martín Medina         | Aplicable                              | Aplicable   |
| 5  | Med. Roberto Santiago Cabello.     | Aplicable                              | Aplicable   |

*Fuente:* Constancias de validación (Anexo 5)

- **Confiabilidad estadística de instrumentos**

Después de verificar la validez de contenido, se llevó a cabo la evaluación de la confiabilidad del instrumento de medición. Esto implicó la realización de una prueba piloto el 15 de mayo de 2023, donde participaron 16 pacientes afiliados al SIS que recibieron atención en emergencia en esa fecha, excluyéndolos del estudio piloto. La selección de estos pacientes se hizo mediante un muestreo no intencionado, y se aplicaron los instrumentos siguiendo el protocolo establecido en el plan correspondiente. Este proceso se desarrolló según lo previsto, sin que surgieran complicaciones durante su ejecución.

Una vez recopilados los datos de todos los dispositivos utilizados en la prueba piloto, se estableció una base de datos. Posteriormente, se evaluó la fiabilidad estadística del Cuestionario de Satisfacción del Paciente Servqual mediante el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach. Se obtuvo un resultado de 0,837, lo cual señala una alta fiabilidad estadística y confirma la adecuación del cuestionario para la muestra analizada durante la fase de campo del estudio.

#### **d) Recolección de datos**

El proceso de recolección de este estudio se realizó a través de la realización secuencia de estas actividades:

- **Autorización**

El 1 de septiembre de 2021, se realizó una solicitud oficial al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán para obtener permiso y utilizar los instrumentos de medición en los pacientes del servicio de emergencia de dicha institución (consultar Anexo 6). Esta solicitud fue enviada al área de unidad de investigación para su evaluación, y el documento de autorización fue emitido el 6 de septiembre de 2021. (Anexo 7).

- **Aplicación de instrumentos**

Se expandió hasta 2023 por lo que se debió actualizar los datos. Luego, los días 1 y 2 de junio de 2023, los entrevistadores fueron capacitados sobre las actividades y procesos a desarrollar al realizar la investigación, así como también se planificó comenzar a utilizar las herramientas para muestreo.

Una vez dentro, se dirigieron a urgencias, donde comenzaron a entrevistar a cada paciente que recibía atención en dicha unidad médica.

Luego se evaluó a los encuestados para ver si eran beneficiarios del SIS y, si cumplían con este criterio, se les invitó a participar en el estudio proporcionando un consentimiento informado leído y firmado.

Luego, estas herramientas de investigación se utilizaron durante aproximadamente 20 minutos por paciente para la recopilación de datos.

Al final de este proceso, se agradeció su cooperación en la investigación. Este proceso se repitió en los días siguientes hasta que se incluyeron todos los pacientes inscritos en el SIS según el patrón establecido durante el diseño del estudio. La recopilación de datos finaliza en agosto de 2023.

El 04 de junio del 2024 se solicitó al hospital Hermilio Valdizán Medrano la actualización de la carta de autorización, teniendo como referencia que la ejecución del trabajo de investigación se realizó en el año 2023, el cual se tuvo respuesta de la actualización de la carta de autorización el día 10 de junio del 2024 a cargo de la Unidad de docencia e investigación del hospital Hermilio Valdizán Medrano.

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

**a) Control de datos:** Se llevó a cabo una evaluación crítica de cada uno de los instrumentos utilizados en la realización del estudio, con el fin de asegurar que cumplieran con los criterios necesarios para procesar la información de manera adecuada.

- b) Codificación de datos:** Se procedió a realizar esta tarea asignando códigos numéricos a todas las respuestas proporcionadas por los pacientes en los instrumentos de investigación. Esta acción, en conjunto, posibilitó la creación de la base de datos para el estudio actual.
- c) Procesamiento de datos:** La información recolectada en los instrumentos de medición fue procesada estadísticamente con el programa SPSS 25.0.
- d) Presentación de datos:** La información resultante del procesamiento de datos se presentó en tablas académicas en este informe según criterios establecidas en las normativas vigentes.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.**

- a) Análisis descriptivo:** Se desarrolló utilizando medidas descriptivas de frecuencia y porcentaje para evaluar variables categóricas, las cuales se interpretarán de acuerdo con la información proporcionada en el marco teórico y conceptual de la variable considerada en este trabajo de investigación.
- b) Análisis inferencial:** El contraste de las hipótesis planificadas en este estudio se realizó mediante una prueba no paramétrica de comparación de frecuencias chi-cuadrado para la muestra, el proceso de contraste se realizó aceptando todas las hipótesis. Las hipótesis tienen un valor de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), permitiendo identificar las conclusiones de la investigación durante este proceso; Este análisis se realizó utilizando SPSS 25.0.

## **3.4. ASPECTOS ÉTICOS**

En esta investigación, se observaron los principios éticos fundamentales en la investigación médica, haciendo hincapié en el uso del consentimiento informado por escrito. Se solicitó este consentimiento a todos los pacientes que participaron en el estudio antes de aplicar los instrumentos de medición. De esta manera, se les otorgó la autonomía necesaria para decidir de manera

libre si deseaban participar en el estudio, sin ningún tipo de coerción u obligación.

Asimismo, se respetó el principio de beneficencia, buscando maximizar los beneficios para los pacientes que participaron en el estudio al proporcionarles las condiciones adecuadas para su colaboración en la aplicación de los instrumentos. Se enfatizó que la información recopilada en este estudio podría ser utilizada para desarrollar medidas institucionales dirigidas a mejorar la calidad de la atención en el área de emergencia de esta institución de salud.

Además, se observó el principio de no maleficencia durante todas las fases del estudio, asegurando que no se causaran daños físicos o emocionales a los pacientes participantes. Se manejó la información recopilada de manera confidencial y con fines exclusivamente investigativos. También se aplicó el principio de justicia, garantizando un trato equitativo a todos los pacientes, sin preferencias ni discriminaciones. Por último, se consideraron las prácticas éticas en investigación para evitar el plagio y garantizar la integridad de este informe de tesis.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Características generales de los pacientes afiliados al seguro integral salud atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| Características generales   | n = 164 |      |
|-----------------------------|---------|------|
|                             | fi      | %    |
| <b>Edad en años</b>         |         |      |
| 18 a 30                     | 51      | 31,1 |
| 31 a 43                     | 62      | 37,8 |
| 44 a 56                     | 40      | 24,4 |
| 57 a 69                     | 11      | 6,7  |
| <b>Género</b>               |         |      |
| Masculino                   | 72      | 43,9 |
| Femenino                    | 92      | 56,1 |
| <b>Grado de escolaridad</b> |         |      |
| Primaria completa           | 12      | 7,3  |
| Secundaria incompleta       | 32      | 19,5 |
| Secundaria completa         | 58      | 35,4 |
| Superior incompleta         | 37      | 22,7 |
| Superior completa           | 25      | 15,  |
| <b>Religión</b>             |         |      |
| Católica                    | 105     | 64,0 |
| Evangélica                  | 59      | 36,0 |
| <b>Tipo de paciente</b>     |         |      |
| Nuevo                       | 101     | 61,6 |
| Continuador                 | 63      | 38,4 |

En la evaluación de las características generales de los pacientes afiliados al SIS que recibieron atención en el servicio de emergencia del hospital en estudio, se encontró que la mayoría de los encuestados tenían entre 31 y 43 años de edad, siendo principalmente mujeres. Además, se destacó que la mayoría había completado la educación secundaria. Se observó también que una proporción considerable de los pacientes profesaban la religión católica y que predominaban aquellos que eran atendidos por primera vez en este servicio asistencial.

**Tabla 2.** Dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| <b>Dimensiones nivel de satisfacción</b> | <b>n = 164</b> |          |
|--|----------------|----------|
|  | <b>fi</b>      | <b>%</b> |
| <b>Dimensión fiabilidad</b>              |                |          |
| Satisfecho(a)                            | 87             | 53,0     |
| Medianamente satisfecho(a)               | 71             | 43,3     |
| Insatisfecho(a)                          | 6              | 3,7      |
| <b>Dimensión capacidad de respuesta</b>  |                |          |
| Satisfecho(a)                            | 106            | 64,6     |
| Medianamente satisfecho(a)               | 54             | 32,9     |
| Insatisfecho(a)                          | 4              | 2,5      |
| <b>Dimensión empatía</b>                 |                |          |
| Satisfecho(a)                            | 72             | 43,9     |
| Medianamente satisfecho(a)               | 81             | 49,4     |
| Insatisfecho(a)                          | 11             | 6,7      |
| <b>Dimensión seguridad</b>               |                |          |
| Satisfecho(a)                            | 126            | 76,8     |
| Medianamente satisfecho(a)               | 31             | 18,9     |
| Insatisfecho(a)                          | 7              | 4,3      |
| <b>Dimensión aspectos tangibles</b>      |                |          |
| Satisfecho(a)                            | 57             | 34,8     |
| Medianamente satisfecho(a)               | 93             | 56,7     |
| Insatisfecho(a)                          | 14             | 8,5      |

Al evaluar la satisfacción de los pacientes afiliados al SIS con la atención recibida en la unidad de emergencias de un hospital, según los diversos aspectos analizados en el estudio, se observa que la mayoría de los pacientes están contentos con la atención proporcionada por el personal del SIS, especialmente en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de los servicios ofrecidos en esta área de la atención médica intensiva.

