

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

“MANUEL HUAMÁN GUERRERO”



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA DE MEDICINA
GENERAL EN EL HOSPITAL CENTRAL DE LA PNP EN EL MES DE AGOSTO DE
2017

PRESENTADO POR EL BACHILLER:
ROBINSON JESÚS GAMARRA QUENAYA

PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO

Dr. Jhony De La Cruz Vargas
Asesor de Tesis

LIMA - PERÚ
2018

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme culminar cada etapa de mi vida satisfactoriamente, por mi vocación y la gran oportunidad que tengo de servir. A mis padres, hermanos y familia en general que han estado siempre a mi lado para ayudarme a seguir adelante. Agradezco también a mi universidad, ya que gracias a ella viví años maravillosos junto a mis compañeros y me permitió conocer docentes de éxito y verdaderos amigos. A mi asesor de tesis Dr. Jhony De La Cruz Vargas por la paciencia que muestra para ayudarnos a resolver nuestras dudas y a mi querido hospital PNP Luis N. Sáenz por recibirme durante un año y permitirme aprender más sobre la noble labor médica.

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis padres George Gamarra y Mariela Quenaya, por su inmenso e infinito amor, comprensión y dedicación constante; porque siempre estuvieron a mi lado para ayudarme a cumplir cada objetivo trazado junto con mis hermanos Bardo Gamarra y Raiza Gamarra. A mis grandes amigos en estos largos pero maravillosos años de carrera Renzo Changa, Luis Altez y Leonardo flores por la motivación y cada momento que pasamos juntos.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención del usuario en emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” en el mes de Agosto de 2017.

Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional.

Materiales y métodos: Se seleccionó una muestra de 152 usuarios atendidos en la emergencia del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz en agosto de 2017. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. El análisis de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. También se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Resultados: Se halló una satisfacción global de 52.63%, la edad promedio de los usuarios atendidos es de 44.72 años. Los usuarios con 40 años o más tienen 2.29 veces más posibilidades de quedar satisfechos; los usuarios de sexo masculino tienen 2.0 veces más posibilidad de quedar satisfechos que las mujeres; los usuarios atendidos por la tarde tienen 2.63 veces más posibilidades de quedar satisfechos que aquellos atendidos en el turno mañana; aquellos usuarios continuadores tienen 2.60 veces más posibilidades de quedar satisfechos que los nuevos y por último los usuarios con educación primaria y/o secundaria tienen 17 veces más posibilidad de quedar satisfechos que aquellos con educación superior y/o técnica. Entre los servicios tenemos también que el servicio de cirugía tiene el mayor porcentaje de usuarios atendidos satisfechos con un 70.37% a diferencia del servicio de pediatría que tiene un porcentaje de satisfacción de 46.15% de los usuarios que atiende.

Conclusiones: La satisfacción global encontrada fue de 52.63%. Se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Palabras clave: encuesta SERVQUAL, nivel de satisfacción, calidad de servicio.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of quality of attention of the user in emergency of the central hospital of the PNP "Luis N. Sáenz" in the month of August of 2017

Design: Descriptive, Cross-sectional and Observational study.

Material and methods: patients (n=152) was selected using the modified SERVQUAL scale (22 pairs of questions) which measures the level of satisfaction by calculating the difference between the responses to the expectations and perceptions. Secondary analysis of data from the Survey modified SERVQUAL to health facilities through the Microsoft Excel 2010 application program Epi Info, RM 52-2011 validated by MINSA. Data were analyzed with SPSS 23 too.

Results: An overall satisfaction of 52.63% was found, the average age of the users served is 44.72 years. Users with 40 years or more have 2.29 times more chance of being satisfied; male users are 2.0 times more likely to be satisfied than women; users cared for in the afternoon are 2.63 times more likely to be satisfied than those served in the morning shift; those continuing users are 2.60 times more likely to be satisfied than new users and finally users with primary and / or secondary education are 17 times more likely to be satisfied than those with higher and / or technical education. Among the services we also have that the surgery service has the highest percentage of users attended satisfied with a 70.37% unlike the pediatric service that has a satisfaction percentage of 46.15% of the users it serves.

Conclusion: The overall satisfaction found was 52.63%. A statistically significant association was found between sociodemographic factors and overall satisfaction.

Key words: SERVQUAL scale, level of satisfaction, service's quality.

INTRODUCCIÓN

Desde los años 90, el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención.

En el 2006, el MINSA aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El SGC en su componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

En el Perú se han hecho diversos estudios sobre la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios de salud utilizando el instrumento SERVQUAL (Service Quality), que evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad.