Además, al revisar los resultados, se resalta que la mayoría de los pacientes expresaron un grado de satisfacción moderado en cuanto a la empatía del personal médico y los aspectos prácticos de la atención en el servicio de urgencias del hospital.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| <b>Nivel de Satisfacción</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>     |
|------------------------------|-------------------|--------------|
| Satisfecho(a)                | 89                | 54,3         |
| Medianamente satisfecho(a)   | 66                | 40,2         |
| Insatisfecho(a)              | 9                 | 5,5          |
| <b>Total</b>                 | <b>164</b>        | <b>100,0</b> |

Tras analizar el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados en el SIS respecto a la atención médica recibida en el servicio de emergencia del hospital investigado, se observó que más del cincuenta por ciento de los encuestados expresaron estar satisfechos con la atención médica proporcionada en dicho servicio. Además, es importante destacar que una proporción significativa se mostró moderadamente satisfecha, mientras que una minoría expresó descontento con la atención brindada por el personal médico del servicio de urgencias.



## 4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

### a) Contraste de hipótesis general

**Tabla 4.** Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| Nivel de satisfacción      | Fi  | %     | Frecuencia esperada | Prueba Chi Cuadrado (X <sup>2</sup> ) | Significancia (p valor) |
|----------------------------|-----|-------|---------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Satisfecho(a)              | 89  | 54,3  | 54,7                |                                       |                         |
| Medianamente satisfecho(a) | 66  | 40,2  | 54,7                | 62,06                                 | 0,000                   |
| Insatisfecho(a)            | 9   | 5,5   | 54,7                |                                       |                         |
| <b>Total</b>               | 164 | 100,0 |                     |                                       |                         |

Al realizar un análisis inferencial de la satisfacción de los pacientes de SIS con la atención médica recibida en el servicio de emergencia del hospital del estudio, se encontró una diferencia significativa en la frecuencia en comparación con el uso de la prueba de Chi cuadrado (X<sup>2</sup>). En particular, el valor de X<sup>2</sup> obtenido es 62,06 con significancia estadística  $p = 0,000$ . Este resultado apoya el rechazo de la hipótesis nula y sugiere que los usuarios del SIS expresan abrumadoramente satisfacción con la atención brindada en el servicio de urgencias del hospital.

## b) Contraste de hipótesis específica 1

**Tabla 5.** Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| Nivel de satisfacción<br>Dimensión fiabilidad | fi  | %     | Frecuencia<br>esperada | Prueba<br>Chi<br>Cuadrado<br>(X <sup>2</sup> ) | Significancia<br>(p valor) |
|---|-----|-------|------------------------|--|----------------------------|
| Satisfecho(a)                                 | 87  | 53,0  | 54,7                   |  |                            |
| Medianamente<br>satisfecho(a)                 | 71  | 43,3  | 54,7                   | 67,33  | 0,0000                     |
| Insatisfecho(a)                               | 6   | 3,7   | 54,7                   |  |                            |
| <b>Total</b>                                  | 164 | 100,0 |                        |  |                            |

Al examinar la primera hipótesis específica planteada en este estudio, se encontró que, al contrastar las proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS con respecto a la fiabilidad en el área de emergencia del hospital, se obtuvieron resultados significativos. El valor estadístico registrado fue de  $X^2 = 67,33$ , con un valor  $p = 0,000$ , indicando la presencia de diferencias significativas en las proporciones comparadas. Estos hallazgos sugieren la posibilidad de rechazar la hipótesis nula en esta dimensión de análisis, lo que implica que predominaron los pacientes afiliados al SIS que expresaron satisfacción con la fiabilidad de la atención en el área de emergencia del hospital en estudio.

### c) Contraste de hipótesis específica 2

**Tabla 6.** Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la capacidad de respuesta el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| <b>Nivel de satisfacción</b>            |           |          |                            |  |                                |
|---|-----------|----------|----------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Dimensión capacidad de respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>%</b> | <b>Frecuencia esperada</b> | <b>Prueba Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>)</b> | <b>Significancia (p valor)</b> |
| Satisfecho(a)                           | 106       | 64,6     | 54,7                       |  |                                |
| Medianamente satisfecho(a)              | 54        | 32,9     | 54,7                       | 95,17                                      | 0,000                          |
| Insatisfecho(a)                         | 4         | 2,5      | 54,7                       |  |                                |
| <b>Total</b>                            | 164       | 100,0    |                            |  |                                |

Al realizar el análisis estadístico de la segunda hipótesis específica planteada en el estudio, se encontró que, al comparar las proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en relación con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del hospital, se obtuvieron resultados estadísticamente significativos. Se registró un valor de  $X^2 = 95.17$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , que está por debajo del umbral de error del 5% ( $p = 0.05$ ), lo que indica la presencia de diferencias significativas en las proporciones analizadas en esta dimensión. Estos resultados llevan al rechazo de la hipótesis nula y confirman que predominaron los pacientes afiliados al SIS que expresaron satisfacción con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del hospital objeto de estudio.

#### d) Contraste de hipótesis específica 3

**Tabla 7.** Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| Nivel de satisfacción<br>Dimensión empatía | fi  | %     | Frecuencia<br>esperada | Prueba<br>Chi<br>Cuadrado<br>(X <sup>2</sup> ) | Significancia<br>(p valor) |
|--|-----|-------|------------------------|--|----------------------------|
| Satisfecho(a)                              | 72  | 43,9  | 54,7                   |  |                            |
| Medianamente<br>satisfecho(a)              | 81  | 49,4  | 54,7                   | 53,06  | 0,000                      |
| Insatisfecho(a)                            | 11  | 6,7   | 54,7                   |  |                            |
| <b>Total</b>                               | 164 | 100,0 |                        |  |                            |

Al analizar la tercera hipótesis específica planteada en este estudio, se encontró que, al comparar las proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS con respecto a la empatía en el área de emergencia del hospital bajo investigación, se obtuvieron resultados estadísticamente significativos. El valor obtenido fue de  $X^2 = 53.06$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , que está por debajo del umbral de error estadístico del 5% ( $p = 0.05$ ). Esto implica el rechazo de la hipótesis nula y la confirmación de que la mayoría de los pacientes afiliados al SIS expresaron un nivel de satisfacción medianamente satisfactorio con la empatía en el área de emergencia del hospital en cuestión.

#### e) Contraste de hipótesis específica 4

**Tabla 8.** Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| <b>Nivel de satisfacción</b><br><b>Dimensión seguridad</b> | <b>fi</b> | <b>%</b> | <b>Frecuencia esperada</b> | <b>Prueba Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>)</b> | <b>Significancia (p valor)</b> |
|--|-----------|----------|----------------------------|--|--------------------------------|
| Satisfecho(a)  | 126       | 76,8     | 54,7                       |  |                                |
| Medianamente satisfecho(a)                                 | 31        | 18,9     | 54,7                       | 144,89                                     | 0,000                          |
| Insatisfecho(a)  | 7         | 4,3      | 54,7                       |  |                                |
| <b>Total</b>   | 164       | 100,0    |                            |  |                                |

Al realizar el análisis estadístico correspondiente a la cuarta hipótesis específica planteada en este estudio, se determinó que, al contrastar las proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS con respecto a la seguridad en el área de emergencia del hospital, se obtuvieron resultados significativos. Los datos revelaron un valor de  $X^2 = 144.89$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , que está por debajo del umbral de error estadístico del 5% ( $p = 0.05$ ). Esto implica el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo que la mayoría de los pacientes afiliados al SIS expresaron satisfacción con la seguridad en el área de emergencia de este centro hospitalario.

## f) Contraste de hipótesis específica 5

**Tabla 9.** Comparación de proporciones del nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral salud con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023

| <b>Nivel de satisfacción</b>        |           |          |                            |  |                                |
|-------------------------------------|-----------|----------|----------------------------|--|--------------------------------|
| <b>Dimensión aspectos tangibles</b> | <b>fi</b> | <b>%</b> | <b>Frecuencia esperada</b> | <b>Prueba Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>)</b> | <b>Significancia (p valor)</b> |
| Satisfecho(a)                       | 57        | 34,8     | 54,7                       |  |                                |
| Medianamente satisfecho(a)          | 93        | 56,7     | 54,7                       | 57,23                                      | 0,000                          |
| Insatisfecho(a)                     | 14        | 8,5      | 54,7                       |  |                                |
| <b>Total</b>                        | 164       | 100,0    |                            |  |                                |

En cuanto al análisis de la quinta hipótesis estadística planteada en este estudio, se encontró que, al comparar las proporciones relacionadas con el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS con respecto a los aspectos tangibles en el área de emergencia, se obtuvieron resultados significativos. El análisis utilizando el estadístico de Chi Cuadrado reveló un valor de  $X^2 = 57,23$ , con un valor  $p = 0,000$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula. En conclusión, predominaron los pacientes afiliados al SIS que mostraron un nivel medio de satisfacción con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal del estudio fue investigar el nivel de satisfacción de los pacientes del SIS con la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2023. Durante la recolección de datos y análisis de hipótesis mediante la prueba de Chi cuadrado Para comparar frecuencias en la muestra se encontró que la mayoría de los pacientes del SIS expresaron satisfacción con la atención recibida en el servicio de emergencia del hospital. Esta conclusión está respaldada por el valor de  $p = 0,000$ , lo que confirma la hipótesis propuesta en este estudio.

Los datos presentados en este informe de tesis indican que la mayoría, con un porcentaje destacado del 54,3% (89), de los usuarios afiliados al SIS expresaron satisfacción con la atención recibida en el área de emergencia. Un 40,2% (66) mostró un grado medio de satisfacción, mientras que un 5,5% (9) manifestó insatisfacción con el servicio proporcionado en esta sección del hospital objeto de estudio.

Los hallazgos de este estudio coinciden con los reportados por Vizcaíno et al.<sup>21</sup> quienes también encontraron que la mayoría de los pacientes expresaron satisfacción con la atención recibida durante los servicios de emergencia. Los pacientes valoraron positivamente la atención proporcionada por el centro y la disposición del personal para abordar sus problemas de salud, una tendencia que se refleja fielmente en los resultados de este estudio.

Asimismo, estos resultados están en línea con los presentados por Castelo et al.<sup>23</sup> en su investigación, donde observaron que la mayoría de los pacientes evaluaron de manera positiva la atención recibida por el personal de salud en el servicio de emergencia. Destacaron que esta atención contribuyó a un manejo efectivo de sus síntomas para una recuperación adecuada en el ámbito ambulatorio, una conclusión que también se observa en este estudio.

Acuña<sup>15</sup> coincidió al afirmar que la mayoría de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud expresaron satisfacción con la atención ofrecida por el personal sanitario tanto en el área de emergencia como en otras unidades hospitalarias. Destacó la percepción positiva hacia la disposición y las intervenciones realizadas por los trabajadores de la salud para abordar sus síntomas, facilitando así una pronta recuperación y el retorno adecuado a su entorno familiar.

No obstante, Liñán<sup>11</sup> encontró resultados contrastantes con los obtenidos en este estudio. En su investigación, identificó que una parte significativa de los pacientes encuestados mostró una satisfacción moderada con la atención recibida en el área de emergencia. Liñán señaló que muchos pacientes tendían a evaluar de manera negativa la atención sanitaria en este servicio, a pesar de que se había logrado estabilizar sus síntomas. Esto se debió a que tenían expectativas más altas sobre la atención médica en esta unidad de atención.

Napa<sup>16</sup> también identificó hallazgos que contrastan con los resultados de este estudio. En su investigación, encontró que la mayoría de los pacientes del servicio de emergencia expresaron descontento con la atención proporcionada por el personal médico en esta unidad hospitalaria. Esto se atribuyó a la percepción de un compromiso bajo por parte del personal para abordar sus problemas de salud, la falta de empatía en la atención y las condiciones inadecuadas del equipamiento en las unidades de emergencia, factores que contribuyeron a un aumento en la percepción negativa por parte de los pacientes.

Damaso<sup>24</sup> también obtuvo resultados diferentes a los presentados en este informe de tesis doctoral. En su investigación, encontró que más del 50% de los pacientes expresaron insatisfacción con la atención brindada por el personal médico en un entorno hospitalario. Esto se debe principalmente a la falta de comprensión de las explicaciones del personal médico durante la atención hospitalaria, así como a la incomodidad relacionada con los tiempos de espera para el tratamiento y la falta de equipos y mobiliario para atender plenamente a los pacientes y usuarios externos.



En relación con la evaluación de la primera hipótesis específica, los resultados expuestos en este informe indican que la mayoría de los pacientes que reciben atención en el servicio de urgencias del hospital y están afiliados al SIS muestran un alto nivel de satisfacción en cuanto a la fiabilidad. Este aspecto del estudio abordó una hipótesis de investigación.

Vizcaíno et al<sup>21</sup> coincidió en señalar que la confianza que inspira el personal de salud a los pacientes, el trato igualitario que proporciona a las personas atendidas en el servicio y la información proporcionada sobre el estado de salud y del tratamiento son factores que favorecen para que los pacientes se encuentren satisfechos con la atención proporcionada en las áreas de urgencias de las entidades hospitalarias.

Ello también fue reconocido por Taipe<sup>9</sup> quien también identificó que la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con la disponibilidad que tenía el personal que mostraba el personal de emergencia para brindar atención a los pacientes en este servicio asistencial, realizando una adecuada priorización en la atención de los pacientes, dándoles un trato igualitario y las indicaciones correspondientes para un adecuado tratamiento de la sintomatología atendida en el área de emergencia.

Sin embargo, Dámaso<sup>24</sup> encontró información contraria a los resultados presentados en el informe de tesis, pues en su investigación encontró que un gran número de pacientes no estaban satisfechos con la confiabilidad de su atención en los centros médicos de emergencia. La falta de recomendaciones e información sugiere que el estado de salud es el aspecto menos valorado de la atención médica por los pacientes.

En cuanto a la evaluación de la segunda hipótesis específica, se observó en los informes que los pacientes afiliados al SIS mostraron satisfacción con la capacidad de respuesta del servicio de urgencias del hospital, destacándose con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ . Esta observación confirma la aceptación de una hipótesis de investigación en este aspecto.

Fernández et al<sup>25</sup> también encontraron que la mayoría de los pacientes expresaron satisfacción con la capacidad de respuesta del personal de los servicios de emergencia para abordar los problemas de salud presentados en

esta área del hospital. Destacaron que la atención fue rápida, lo cual ayudó a estabilizar adecuadamente su estado de salud y facilitó su recuperación posterior en el hogar.

Asimismo, Taípe<sup>9</sup> en su estudio coincidió en reportar que una proporción mayoritaria de pacientes se mostraron satisfechos con la capacidad que tienen el personal de salud que labora en el servicio de emergencia de dar respuesta a las necesidades expresadas por los pacientes y que requieren ser atendidas en esta unidad hospitalaria, proporcionándole una atención rápida, respondiendo sus dudas e inquietudes y brindándoles un trato adecuado durante la atención hospitalaria.

No obstante, Damaso<sup>24</sup> halló resultados diferentes a los expuestos en este informe pues en su estudio identificó que la mayoría de los pacientes se mostraron insatisfechos con la capacidad de respuesta del personal de salud para atender el motivo de consulta en esta unidad asistencial, expresando descontento por el tiempo que demoraba la atención sanitaria y por la falta de materiales y mobiliarios adecuados para dar una adecuada respuesta o tratamiento al problema de salud del paciente.

Basándonos en la comparación de la tercera hipótesis específica, los datos presentados en este documento indican que la mayoría de los pacientes afiliados al SIS se mostraron medianamente satisfechos con la empatía en el área de emergencia del hospital, con una significancia estadística de  $p = 0,000$ . Esto llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa según los resultados detallados en este informe de tesis.

Los hallazgos coinciden con los resultados reportados por Taípe<sup>9</sup> en su investigación, donde la mayoría de los pacientes expresaron una satisfacción moderada con el nivel de empatía demostrado por el personal médico. Se observó que, en su mayoría, se enfocaban en abordar los síntomas y problemas de salud del paciente, descuidando el aspecto humano de la atención. Esto sugiere una falta de capacidad para comprender la perspectiva del paciente, lo que podría afectar su bienestar durante la atención en los entornos de emergencia.

Gonzales<sup>17</sup> también corroboró esta observación al descubrir que la mayoría de los pacientes mostraban una satisfacción moderada con el nivel de empatía demostrado por el personal de salud durante la atención de emergencia. Se enfatizó que el personal de enfermería era el más dispuesto a atender las necesidades de salud de los pacientes en esta sección del hospital.

Por otro lado, los resultados del estudio Napa<sup>16</sup> difieren de los resultados presentados en este estudio, ya que su estudio mostró que la mayoría de los pacientes expresaron insatisfacción e insatisfacción con el tratamiento por parte del personal médico de urgencias. Sus datos mostraron que, a diferencia de los resultados obtenidos en nuestro estudio, se encontró que la falta de empatía era el principal factor que contribuye a las percepciones negativas de la atención en el departamento de emergencias.

Los resultados presentados en este estudio, que prueban la cuarta hipótesis detallada, muestran que la mayoría de los pacientes de SIS expresaron satisfacción con la seguridad en el servicio de urgencias del hospital con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ . De esta forma, se confirma la hipótesis planteada en este aspecto del estudio.

Castelo et al.<sup>23</sup> también observaron que una gran proporción de los pacientes encuestados en su investigación expresaron una alta satisfacción con respecto a la seguridad proporcionada por el personal médico durante su atención en la unidad de emergencia. Destacaron la cortesía y disposición del equipo de salud para abordar sus problemas de salud y facilitar su regreso a casa sin mayores preocupaciones, un hallazgo que también se corroboró en este estudio.

Vizcaíno et al.<sup>21</sup> coinciden en señalar que muchos pacientes atendidos en el servicio de urgencias generalmente muestran satisfacción con la atención recibida por parte del personal médico en ese hospital. Los pacientes valoraron especialmente la cortesía, el respeto a la privacidad y la información proporcionada sobre su salud durante la atención de urgencias, aspectos que también se reflejaron en los resultados del estudio.

Sin embargo, Dámaso<sup>24</sup> encontró que los datos eran inconsistentes con los presentados en este estudio, ya que en su estudio observó que la mayoría de los pacientes expresaron insatisfacción con la seguridad del servicio médico en el ámbito de emergencia. Señaló que la hostilidad y la incompetencia en las intervenciones médicas fueron aspectos que los usuarios calificaron negativamente.

Finalmente, al analizar la quinta hipótesis detallada, se encontró que la mayoría de los pacientes participantes en el SIS mostraron niveles moderados de satisfacción con los aspectos físicos de su estancia hospitalaria de urgencia, con nivel Significativo  $p = 0,000$ . Este hallazgo apoya la hipótesis alternativa presentada en este estudio.