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNDM mediante la encuesta SERVQUAL modificada, lo cual permitirá implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3 OBJETIVO	9
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	11
1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2. BASES LEGALES	15
2.3. BASES TEÓRICAS.....	15
2.4. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES:.....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	18
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	18
3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN	18
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
3.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:.....	20
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	21
3.6 RECOLECCIÓN DE DATOS	22
3.7 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	22
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
4.1 RESULTADOS	23
4.2 DISCUSIÓN.....	39
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44

ANEXOS 48

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La responsabilidad de velar por la salud de los demás produce la toma de conciencia para mejorar cada día la calidad de atención con la que se recibe a cada paciente; este proceso consiste en la toma de una serie de acciones y operaciones que se van a producir entre la persona asistida y el tratante.^{1,2}

Pero, ¿Cuál es el principal problema que afecta la percepción de la calidad de atención?; tenemos al limitado acceso que presentan los servicios de salud no solo en nuestro país, sino en distintos países latinoamericanos.

Según el Doctor William E. Deming (1950), la Calidad se resume en: “hacer las cosas bien desde la primera vez”³, este concepto se maneja y se aplica con regular frecuencia en los distintos campos de trabajo y motiva al trabajador en sus actividades diarias.⁴

Con todo esto, “calidad de atención” es hacer las cosas bien para que en este caso el paciente se sienta conforme y confíe su salud en el médico tratante y por ende la satisfacción del usuario será el mejor indicador para conocer el impacto que produce el tipo de asistencia recibida^{5,6}

Con este trabajo se espera conocer la opinión de los pacientes atendidos en la emergencia de medicina general del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” y de esta manera dar a conocer a las autoridades pertinentes la conformidad de sus atendidos, con esto se espera el mantenimiento o mejoría del servicio.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del usuario en emergencia de medicina general del Hospital Central de la PNP “Luis N. Saenz” en el mes de agosto de 2017?

1.3 OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la percepción de calidad de atención del usuario en emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” en el mes de Agosto de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir el perfil sociodemográfico del usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” en el mes de Agosto del 2017.
- Determinar la percepción de calidad según el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” en el mes de Agosto del 2017.
- Determinar si existe relación entre las variables sociodemográficas con la percepción de calidad del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” en el mes de Agosto del 2017.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realiza ya que el Ministerio de Salud, junto con importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país vienen desplegando distintos estudios destinados a mejorar la calidad de atención de salud desde la década pasada y el ofrecer atención de calidad en los distintos servicios de salud siempre ha sido una meta, en donde han convergido varias tendencias para poder asignar una alta prioridad a la calidad de atención.^{7,8} Es relevante saber que las teorías de administración y los métodos para garantizar una alta calidad de atención que han sido planteados hasta el momento en las distintas industrias, tienen el objetivo de prestar mejores servicios al cliente⁹, de este mismo modo es importante saber que percepción tienen los pacientes en cuanto al tipo de atención que reciben; en este caso, en la emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz”.

Si se logra el objetivo de la presente tesis que es dar a conocer que opinan los pacientes en cuanto al tipo de atención brindada, se esperaría una mejoría en esta de acuerdo a la conformidad descrita por los mismos usuarios. No se puede dejar de lado que una atención de calidad no solo es adecuada por ética profesional, sino que también crea vínculos específicos y de confianza entre el personal tratante y el paciente.^{6,10}

1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente trabajo se realizará con la ayuda de los pacientes que decidan responder la encuesta que se les brindará, por lo que no habría ninguna limitación para la realización del mismo.

1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Este trabajo es factible debido a que se cuenta con la población de estudio, el personal capacitado, los recursos necesarios y los equipos necesarios para ejecutar dicha investigación; a su vez la oficina encargada de dar las autorizaciones de este nosocomio indican que no hay problema en la realización del mismo y que por lo contrario ayudaría a valorar la apreciación que los pacientes se llevan luego de culminar la entrevista y tratamiento médico brindado en la emergencia del Hospital Central de la PNP "Luis N. Sáenz".

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se encuentran distintos estudios relacionados a la calidad de atención en los distintos servicios no solo en el ámbito médico sino también de otras entidades que nos ayuda a evaluar mejor el desarrollo del presente trabajo:

En el 2013; Reátegui evaluó la calidad del Servicio de Emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique mediante la encuesta SERVQUAL. En este trabajo se encuestaron a 221 personas; y se concluyó que la calidad del servicio en este centro es insatisfactoria (leve – moderado 45.53% y severa 23.53%). Se observó también que el mayor nivel de insatisfacción fue para la dimensión de aspectos tangibles en 63.35%, seguido de la dimensión de respuesta rápida con 62.44% ¹¹.

Como segundo estudio tenemos a Caligiore Corrales y Díaz Sosa, en 2011, dicho estudio se realizó en Venezuela, realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de III nivel de Mérida”, se buscó determinar la opinión del usuario de los servicios de hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida por enfermería. Se realizó un estudio descriptivo longitudinal y la población estuvo conformada por 468 usuarios adultos de los cuales se tomó una muestra conformada por 210 usuarios hospitalizados. Las conclusiones fueron que *La mayoría* de los usuarios encuestados (82%) que estuvieron hospitalizados en los servicios de medicina durante 1999, considera que el trato del personal de enfermería es bueno y un 78% opina que cuando requirieron atención fueron atendidos satisfactoriamente, el 54% respondió que fue atendido oportunamente, no así el 46% por la alta demanda de los usuarios¹².