Esto concuerda con los hallazgos de Cuji<sup>22</sup> en su estudio, donde también observó que la mayoría de los pacientes expresaron un nivel moderado de satisfacción con la infraestructura y los materiales empleados en los servicios de emergencia. Cuji señaló que las condiciones inherentes a estos entornos dificultan la garantía de confort y bienestar durante la atención en el servicio, lo cual guarda similitud con los resultados presentados en este informe de tesis.

González<sup>17</sup> también observó que una proporción considerable de pacientes expresaron una satisfacción moderada con los aspectos físicos de la atención en las áreas de emergencia. Se destacó que, aunque el personal médico está capacitado para tratar los problemas de salud de los pacientes, la falta de suministros y el mobiliario obsoleto a menudo pueden dificultar la provisión de servicios de alta calidad. Este factor debe considerarse al implementar medidas para mejorar tanto la calidad de la atención médica como la satisfacción del paciente.

No obstante, Napa<sup>16</sup> encontró resultados divergentes a los expuestos en esta tesis. En su estudio, observó que la mayoría de los pacientes manifestaron descontento con los aspectos físicos de la atención en emergencias, indicando que la infraestructura inapropiada y la escasez de suministros y equipos son factores que restringen la atención en esta unidad

hospitalaria y contribuyen al aumento de los niveles de insatisfacción entre los pacientes atendidos en el departamento de emergencias.

La información presentada en este capítulo del informe de tesis es una situación alentadora, pues se puede observar que el 54,3% de los pacientes del SIS expresaron satisfacción con los servicios de atención médica brindados por el personal médico brindado por el servicio de urgencias del hospital de investigación. Esto demuestra el compromiso del personal médico para satisfacer las necesidades de los pacientes de este servicio médico. Cabe destacar que los parámetros de confiabilidad, eficiencia y seguridad son los más valorados en términos de satisfacción por parte de los usuarios de la zona de alarma.

Sin embargo, es preocupante notar que aproximadamente el 40% de los pacientes afiliados al SIS expresaron una satisfacción moderada con la atención recibida en el área de emergencia, lo que indica que aún persisten deficiencias en la prestación de servicios por parte del personal de salud en esta unidad asistencial. Estas deficiencias están relacionadas principalmente con los aspectos tangibles y el trato empático durante la atención, los cuales necesitan ser mejorados dentro del marco institucional para elevar los niveles de satisfacción de los pacientes con la atención en el área de emergencia del hospital objeto de estudio.

En este contexto, es crucial resaltar las principales fortalezas de este estudio, que incluyen su estricta adherencia a criterios éticos y metodológicos rigurosos. Se entrevistó a una muestra estadísticamente significativa de pacientes afiliados al SIS que recibieron atención en el servicio de urgencias de este hospital. Se empleó un instrumento de encuesta que cumplió con los requisitos de validez de contenido y confiabilidad estadística, asegurando así una medición precisa de la variable investigada y la representatividad adecuada de los resultados presentados en la tesis doctoral.

Además, también hay que reconocer que este estudio adolece de ciertas limitaciones, principalmente relacionadas con el esquema de descripción simple propuesto. Este enfoque se centra únicamente en describir el nivel de satisfacción del paciente en el área de estudio sin capacidad de establecer

relaciones con otras variables analíticas. Se reconoce la importancia de evaluar los factores que influyen en la satisfacción del paciente con la atención en el entorno de cuidados intensivos, al igual que la utilidad de las comparaciones entre grupos de estudio de diversos estudios para comprender mejor esta cuestión en el contexto sanitario.

Respecto a la aplicabilidad externa de nuestros resultados, es crucial destacar que se limitan exclusivamente a la muestra analizada en este estudio y no pueden ser generalizados a otros grupos demográficos ni extrapolados a investigaciones con diseños más complejos. Es fundamental que futuros investigadores continúen evaluando la satisfacción del paciente en diversos centros de atención médica dentro de la región para obtener una comprensión más exhaustiva de este tema, y para que los hospitales puedan implementar medidas recomendadas para mejorar la calidad de la atención en el entorno hospitalario.

El resumen del informe enfatiza la necesidad de que los administradores hospitalarios continúen con las actividades destinadas a mejorar la calidad de la atención hospitalaria. Es vital capacitar al personal médico para brindar una atención óptima al paciente y mejorar la infraestructura, los suministros y los equipos. Estas actividades son necesarias para mejorar la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en los servicios de emergencia de los establecimientos médicos de la zona de Huánuco.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se identificaron en este trabajo de investigación fueron las siguientes.

1. La investigación realizada sobre los pacientes afiliados al Sistema Integral de Salud (SIS) revela que la mayoría expresó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante el año 2023. Los resultados muestran un nivel de significancia estadística de  $p = 0.000$ , lo que confirma la hipótesis planteada en este estudio, destacando la calidad de los servicios de emergencia proporcionados en dicho hospital.
2. La mayoría de los pacientes afiliados al SIS demostraron estar mayormente satisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, con un nivel de significancia estadística de  $p = 0,000$ . Esta evidencia condujo a la aceptación de la hipótesis de investigación en este aspecto específico.
3. Se observó que la mayoría de los pacientes afiliados al SIS expresaron satisfacción predominante con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, con un nivel de significancia estadística de  $p = 0,000$ . Como resultado, se aceptó la hipótesis de investigación en este aspecto específico.
4. Se detectó que una cantidad mayoritaria de pacientes afiliados al SIS exhibieron un nivel medio de satisfacción con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, con un nivel de significancia estadística de  $p = 0,000$ . En consecuencia, se validó la hipótesis alternativa en este aspecto.
5. Se demostró que una considerable proporción de pacientes afiliados al SIS mostraron satisfacción con respecto a la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, con un nivel de significancia estadística de  $p = 0,000$ . En consecuencia, se confirmó la hipótesis de investigación en este aspecto.

6. Finalmente, se observó que la mayor parte de los pacientes registrados en el SIS expresaron un nivel medio de satisfacción en relación con los aspectos tangibles (materiales y palpables) en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, evidenciado por un valor de  $p = 0,000$ . Este resultado llevó a la confirmación de la hipótesis alternativa en esta área específica.



## **RECOMENDACIONES**

### **Al director del Hospital Hermilio Valdizán Medrano**

- Es fundamental solicitar a las autoridades creación de espacios para las auditorias en gestión hospitalaria del servicio de emergencia. Esto elevará la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en el hospital.
- Proponer la implementación de programas de formación para el personal médico, enfocándose en mejorar la calidad asistencial y, por ende, aumentar la satisfacción de los usuarios del hospital.

### **A la Oficina de Gestión de Calidad**

- Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de los pacientes que reciben atención en emergencias para identificar áreas de mejora y tomar medidas para elevar su satisfacción.

### **A la Jefatura del Área de Emergencia**

- Desarrollar un plan estratégico con profesionales emergenciólogos para mejorar la atención en el servicio de emergencia, fortaleciendo la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad del servicio, incrementando así la satisfacción de los pacientes.
- Promover una atención sensible y centrada en el paciente, garantizando una respuesta rápida proporcionando información precisa sobre la salud del paciente.

### **Al Personal de Emergencia**

- Programar capacitaciones para el personal de salud donde se indique como mejorar la información adecuada, exacta y entendible al momento del primer contacto con el usuario.
- Integrar carteles y comunicaciones que reflejen los estándares de priorización y las acciones efectuadas en el área de atención, mejorando la eficacia en la respuesta y la experiencia de los usuarios.
- Ofrecer a los pacientes una orientación detallada sobre el proceso de atención médica, manteniéndolos informados sobre los procedimientos y tratamientos que reciben.

- Implementar prácticas empáticas en el cuidado de los pacientes, reconociendo sus necesidades individuales y proporcionando una comunicación adecuada y oportuna.

#### **A los Estudiantes de Enfermería**

- Continuar investigando los niveles de satisfacción en los servicios de emergencia de diferentes hospitales locales, para contrastar hallazgos y sugerir mejoras.
- Realizar análisis comparativos de la satisfacción del paciente considerando variables como edad, género, afiliación religiosa, nivel educativo y contexto sociocultural. Esto ayudará a formular iniciativas para una atención equitativa y culturalmente sensible.

## 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 2023 may 2] Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>
2. 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 Jul [Consultado 2023 may 3]; 20(3): 397 – 403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es)
3. Rodríguez Gambetta Pierina Giovanna, Reategui Barrera Alexis, Pantoja Sánchez Lilian Rosana. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Jul [Consultado 2023 may 4]; 22(3): e1769. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es)
4. 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 2023 may 5] Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
5. 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 2023 may 6] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9304>
6. Taipe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. [Internet] Cusco: Universidad Andina del

- Cusco; 2019. [Consultado 2023 may 7] Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3176>
7. González S, Mena I, Castro P, Paz R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Revista Cubana de Medicina*. [Internet] 2021 [Consultado 2023 may 8]; 60(4): e2496. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/med/v60n4/1561-302X-med-60-04-e2496.pdf>
  8. Córdova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM* [Internet]. 2021 [Consultado 2023 may 9]; 24(5): 277. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277&Ing=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277&Ing=es)
  9. Llanos L, Arenas D, Valcárcel B, Huapaya O. Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. *Rev Med Hered* [Internet]. 2020 Oct [Consultado 2023 may 10]; 31(4): 266 – 273. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2020000400266&Ing=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000400266&Ing=es)
  10. Velásquez A. Salud en el Perú: hacia la cobertura universal y una respuesta efectiva frente a riesgos sanitarios. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica* [Internet]. 2016 Jul [Consultado 2023 may 10]; 33(3): 397 – 398. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000300001&Ing=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000300001&Ing=es)
  11. Liñán S. Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia de tres hospitales, Lima 2019. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [Consultado 2023 may 6] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46998>
  12. Escudero J. Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de Enero a Junio 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2023 may 6] Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29620/escudero\\_oj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29620/escudero_oj.pdf?sequence=1)

13. Ortega J. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2020 [Consultado 2023 may 6] Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/99c58fec-f3ab-4178-8ed8-ced4fd1184a8>
14. Sempertegui Y. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del servicio de emergencia del Hospital Essalud Sullana. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2021. [Consultado 2023 may 6] Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui\\_BMC.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui_BMC.pdf?sequence=1)
15. Acuña S. Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del seguro integral de salud en un hospital de Lambayeque. [Internet] 2020. [Consultado 2023 may 8]; 7(2): 109 – 120. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1470>
16. Napa A. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Rev. Enferm. Vanguard [Internet] 2019 [Consultado 2023 may 8]; 7(1): 49 – 58. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205>
17. Gonzales D. Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021. [Consultado 2023 may 6] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2997>
18. 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 2023 may 8] Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/644>

19. 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 [Consultado 2023 may 9]; 26(2): 111 – 122. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X10001508>
20. 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 2023 may 9] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
21. 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 [Consultado 2023 may 10]; 18(1): 27 – 36. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
22. 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 2023 may 10] Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7658>
23. Castelo W, Rodríguez J, Castelo A. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería.* [Internet] 2016 [Consultado 2023 may 11]; 32(3): 335 – 342. Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
24. 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. [Consultado 2023 may 12]; 12(2): 65 – 74. Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141>
25. 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;

2018 [Consultado 2023 may 13] Disponible en:  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/128>

26. 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 2023 may 14] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
27. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca 2017. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. [Consultado 2023 may 15] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
28. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010 [Consultado 2023 may 16]; 26(1): 143 – 154. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
29. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001 [Consultado 2021 may 17]; 12(3): 96 – 99. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es)
30. 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 2021 may 18] Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
31. Reina N. El proceso de Enfermería: instrumento para el cuidado. Revista Umbral Científico. [Internet] 2010 [Consultado 2023 may 19]; 17(1): 18 – 23. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421294003.pdf>
32. 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 [Consultado 2021 may 20] ; 13(1): 45 – 57

Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es)

33. Cabrejos J, Geysels L. Fortalecimiento de las oficinas de atención al asegurado del Seguro Integral de Salud - SIS. An. Fac. Med. [Internet]. 2019 Abr [Consultado 2023 may 21]; 80(2): 229-233. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200017&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200017&lng=es).
34. Jumpa D. Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2019 Jul [Consultado 2023 may 22]; 19(3): 75 – 80. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es).
35. Castro J. Hacia el aseguramiento universal en salud en el Perú. Rev. Perú. Med. Exp. salud publica [Internet]. 2009 Abr [Consultado 2023 may 22]; 26(2): 232 – 235. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342009000200016&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000200016&lng=es).
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 2023 may 23] 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. [Consultado 2023 may 24]; 21(2): 86 – 96 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 2023 may 25] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10939>
39. 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 Urrello; 2017. [Consultado 2023 may 26] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>
40. 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. [Consultado 2023 may 27]; 10(2): 58 – 75 Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en)
41. 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 2023 may 28] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4461>
42. 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 2023 may 28] Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2619>
43. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2023 may 29] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8331>
44. 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 2023 may 30] Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3664>
45. 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 2023 may 31] Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/366>
46. 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. [Consultado 2023 jun 1] ; 9(1): 22 – 25 Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
47. Lizaraso F. Empatía y su impacto en la salud. Horizonte Médico. [Internet] 2012 [Consultado 2023 jun 2]; 12(4): 4 – 5. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3716/371637127001.pdf>
48. 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 2023 jun 2] Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>
49. 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 2023 jun 3] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1233>
50. 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 2023 jun 4] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>

51. 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 2023 jun 5] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3386>
52. 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. [Consultado 2023 jun 6]; 2(1):1 – 11. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Vargas K. Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en área de emergencia Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024 [Consultado ]. Disponible en: <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título del estudio:<br>“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL SALUD EN ÁREA DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO 2023”.  |  |   |  |   |  |                 |
|---|--|---|--|---|--|-----------------|
| Problema general  | Objetivo general   | Hipótesis general   | Variables e indicadores<br>Variable de interés: Nivel de satisfacción de pacientes |   |  |                 |
|   |  |   | Dimensiones  | indicadores   | Ítems  | Escala medición |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023? | Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023. | <p><b>Hi:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la atención en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.</p> <p><b>Ho:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la atención en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.</p> <p><b>Ha:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la atención en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.</p> | Satisfacción General   | <p><b>Satisfecho</b><br/>89 a 120 puntos</p> <p><b>Medianamente satisfecho</b><br/>57 a 88 puntos</p> <p><b>Insatisfecho</b><br/>24 a 56 puntos</p> | Del ítem 1 al 24 del Cuestionario Servqual de atención al paciente | Nominal         |

|  |   |  |                               |   |   |
|--|---|--|-------------------------------|---|---|
| <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión fiabilidad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán?</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>Describir el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión fiabilidad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán.</p> | <p><b>Hipótesis Específicas</b><br/><b>Hi1:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.<br/><b>Ho1:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.<br/><b>Ha1:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la fiabilidad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.</p> | <p>Fiabilidad</p>             | <p><b>Satisfecho</b><br/>19 a 25 puntos<br/><b>Medianamente satisfecho</b><br/>12 a 18 puntos<br/><b>Insatisfecho</b><br/>5 a 11 puntos</p> | <p>Del ítem 1 al 5 del Cuestionario Servqual de atención al paciente</p>  |
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión capacidad de respuesta del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán?</p>                      | <p>Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión capacidad de respuesta del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán</p>                        | <p><b>Hi2:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.<br/><b>Ho2:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.<br/><b>Ha2:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la capacidad de respuesta en el área de emergencia del</p>   | <p>Capacidad de respuesta</p> | <p><b>Satisfecho</b><br/>19 a 25 puntos<br/><b>Medianamente satisfecho</b><br/>12 a 18 puntos<br/><b>Insatisfecho</b><br/>5 a 11 puntos</p> | <p>Del ítem 6 al 10 del Cuestionario Servqual de atención al paciente</p> |

|   |   |  |         |   |   |  |
|---|---|--|---------|---|---|--|
|   |   | Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.   |         |   |   |  |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión empatía del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán? | Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión seguridad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán. | <p><b>Hi3:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ho3:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ha3:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la empatía en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.</p> | Empatía | <p><b>Satisfecho</b><br/>19 a 25 puntos</p> <p><b>Medianamente satisfecho</b><br/>12 a 18 puntos</p> <p><b>Insatisfecho</b><br/>5 a 11 puntos</p> | Del ítem 11 al 15 del Cuestionario Servqual de atención al paciente |  |

|   |  |   |                           |   |  |
|---|--|---|---------------------------|---|--|
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión seguridad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán?</p>          | <p>Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión seguridad del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán</p>               | <p><b>Hi4:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ho4:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ha4:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con la seguridad en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco</p> | <p>Seguridad</p>          | <p><b>Satisfecho</b><br/>19 a 25 puntos</p> <p><b>Medianamente satisfecho</b><br/>12 a 18 puntos</p> <p><b>Insatisfecho</b><br/>5 a 11 puntos</p> | <p>Del ítem 16 al 20 del Cuestionario Servqual de atención al paciente</p> |
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión aspectos tangibles del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán?</p> | <p>Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al SIS en la dimensión aspectos tangibles del área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán.</p> | <p><b>Hi5:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran satisfechos con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ho5:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran medianamente satisfechos con los aspectos tangibles en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p><b>Ha5:</b> Los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud se encuentran insatisfechos con los aspectos tangibles en el área de emergencia del</p>               | <p>Aspectos tangibles</p> | <p><b>Satisfecho</b><br/>16 a 20 puntos</p> <p><b>Medianamente satisfecho</b><br/>10 a 15 puntos</p> <p><b>Insatisfecho</b><br/>4 a 9 puntos</p>  | <p>Del ítem 21 al 24 del Cuestionario Servqual de atención al paciente</p> |



|   |  | Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco.  |  |   |  |
|---|--|---|--|---|--|
| <b>Tipo de estudio</b>  | <b>Población y muestra</b>   | <b>Técnicas e instrumentos</b>  | <b>Aspectos éticos</b>   | <b>Estadística descriptiva e inferencial</b>  |  |
| <b>Según intervención</b><br>Observacional  | <b>Población:</b><br>210 pacientes afiliados al SIS atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán<br><br><b>Muestra:</b><br>164 pacientes afiliados al SIS atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán | <b>Técnicas:</b><br>Encuesta<br><br><b>Instrumentos:</b><br>Cuestionario de características generales.<br><br>Cuestionario Servqual de satisfacción del paciente. | Se solicitará el consentimiento o informado de los pacientes y también se aplicaron los principios bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. | <b>Estadística descriptiva:</b><br>Se aplicarán medidas descriptivas de frecuencia y proporciones en la descripción de la variable en estudio.<br><br><b>Estadística inferencial:</b><br>Se realizará 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. |  |
| <b>Según planificación del estudio</b><br>Prospectivo.                                    |  |   |  |   |  |
| <b>Según número de mediciones</b><br>Transversal  |  |   |  |   |  |
| <b>Según número de variables:</b><br>Descriptivo  |  |   |  |   |  |
| <b>Nivel del estudio</b><br>Descriptivo<br><b>Diseño de estudio</b><br>Descriptivo simple |  |   |  |   |  |

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS**  
**GENERALES**

**TÍTULO:** “Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.”

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) Sr(a)(ita): Este cuestionario 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. 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) Primaria completa
- b) Secundaria incompleta
- c) Secundaria completa
- d) Superior incompleta
- e) Superior completa

## CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**TITULO:** “Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.”