En el siguiente estudio realizado en México, Nora Hernández y María Interrial realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias”. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que: El cuidado fue la dimensión que predominó en la satisfacción

del paciente (Media=72.78), además se encontró asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente y asociación negativa en la escolaridad y la satisfacción del paciente¹³.

Como cuarto estudio realizado en Marzo de 2011; Bustamante et al encuestaron a 373 pacientes dados de alta del servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona (España) donde concluyeron que el 42,4% refirió que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y el 7,5% no satisfactoria. En este trabajo las variables que influían en una experiencia no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso¹⁴.

Quinto antecedente: este es un estudio realizado en el 2000 en la ciudad de Lima – Perú sobre: “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Nacional Sur Este- EsSalud”; estudio realizado por Caria Mabel y colaboradores. En este caso el objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización. El tipo de estudio utilizado fue el descriptivo transversal. El instrumento que utilizo fue un cuestionario y las conclusiones a las que se llegaron fueron que el mayor porcentaje de los usuarios satisfechos de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional en el año 2000 fue de 87% mientras el porcentaje de los usuarios insatisfechos fue de tan solo un 4%. Se obtuvo además un nivel de satisfacción de 4 basada en una escala del 1 al 5¹⁵.

Como sexto antecedente tenemos un trabajo de Roberto Shimabuku, en el que determinó los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño en Perú. Tenemos una población conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consultas ambulatorias, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. La conclusión a la que se llegó fue que las dimensiones que tuvieron un mayor índice de insatisfacción fueron las de los aspectos tangibles e higiene tanto en hospitalización como en emergencia. La dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria fue la que

mostró los menores niveles de insatisfacción, constituyendo así una fortaleza que debe utilizarse para mejorar aún más el grado de satisfacción del usuario externo¹⁶. Séptimo antecedente: Cabello midió la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010 (Perú), utilizando la encuesta SERVQUAL y mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa y emergencia fue 46,8% y 52,9% respectivamente. Las principales variables que causaron insatisfacción del usuario fueron la deficiente mejora o resolución del problema de salud, la deficiente disponibilidad de medicinas y la demora para la atención en general¹⁷

En un estudio de María E. Delgado-Gallego y colaboradores basado en la Calidad de los servicios de salud en Colombia y Brasil, concluyen que los matices aportados por los distintos marcos de sentido de calidad de los actores sociales, indican la necesidad de tenerlos en cuenta en su totalidad, ya que apuntan a diferentes debilidades del sistema. Por otro lado los marcos de sentido desde los cuales se construye la calidad de la atención, los usuarios y el personal de salud en ambos países, mostraron que coinciden en tres parámetros, los cuales son la adecuación de la estructura, el nivel técnico y la humanización de la atención¹⁸

En este noveno antecedente tenemos a Walker Vásquez, César Arimborgo y colaboradores, los cuales realizaron una investigación que busca mostrar los resultados sobre la calidad de atención que reciben los usuarios del hospital San Bartolomé (Perú). El instrumento utilizado fue un cuestionario que evalúa todo lo relacionado con la atención en consultorios externos (Admisión, Caja, Personal Médico, etc.). Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo. El estudio se realizó en el año 2007 en los meses de noviembre y diciembre; se seleccionó una muestra aleatoria de 62 usuarios de los distintos consultorios que conforman el servicio de consulta externa y se usó como criterio de inclusión a usuarios mayores de 12 años de edad. Como resultados obtuvieron que la mayor parte de los usuarios se siente regularmente satisfecho con la atención brindada en consultorios externos, porcentaje que abarca al 58.1% del total de la muestra¹⁹

2.2. BASES LEGALES

La encuesta SERVQUAL tiene sustentación legal en: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA.

2.3. BASES TEÓRICAS

Percepción: La frase “ver es creer” implica que los sentidos describen la realidad por medio de la precisión. En muchos casos la percepción es adecuada pero en otros, nuestros sentidos dan una imagen imprecisa del medio. La percepción por otro lado es algo más que una imagen, sino que también es el reflejo de lo que creemos que es el mundo para uno mismo.²⁰

Definición de percepción: es un proceso, que media o interviene en la sensación y la conducta. Es iniciada por la sensación pero no terminada por ella²¹

Calidad en los servicios de Salud: Es la habilidad de alcanzar las expectativas deseables haciendo uso de medios legítimos, concepto dado por Donabedian en 1988²²; los objetivos se refieren a buscar la manera de dejar al paciente con un apropiado estado de salud en las medidas que sean posibles y hacer todo lo que esté al alcance para que el mismo se sienta conforme con la atención brindada. Como segundo enfoque tenemos que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio, va a determinar de forma definitiva el nivel de calidad que se lleva el paciente en su visión personal y subjetiva.