**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, agradezco tu gentil colaboración; considerando la siguiente valoración en el mercado de los casilleros:

|    |              |
|----|--------------|
| N  | Nunca        |
| CN | Casi nunca   |
| AV | A veces      |
| CS | Casi siempre |
| S  | Siempre      |

| N°         | REACTIVOS  | N | CN | AV | CS | S |
|------------|--|---|----|----|----|---|
| <b>I.</b>  | <b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>  |   |    |    |    |   |
| 1.         | ¿El personal de atención emergencia le inspira confianza?  |   |    |    |    |   |
| 2.         | ¿El trato que el personal brinda a los pacientes es igual para todos?                                    |   |    |    |    |   |
| 3.         | ¿El personal le mantiene informado sobre el estado de salud del paciente?                                |   |    |    |    |   |
| 4.         | ¿El personal le da las indicaciones con precisión acerca de los medicamentos que debe tomar el paciente? |   |    |    |    |   |
| 5.         | ¿El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar a los pacientes?                            |   |    |    |    |   |
| <b>II.</b> | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |   |    |    |    |   |
| 6.         | ¿El personal atiende rápido a la emergencia?   |   |    |    |    |   |
| 7.         | ¿Espera demasiado para ser atendido cuando va a emergencia?  |   |    |    |    |   |

|             |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|
| 8.          | ¿Recibió un trato adecuado cuando fue atendido?  |  |  |  |  |  |
| 9.          | ¿El personal responde a sus dudas o preguntas?   |  |  |  |  |  |
| 10.         | ¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?  |  |  |  |  |  |
| <b>III.</b> | <b>SEGURIDAD</b>   |  |  |  |  |  |
| 11.         | ¿El personal se preocupa por su recuperación?  |  |  |  |  |  |
| 12.         | ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?   |  |  |  |  |  |
| 13.         | ¿El personal de enfermería realizó un examen físico completo y minucioso que aporó a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando? |  |  |  |  |  |
| 14.         | ¿El personal del servicio de emergencia lo trató con amabilidad?   |  |  |  |  |  |
| 15.         | ¿El problema de salud por el cual fue atendido en emergencia se ha resuelto o mejorado?  |  |  |  |  |  |
| <b>IV.</b>  | <b>EMPATÍA</b>   |  |  |  |  |  |
| 16.         | ¿La disposición del personal de salud para la brindarle una cama o espacio en emergencia fue rápida y precisa?   |  |  |  |  |  |
| 17.         | ¿El personal de salud conoce sus necesidades?  |  |  |  |  |  |
| 18.         | ¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>V.</b>   | <b>ASPECTOS TANGIBLES</b>  |  |  |  |  |  |
| 19.         | ¿Los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias están adecuados para orientar a los pacientes?  |  |  |  |  |  |
| 20.         | ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?   |  |  |  |  |  |

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS**  
**GENERALES**

**TÍTULO:** “Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023.”

**INSTRUCCIONES.** Estimado(a) Sr(a)(ita): Este cuestionario 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. CARACTERÍSTICAS GENERALES:**

**1. ¿Cuál es su edad?**

\_\_\_\_\_ años.

**2. ¿Cuál es su género?**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. ¿Cuál es su grado de escolaridad?**

- a) Primaria completa
- b) Secundaria incompleta
- c) Secundaria completa
- d) Superior incompleta
- e) Superior completa

**4. ¿Qué religión profesas?**

- a) Católica
- b) Evangélica

**5. ¿Qué tipo de paciente eres?**

- a) Nuevo
- b) Continuador

## CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**TITULO:** “Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco 2023”

**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, agradezco tu gentil colaboración; considerando la siguiente valoración en el mercado de los casilleros:

|    |              |
|----|--------------|
| N  | Nunca        |
| CN | Casi nunca   |
| AV | A veces      |
| CS | Casi siempre |
| S  | Siempre      |

| N°         | REACTIVOS  | N | CN | AV | CS | S |
|------------|--|---|----|----|----|---|
| <b>I.</b>  | <b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>  |   |    |    |    |   |
| 1.         | ¿El personal de atención emergencia le inspira confianza?  |   |    |    |    |   |
| 2.         | ¿El trato que el personal brinda a los pacientes es igual para todos?                                    |   |    |    |    |   |
| 3.         | ¿El personal le mantiene informado sobre el estado de salud del paciente?                                |   |    |    |    |   |
| 4.         | ¿El personal le da las indicaciones con precisión acerca de los medicamentos que debe tomar el paciente? |   |    |    |    |   |
| 5.         | ¿El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar a los pacientes?                            |   |    |    |    |   |
| <b>II.</b> | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |   |    |    |    |   |
| 6.         | ¿El personal atiende rápido a la emergencia?   |   |    |    |    |   |
| 7.         | ¿Espera demasiado para ser atendido cuando va a emergencia?  |   |    |    |    |   |

|            |   |  |  |  |  |  |
|------------|---|--|--|--|--|--|
| 8.         | ¿Recibió un trato adecuado cuando fue atendido?   |  |  |  |  |  |
| 9.         | ¿El personal responde a sus dudas o preguntas?  |  |  |  |  |  |
| 10.        | ¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?   |  |  |  |  |  |
| <b>IV.</b> | <b>SEGURIDAD</b>  |  |  |  |  |  |
| 11.        | ¿El personal se preocupa por su recuperación?   |  |  |  |  |  |
| 12.        | ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?  |  |  |  |  |  |
| 13.        | ¿El personal de enfermería realizó un examen físico completo y minucioso que apor- to a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando? |  |  |  |  |  |
| 14.        | ¿El personal del servicio de emergencia lo trató con amabilidad?  |  |  |  |  |  |
| 15.        | ¿El problema de salud por el cual fue atendido en emergencia se ha resuelto o mejorado?   |  |  |  |  |  |
| <b>V.</b>  | <b>EMPATÍA</b>  |  |  |  |  |  |
| 16.        | ¿La disposición del personal de salud para la brindarle una cama o espacio en emergencia fue rápida y precisa?  |  |  |  |  |  |
| 17.        | ¿El personal de salud conoce sus necesidades?   |  |  |  |  |  |
| 18.        | ¿El área de emergencia atiende las 24 horas?  |  |  |  |  |  |
| 19.        | ¿El personal de emergencia lo trató con respeto y paciencia?  |  |  |  |  |  |
| 20.        | ¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?   |  |  |  |  |  |
| <b>VI.</b> | <b>ASPECTOS TANGIBLES</b>   |  |  |  |  |  |
| 21.        | ¿Los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias están adecuados para orientar a los pacientes?   |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 22. | ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? |  |  |  |  |  |
| 23. | ¿Los ambientes del servicio de emergencia son limpios?                                 |  |  |  |  |  |
| 24. | ¿Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos?                                 |  |  |  |  |  |



## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

#### ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**  
"Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2023"
- **Responsables de la investigación.**  
Vargas Calero Keyly Jessica
- **Introducción / Propósito**  
El propósito del presente estudio es determinar la satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Participación**  
Participarán los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Procedimientos**  
Se aplicará un cuestionario de características generales, y un cuestionario Servqual de satisfacción del paciente en un tiempo promedio de 30 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 el área de emergencia 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 y la consecuente mejora de la satisfacción de los pacientes con los cuidados otorgados en este servicio hospitalario.
- **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.

- **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° 914629914

- **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: 22411818



Firma de la tesista

N° DNI: 99503259

Huánuco, a los 19 días del mes de Junio del 2023

**ANEXO 3**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

- **Título del proyecto.**  
"Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2023"
- **Responsables de la investigación.**  
Vargas Calero Keyly Jessica
- **Introducción / Propósito**  
El propósito del presente estudio es determinar la satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Participación**  
Participarán los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Procedimientos**  
Se aplicará un cuestionario de características generales, y un cuestionario Servqual de satisfacción del paciente en un tiempo promedio de 30 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 el área de emergencia 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 y la consecuente mejora de la satisfacción de los pacientes con los cuidados otorgados en este servicio hospitalario.
- **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.

- **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° 914629914

- **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: 40263209



Firma de la tesista

N° DNI: 97503459

Huánuco, a los 19 días del mes de Junio del 2023

ANEXO 3  
CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**  
"Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2023"
- **Responsables de la investigación.**  
Vargas Calero Keyly Jessica.
- **Introducción / Propósito**  
El propósito del presente estudio es determinar la satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Participación**  
Participarán los pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Procedimientos**  
Se aplicará un cuestionario de características generales, y un cuestionario Servqual de satisfacción del paciente en un tiempo promedio de 30 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 el área de emergencia 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 y la consecuente mejora de la satisfacción de los pacientes con los cuidados otorgados en este servicio hospitalario.
- **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.

- **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° 914629914

- **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: 22494928

  
Firma de la tesista  
N° DNI: 2250 5459

Huánuco, a los 21 días del mes de Junio del 2023

**ANEXO 5**  
**CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Helen Yisel Cruz Diego de profesión Licenciada en Enfermería actualmente ejerciendo el cargo de Licenciada en Enfermería en EHG por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **VARGAS CALERO KEYLY JESSICA**, con DNI **22505459**, aspirante al título de **LICENCIADA EN ENFERMERIA** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "**Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral de salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2021**".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

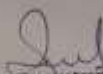
|  |  |
|--|--|
| Instrumento 1<br>Cuestionario Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral de salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2021 | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir |
|  | <input type="checkbox"/> Aplicable                     |
|  | <input type="checkbox"/> No aplicable                  |

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Helen Yisel Cruz Diego

DNI: 44524879

Especialidad del validador: RNE: 16734

  
Lic. Exp. Helen Y. Cruz Diego  
CEP. 54008



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ANEXO 4

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Roberto Santiago Cabello  
De profesión Médico, actualmente ejerciendo el cargo de  
Jefe del Departamento de Medicina.

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sra. Tec. Enf. Keyly Jessica Vargas Calero, con DNI 22505459, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco: el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO- 2021"

**Opinión de aplicabilidad:**

|  |  |
|--|--|
| <b>Instrumento 1</b>   | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir |
| Cuestionario Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral de salud en el área de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Huánuco- 2021 | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable          |
|  | <input type="checkbox"/> No aplicable                  |

Apellidos y nombre del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Santiago Cabello Roberto

DNI: 08454028

Especialidad del validador: Médico

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Dirección Regional de Salud  
Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco  
Roberto Santiago Cabello  
Médico Generalista  
Firma/sello





UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ANEXO 4

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alejandrina Ramirez Sotelo  
De profesión Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de  
Jefe de la Unidad de Seguros.

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sra. Tec. Enf. Keyly Jessica Vargas Calero, con DNI 22505459, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO- 2021"

Opinión de aplicabilidad:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Instrumento 1</b><br/>Cuestionario Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral de salud en el área de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Huánuco- 2021</p> | <p><input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br/><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br/><input type="checkbox"/> No aplicable</p> |
|--|---|

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Ramirez Sotelo Alejandrina

DNI: 22434864

Especialidad del validador: Mg. Esp. Salud Familiar

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
"Herminio Valdizán" Huánuco  
Alejandrina Ramirez Sotelo  
Dr. Enf. Alejandrina Ramirez Sotelo  
COP 17305 - C.P. 0003  
Jefe de la Unidad de Seguros

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ANEXO 4

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, LISETH ROCIO MARTIN MEDINA

De profesión PSICÓLOGA, actualmente ejerciendo el cargo de

JEFA DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sra. Tec. Enf. Keyly Jessica Vargas Calero, con DNI 22505459, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO- 2021"

Opinión de aplicabilidad:

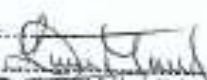
|   |  |
|---|--|
| Instrumento 1<br>Cuestionario Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral de salud en el área de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Huánuco- 2021 | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir<br><input checked="" type="checkbox"/> Aplicable<br><input type="checkbox"/> No aplicable |
|---|--|

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

MARTIN MEDINA LISETH ROCIO

DNI: 42126329

Especialidad del validador: Mg. Psicología Educativa

  
PSICÓLOGA  
C/Ps.P. 15478  
Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ANEXO 4

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, *Percy RODRIGUEZ RETE*

De profesión *ALC. ENFERMERIA*....., actualmente ejerciendo el cargo de

*COORDINADOR ENFERMERIAS METAXENICAS*.....

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sra. Tec. Enf. Keyly Jessica Vargas Calero, con DNI 22505459, aspirante al título de Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO- 2021"

Opinión de aplicabilidad:

|  |  |
|--|--|
| Instrumento 1  | <input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir |
| Cuestionario Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al seguro integral de salud en el área de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Huánuco- 2021 | <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable          |
|  | <input type="checkbox"/> No aplicable                  |

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

*Rodriguez Rete Percy*

DNI: *22.518.243*

Especialidad del validador: *Magister en Gerencia Salud*

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
*Percy RODRIGUEZ RETE*  
ESPECIALIDAD: GERENCIA SALUD  
REG. 10128 COPI. 2008  
Firma/sello

# ANEXO 6

## DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Escuela Académico Profesional De Enfermería



Huánuco, 01 de Setiembre del 2021

OFICIO MULT - N° 130-2021-D/EAP-ENF-UDH

Sr.  
**DR. VÍCTOR RAÚL ESPÍRITU PONCIANO**  
**DIRECTOR EJECUTIVO – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO**

PRESENTE.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna **VARGAS CALERO KEYLY JESSICA** de la Escuela Académico Profesional De Enfermería de la Universidad de Huánuco, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado **"Nivel de satisfacción de pacientes afiliados al seguro integral salud en el área de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2021"**. Por lo que solicito autorización para realizar el proceso de recolección de datos dicho estudio, ya que tendrá como muestra de estudio a los pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco que usted dirige.

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

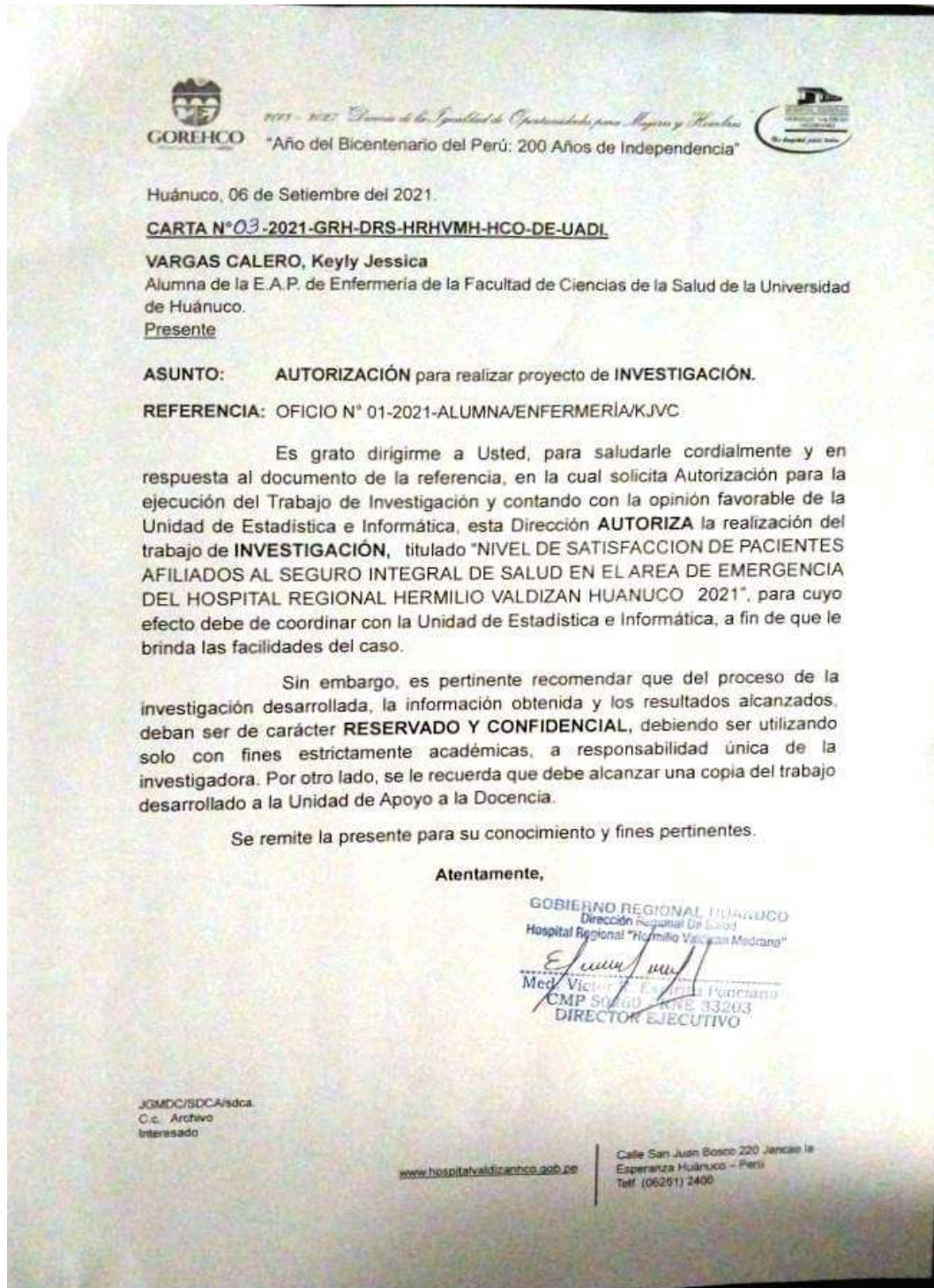
Atentamente:



  
Dr. Anselmo V. Leiva Yaro  
COORDINADOR DE LA EAP DE ENFERMERIA

# ANEXO 7

## DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



"Año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de los héroes  
Batallas de Junín y Ayacucho"

Huánuco, 10 de junio 2024

CARTA N° 032 -2024-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UDI-LYRP-DE

Bach. Enf.

VARGAS CALERO, JESSICA KEYLY

Alumna del programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS -TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : a) SOLICITUD REG. N°- 4865872

b) INFORME N°011-2024-CIE/HRHM

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso a) en la cual solicita autorización para la recolección de datos - trabajo de investigación, contando con la opinión favorable del Comité Institucional de Ética e Investigación, esta dirección **AUTORIZA** la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL SALUD EN AREA DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO HUANUCO 2023", para cuyo efecto debe de coordinar con la Jefa del Departamento de Enfermería y jefe de servicio de Emergencia, a fin de que le brinde las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 04 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social).