Por otro lado, la calidad de atención en los distintos servicios de salud tiene un lado ético que va más allá del costo y satisfacción del paciente^{23,24}. También se han descrito tres niveles de necesidades a cubrir en los pacientes; el primer nivel cubre las necesidades básicas y/o expectativas con lo que el paciente espera una asistencia fiable, revestida de competencia, educación, honestidad, cortesía, entre otros^{3,25}. En el segundo nivel se sitúa el ofrecer una atención rápida, responsable e individualizada y en el tercer nivel encontramos a la buena apariencia de las instalaciones y del personal²⁶

La satisfacción del usuario: Deriva de la comparación realizada por el usuario entre las expectativas y el servicio obtenido y está relacionada a distintos factores como valores morales, necesidades personales y culturales. Debido a estos elementos es que la percepción de la satisfacción y calidad de atención en los pacientes es distinta de acuerdo a las circunstancias²⁷. Thompson y Col, refieren que la satisfacción del usuario no solo va a depender de la calidad de los servicios sino también de las distintas expectativas que cada uno posee⁹. Si los servicios cubren e incluso exceden sus expectativas, pues entonces tendremos un usuario satisfecho, de lo contrario, si los servicios brindados no cubren el completo de sus necesidades y expectativas, el usuario no quedara conforme y nuevamente entra a tallar la percepción de cada paciente para definir la atención que obtuvo..

La encuesta SERVQUAL: En 1991, Parasumaran, Berry Y Zeithaml²⁸, desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo y de esta manera eliminar los sesgos que se encontraban en las encuestas tradicionales. Describieron que los usuarios no evalúan la calidad de un servicio solo por el resultado final que obtienen, sino que también van a tomar en cuenta el proceso llevado a cabo para recibir este servicio. Ya que los únicos criterios que cuentan en la percepción de la calidad de la atención dependen de los usuarios, se propuso como instrumento la encuesta SERVQUAL²⁶

En 1992, Barbakus y Maugold, adaptaron la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. En este caso usaron la escala de Likert de cinco puntos, esta modificación que hicieron fue basada en la experiencia de anteriores equipos gerenciales e investigaciones previas y al ver los buenos resultados, concluyeron que la escala podría usada satisfactoriamente para evaluar la percepción de los pacientes y acompañantes con respecto a la calidad de atención en los distintos servicios hospitalarios. ²⁹

Validación de la encuesta SERVQUAL: Emilio Cabello, validó en un estudio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia la encuesta “SERVQUAL”, con este trabajo comprobó los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Consideró

apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett³⁰. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$. Recomienda que el entrevistador deba solicitar las expectativas de los usuarios tomando como referencia al establecimiento o servicio en el cual sería atendido. Recomienda también utilizar una escala numérica del 1 al 7, donde el 1 era la menor calificación y 7 la máxima calificación, mostrando tener mejor entendimiento y aceptación, ya que el utilizar la escala de Lickert para calificar las respuestas, en escalas de 1 a 5 o de 1 a 7, y categorías entre totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo mostró que 33% de los usuarios entrevistados tenían dificultad para entender éstas categorías.

2.4. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES:

Usuario Externo: es aquella persona que acude a un establecimiento para recibir una atención continua y con calidad.

Expectativa del Usuario: esta descrito en el ámbito subjetivo de lo que el usuario espera del servicio que le brinda la institución a la que acude; esta percepción se puede basar en las experiencias pasadas del mismo.

Satisfacción del Usuario Externo: viene a ser el grado de cumplimiento que tiene la institución con respecto a las expectativas del usuario.

Empatía: Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra atender adecuadamente sus necesidades.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Descriptivo: ya que describe y calcula parámetros de la población en estudio a partir de una muestra.

Transversal: porque las variables son medidas en una sola ocasión.

Observacional: porque no existe intervención del investigador.

3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación sigue los pasos del Método Científico.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron a la emergencia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Saenz” durante 01 semana del mes de agosto de 2017 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación. El tamaño de la muestra para el servicio de emergencia se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% para establecimientos de nivel III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Por recomendación se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas. Como la población es conocida, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula es:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos, p = 0.5

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p), q = 0.5.

e: Error Estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento, e=0.05.

z: Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.

N: Población de usuarios externos atendidos durante las fechas recomendadas en el Servicio de Emergencia.

Para el presente estudio se consideró:

Se considera el valor de N = 1311. El valor de N se obtiene dividiendo la suma del número de usuarios externos atendidos en la emergencia de medicina general del Hospital PNP Luis N. Sáenz durante los tres últimos meses que en este caso serían mayo, junio y julio entre 3 para obtener un promedio de atención en un solo mes y luego entre 4 para obtener el número promedio de atendidos en una semana.