Señalar que durante el proceso de la investigación desarrollada se muestra total compromiso de asegurar el respeto al ser humano y a su entorno basado a los **PRINCIPIOS BIOTÉTICOS**: Beneficencia, No Maleficencia, Justicia y Autonomía; preservando el carácter **RESERVADO y CONFIDENCIAL** de la información obtenida y los resultados alcanzados, utilizados solo con fines estrictamente académicos, a responsabilidad única del investigador. Culminado el desarrollo del estudio el investigador debe alcanzar una copia del trabajo final desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO  
Max Gustavo Alpió Herrera Salda  
CNP- 20221 - 004.0004  
DIRECTOR EJECUTIVO

DOC: 0484067  
EXP: 02960493

GAUSA, YRP/lyrp

CC: JESSICA  
HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO  
Tr. Hermilio Valdizán N° 950 - HUÁNUCO

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación  
docenciaeinvestigacion@huanuco.gob.pe



Hospital Regional Hermilio Valdizán N° 950

www.huanuco.gob.pe

(042) 523900

## ANEXO 8

### BASE DE DATOS

| N° | CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES |   |   |   |   | CUESTIONARIO SERVQUAL DE NIVEL SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |   |   |   |   |                        |   |   |   |    |         |    |    |    |    |           |    |    |    |    |                    |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|----|---------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|
|    |   |   |   |   |   | FIABILIDAD   |   |   |   |   | CAPACIDAD DE RESPUESTA |   |   |   |    | EMPATIA |    |    |    |    | SEGURIDAD |    |    |    |    | 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 | 23 | 24 |
| 1  | 35  | 2 | 2 | 2 | 2 | 5  | 5 | 5 | 4 | 3 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 5  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 5  | 5  | 2                  | 3  | 3  | 3  |
| 2  | 38  | 2 | 2 | 1 | 1 | 5  | 5 | 5 | 4 | 3 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 5  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5  | 4  | 5  | 5  | 2                  | 3  | 3  | 2  |
| 3  | 22  | 2 | 2 | 1 | 2 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                      | 5 | 4 | 3 | 5  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 4         | 5  | 4  | 5  | 5  | 2                  | 3  | 3  | 3  |
| 4  | 42  | 1 | 2 | 1 | 1 | 3  | 5 | 3 | 5 | 4 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 3  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 3         | 5  | 4  | 5  | 5  | 2                  | 3  | 3  | 3  |
| 5  | 58  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 5 | 3 | 5 | 4 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5  | 2                  | 3  | 3  | 2  |
| 6  | 36  | 1 | 2 | 1 | 2 | 5  | 5 | 5 | 3 | 3 | 5                      | 5 | 4 | 3 | 4  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 3         | 5  | 5  | 5  | 5  | 2                  | 3  | 3  | 3  |
| 7  | 41  | 1 | 2 | 1 | 2 | 3  | 5 | 5 | 3 | 3 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 3         | 5  | 5  | 5  | 5  | 3                  | 3  | 3  | 3  |
| 8  | 22  | 1 | 1 | 2 | 2 | 5  | 5 | 5 | 5 | 2 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 4  | 4       | 3  | 5  | 5  | 5  | 4         | 5  | 5  | 5  | 5  | 3                  | 3  | 3  | 3  |
| 9  | 45  | 2 | 1 | 1 | 2 | 5  | 5 | 5 | 2 | 3 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 4  | 4       | 3  | 5  | 5  | 5  | 3         | 5  | 5  | 5  | 4  | 2                  | 2  | 3  | 3  |
| 10 | 61  | 2 | 2 | 2 | 1 | 5  | 5 | 5 | 5 | 2 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4  | 4       | 2  | 5  | 5  | 3  | 3         | 5  | 4  | 5  | 4  | 1                  | 2  | 3  | 3  |
| 11 | 44  | 2 | 4 | 2 | 2 | 5  | 5 | 5 | 4 | 2 | 5                      | 4 | 5 | 5 | 1  | 2       | 2  | 5  | 5  | 4  | 4         | 5  | 3  | 5  | 4  | 2                  | 2  | 3  | 3  |
| 12 | 18  | 2 | 2 | 2 | 2 | 5  | 5 | 5 | 5 | 2 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 2  | 3       | 2  | 3  | 5  | 3  | 4         | 5  | 4  | 5  | 4  | 3                  | 2  | 3  | 3  |
| 13 | 22  | 2 | 2 | 1 | 1 | 5  | 5 | 3 | 3 | 3 | 5                      | 3 | 5 | 5 | 1  | 3       | 2  | 3  | 5  | 3  | 3         | 5  | 3  | 4  | 4  | 2                  | 3  | 3  | 3  |
| 14 | 36  | 1 | 1 | 2 | 2 | 5  | 5 | 5 | 5 | 3 | 5                      | 4 | 5 | 4 | 2  | 3       | 2  | 3  | 3  | 3  | 3         | 5  | 3  | 5  | 4  | 2                  | 2  | 3  | 2  |
| 15 | 19  | 1 | 2 | 2 | 2 | 4  | 5 | 4 | 5 | 3 | 5                      | 3 | 5 | 5 | 1  | 3       | 3  | 2  | 4  | 5  | 3         | 5  | 4  | 5  | 4  | 3                  | 3  | 3  | 2  |
| 16 | 66  | 1 | 1 | 1 | 2 | 3  | 3 | 4 | 5 | 4 | 5                      | 4 | 3 | 5 | 2  | 3       | 3  | 2  | 3  | 3  | 4         | 5  | 3  | 5  | 4  | 2                  | 2  | 3  | 2  |
| 17 | 48  | 2 | 3 | 2 | 2 | 5  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5                      | 3 | 3 | 5 | 1  | 2       | 3  | 5  | 3  | 4  | 4         | 5  | 3  | 5  | 4  | 2                  | 3  | 3  | 2  |

|    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | 52 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 36 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 20 | 45 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 21 | 25 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 45 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 23 | 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 24 | 43 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 25 | 18 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 28 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 27 | 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 28 | 28 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 29 | 61 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 30 | 23 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 50 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 33 | 48 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 53 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 35 | 41 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 36 | 25 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 37 | 42 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 38 | 28 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 39 | 37 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 41 | 28 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 42 | 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 43 | 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 33 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 45 | 28 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 46 | 27 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 47 | 33 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 48 | 21 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 49 | 35 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 50 | 38 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |
| 51 | 27 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |
| 52 | 24 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |
| 53 | 23 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |
| 54 | 39 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 |   |
| 55 | 45 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |
| 56 | 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |
| 57 | 63 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 58 | 36 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 59 | 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 60 | 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 61 | 25 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 62 | 32 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 43 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 64 | 40 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 |
| 65 | 33 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 66 | 66 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 67 | 43 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 68 | 45 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 69 | 38 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 |

|    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 70 | 35 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |   |   |
| 71 | 29 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |   |   |
| 72 | 51 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 73 | 48 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| 74 | 66 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 75 | 52 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 76 | 28 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 77 | 36 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 34 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 79 | 47 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 80 | 29 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 30 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 82 | 36 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 83 | 25 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 84 | 46 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 85 | 30 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 86 | 52 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 40 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 88 | 27 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 89 | 54 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 90 | 22 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 91 | 69 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 92 | 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 93 | 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 94 | 39 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 95 | 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |

|     |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 96  | 34 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |   |
| 97  | 33 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |   |
| 98  | 60 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |   |
| 99  | 48 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 100 | 43 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |   |
| 101 | 32 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 |   |
| 102 | 36 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |   |
| 103 | 28 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |   |
| 104 | 26 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |   |
| 105 | 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 106 | 28 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |   |
| 107 | 53 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 108 | 48 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 109 | 46 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 |   |
| 110 | 42 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 |   |
| 111 | 55 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |   |
| 112 | 59 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |   |
| 113 | 40 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 114 | 22 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |   |
| 115 | 40 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 |   |
| 116 | 42 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 |   |
| 117 | 48 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |   |
| 118 | 44 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |   |
| 119 | 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 |   |
| 120 | 40 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 121 | 35 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 |   |

|     |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 122 | 38 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |   |
| 123 | 38 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |   |
| 124 | 34 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |   |
| 125 | 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 |   |
| 126 | 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 127 | 46 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 128 | 45 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 129 | 42 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 130 | 40 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 131 | 44 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 132 | 28 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 133 | 42 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 |   |
| 134 | 33 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 135 | 28 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |   |
| 136 | 23 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 138 | 34 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 138 | 27 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 139 | 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 140 | 48 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 141 | 18 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 142 | 48 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 143 | 24 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 144 | 25 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 145 | 27 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 147 | 48 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |

|     |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 148 | 31 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 149 | 39 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 150 | 51 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 151 | 33 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 21 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 153 | 35 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 154 | 38 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 155 | 27 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 156 | 24 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 157 | 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 158 | 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 159 | 45 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 160 | 30 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 161 | 63 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 162 | 27 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 163 | 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 164 | 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |

## ANEXO 9

### CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**



#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KEYLY JESSICA VARGAS CALERO, de la investigación titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL SALUD EN ÁREA DE EMERGENCIA. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO 2023", con asesora DIZA BERRIOS ESTEBAN, designada mediante documento, con RESOLUCIÓN N° 1138-2023-D-FCS-UDH del P.A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software 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, 24 de junio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370