Reemplazando los valores tenemos una muestra de 152.

CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de muestra	n	
Proporción de pacientes que se espera estén insatisfechos	P	0.5
Proporción de pacientes que se espera estén satisfechos	Q	0.5
Error estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "Z" es igual a 1.96.	Z	1.96
Población de usuarios atendidos en 1 semana	N	1311
	n	152

3.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:

Criterios de Inclusión

- Tanto sexo femenino como masculino.
- Que tengan más de 18 años de edad.
- Que culminen su atención en la emergencia del Hospital PNP "Luis N. Sáenz"
- Que acepte la realización de la encuesta.

Criterios de Exclusión

- Menores de edad.
- Acompañantes de los pacientes; ya que se busca una percepción directa del paciente.
- Usuarios con trastornos mentales o que presenten alguna discapacidad para el desarrollo de la encuesta.
- Usuario que no desee ser encuestado.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

En este trabajo el instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). El formato de estas encuestas está estructurado con la siguiente información:

- Datos Generales del Encuestado: en los que se identificó la condición del encuestado, edad, sexo, nivel de estudio.
- Datos de Expectativas y Percepciones, con 22 preguntas divididas cada una de ellas en una parte de expectativas y una parte de percepción del encuestado, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:
 - * Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
 - * Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
 - * Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
 - * Empatía: Preguntas del 14 al 18.
 - * Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Las áreas de preguntas tanto de expectativas como de percepción están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

3.6 RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la digitación de las encuestas se tomó en cuenta lo siguiente: Se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo a la categoría. Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo a la categoría. En los casos en el que el usuario no respondió algunas de las preguntas consignadas en la encuesta como No Aplica (NA), se registrará el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel). Finalmente se obtienen los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

3.7 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La encuesta se distribuyó por personal del servicio, previamente capacitado, se entrega a usuarios atendidos en la emergencia de medicina general del Hospital Central de la PNP Luis N. Sáenz. Se explicaron a los pacientes detalladamente sobre la forma adecuada del llenado de la encuesta.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

SATISFACCION GLOBAL

La satisfacción global se observa en la tabla 1, apreciándose que existe una satisfacción global de 52.63%.

Tabla 1. Índice de satisfacción global de la calidad. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

SATISFACCION GLOBAL	N°
SATISFACCION	81
INSATISFACCION	71

Grafico 1. Índice de satisfacción global de la calidad. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

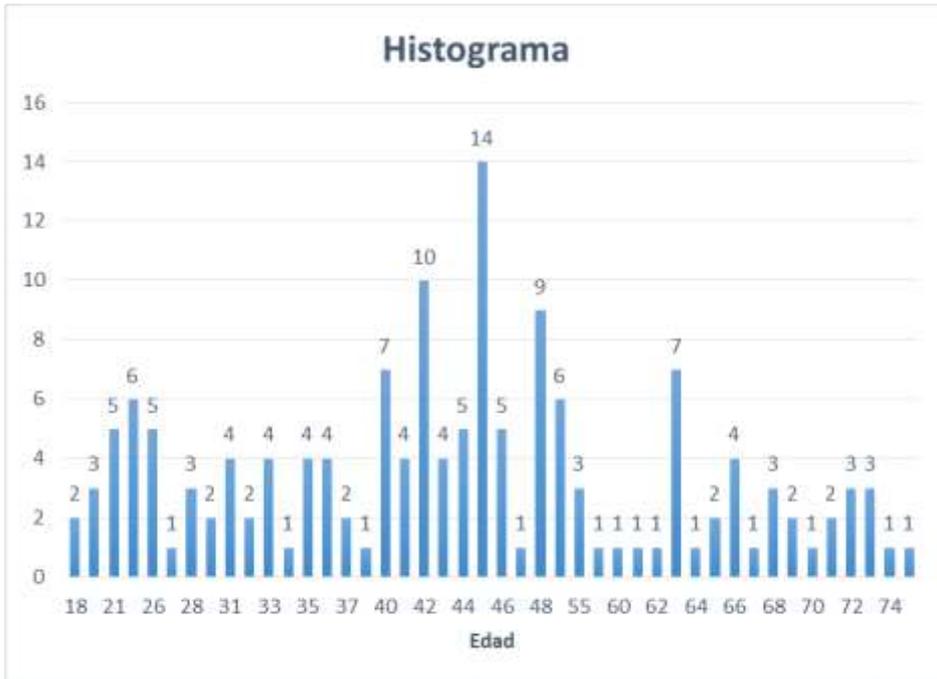
EDAD

Se encuestaron 152 personas hallándose que el promedio de la edad de los usuarios externos encuestados fue de 44.72 años. Además la edad mínima fue de 18 años y la máxima de 75.

Tabla 2. Análisis estadístico de acuerdo a la edad. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

		Estadísticos		
		Estadística	Error Std.	
EDAD	Media	44,72	1,205	
	Intervalo de confianza del 95%	Límite inferior	42,34	
		Límite superior	47,10	
	5% de la media ajustada		44,55	
	Mediana		44,00	
	Varianza		220,813	
	Desviación Std.		14,860	
	Minimo		18	
	Maximo		75	
	Rango		57	
	Rango intercuartil		19	
	Oblicuidad		0,295	0,197
	Curtosis		-0,670	0,391

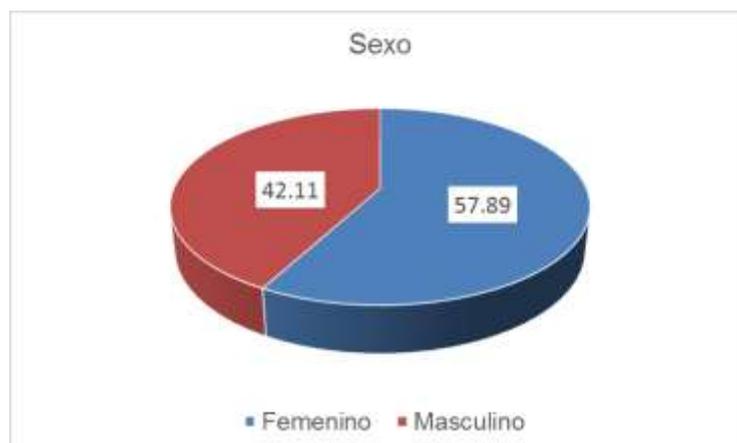
Grafico 2. Distribución de acuerdo a la edad. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



SEXO

De 152 personas encuestadas el 42.11 % fueron varones y un 57.89 % fueron mujeres.

Grafico 3. Distribución de encuestados según el sexo. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



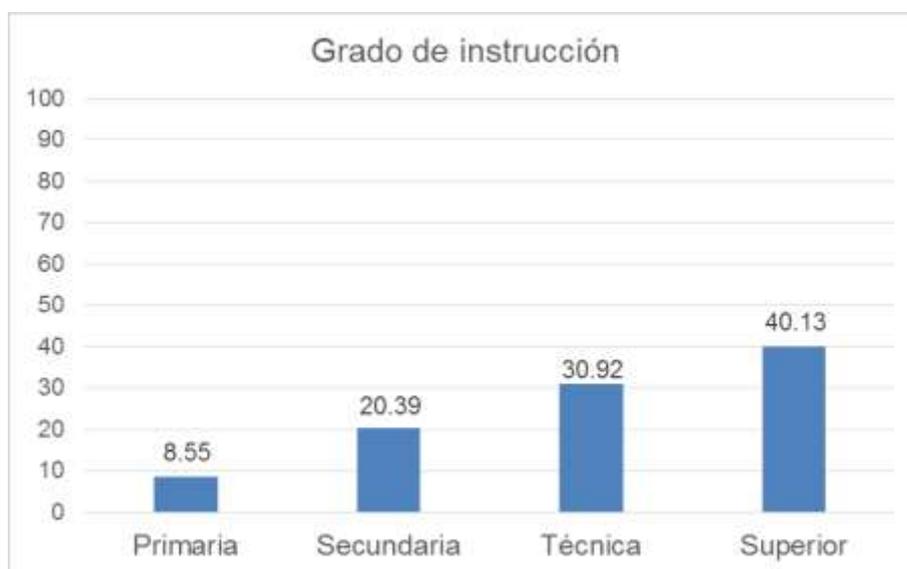
GRADO DE INSTRUCCIÓN

Un 40.13% tuvo instrucción superior, 30.92% recibió educación técnica, un 20.39% educación secundaria y un 8.55% sólo educación primaria.

Tabla 3. Distribución de acuerdo al Grado de Instrucción. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
PRIMARIA	13	8.55%	8.55
SECUNDARIA	31	20.39%	28.95
TÉCNICA	47	30.92%	59.87
SUPERIOR	61	40.13%	100.00
TOTAL	152	100%	

Grafico 4. Distribución de acuerdo al Grado de Instrucción. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



PRIMERA ATENCION

El 59.21% de los pacientes encuestados eran continuadores del seguro policial (SALUDPOL), mientras que un 40.79% eran pacientes que acudían por primera vez.

Tabla 4. Distribución de acuerdo a si es o no primera atención. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

PRIMERA ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
CONTINUADOR	90	59.21%	59.21
NUEVO	62	40.79%	100.00
TOTAL	152	100%	

Grafico 5. Distribución de acuerdo a si es o no primera atención. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



TURNO DE ATENCION

El 61.84% del total de atendidos acudieron a la emergencia en el turno de la tarde, mientras que un 38.16% acudió en la mañana.

Tabla 5. Distribución de acuerdo al turno de atención. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

TURNO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MAÑANA	58	38.16	38.16
TARDE	94	61.84	100.00
TOTAL	152	100%	

Grafico 6. Distribución de acuerdo al turno de atención. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



SERVICIO DE ATENCION

El 34.21% de los pacientes que acudieron a la emergencia fueron al servicio de Pediatría, 24.34% acudió al servicio de Ginecología, 23.68% se dirigió a Medicina y un 17.76% a la emergencia de Cirugía General.

Tabla 6. Distribución de acuerdo al servicio de atención. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MEDICINA	36	23.68%	23.68
CIRUGIA GENERAL	27	17.76%	41.45
GINECOLOGIA	37	24.34%	65.79
PEDIATRIA	52	34.21%	100.00
TOTAL	152	100%	

Grafico 7. Distribución de acuerdo al servicio de atención. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



SATISFACCION POR DIMENSIONES

De acuerdo a las dimensiones evaluadas según el nivel de satisfacción en la emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz”, se evidencia que hay un predominio de insatisfacción (53.13%) con respecto a la población satisfecha (46.86%).

Las dimensiones que muestran mayor satisfacción son las de capacidad de respuesta con un 47.86% y aspectos tangibles que representa un 46.87%, lo cual significa que existe una disposición a ayudar y proporcionar un servicio adecuado, de la misma manera las instalaciones, equipos y personal de salud son las siguientes cualidades que dan satisfacción a los pacientes. La fiabilidad representa un 46.71%, ésta es la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma digna de confianza y con precisión.

Las dimensiones que demuestran mayor insatisfacción son empatía con un 46.57% y seguridad con un 46.38%, lo cual nos hace mención a un déficit en la atención individualizada o una mala relación médico-paciente, asimismo, de acuerdo a los encuestados el personal que labora en la institución no inspira confianza o seguridad.

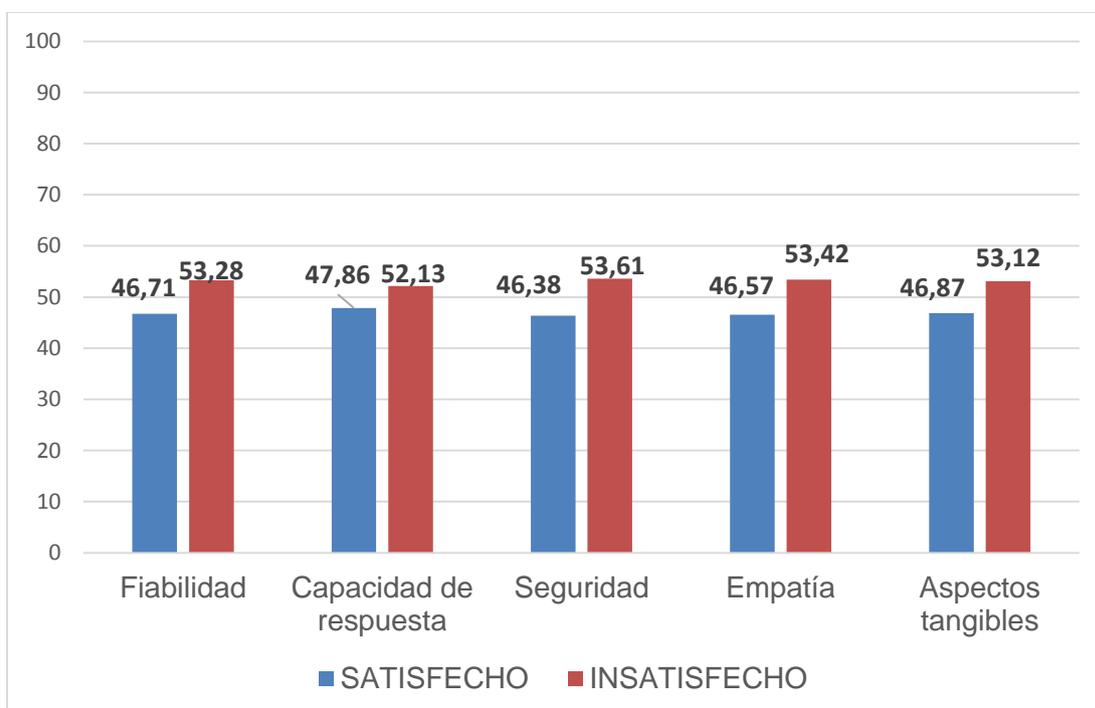
Tabla 7 Índice de satisfacción según dimensiones. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

Preguntas/Dimensiones	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
P1	82	53.95	70	46.05
P2	63	41.45	89	58.55
P3	73	48.03	79	51.97
P4	67	44.08	85	55.92
P5	70	46.05	82	53.95
Fiabilidad	355	46.71	405	53.28
P6	74	48.68	78	51.32
P7	77	50.66	75	49.34
P8	64	42.11	88	57.89
P9	76	50.00	76	50.00
Capacidad de Respuesta	291	47.86	317	52.13
P10	64	42.11	88	57.89
P11	74	48.68	78	51.32
P12	73	48.03	79	51.97
P13	71	46.71	81	53.29
Seguridad	282	46.38	326	53.61
P14	72	47.37	80	52.63
P15	65	42.76	87	57.24
P16	70	46.05	82	53.95
P17	74	48.68	78	51.32
P18	73	48.03	79	51.97
Empatía	354	46.57	406	53.42
P19	79	51.97	73	48.03
P20	72	47.37	80	52.63
P21	64	42.11	88	57.89
P22	70	46.05	82	53.95
Aspectos Tangibles	285	46.87	323	53.12
PORCENTAJE TOTAL	3134	46.86	3554	53.13

Tabla 8 Índice de satisfacción según dimensiones. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	46.71	53.28
Capacidad de respuesta	47.86	52.13
Seguridad	46.38	53.61
Empatía	46.57	53.42
Aspectos tangibles	46.87	53.12
Promedio dimensiones	46.87	53.11

Grafico 8. Índice de satisfacción según dimensiones. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

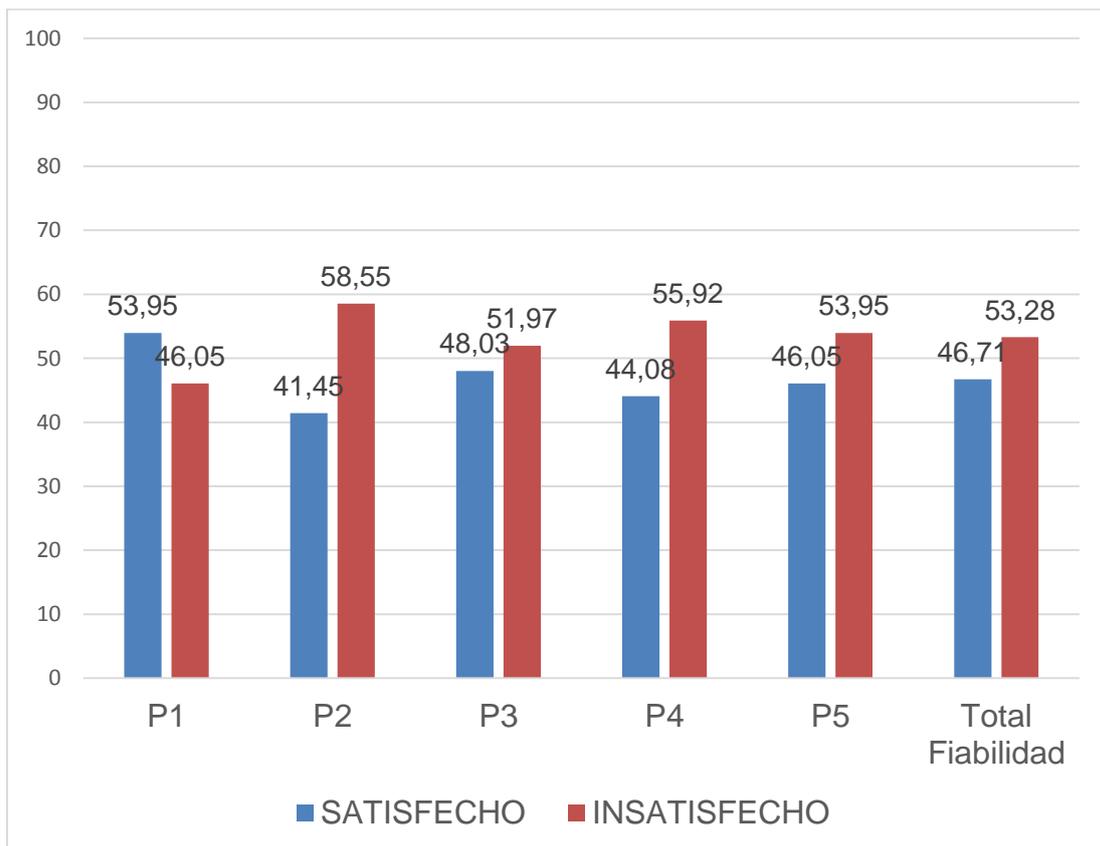


FIABILIDAD

Dentro de la dimensión Fiabilidad, en líneas generales presenta una satisfacción de 46.71%. La pregunta con mayor grado de satisfacción fue la pregunta 1 (P1) con un 53.95%, lo que significa la eficacia en cuanto a la atención inmediata brindada una vez llegado a la emergencia.

La pregunta con el mayor grado de insatisfacción se observó en la pregunta 2 (P2), refiriéndose a que la atención no consideró la gravedad de la salud.

Grafico 9. Índice de satisfacción para la dimensión de Fiabilidad. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

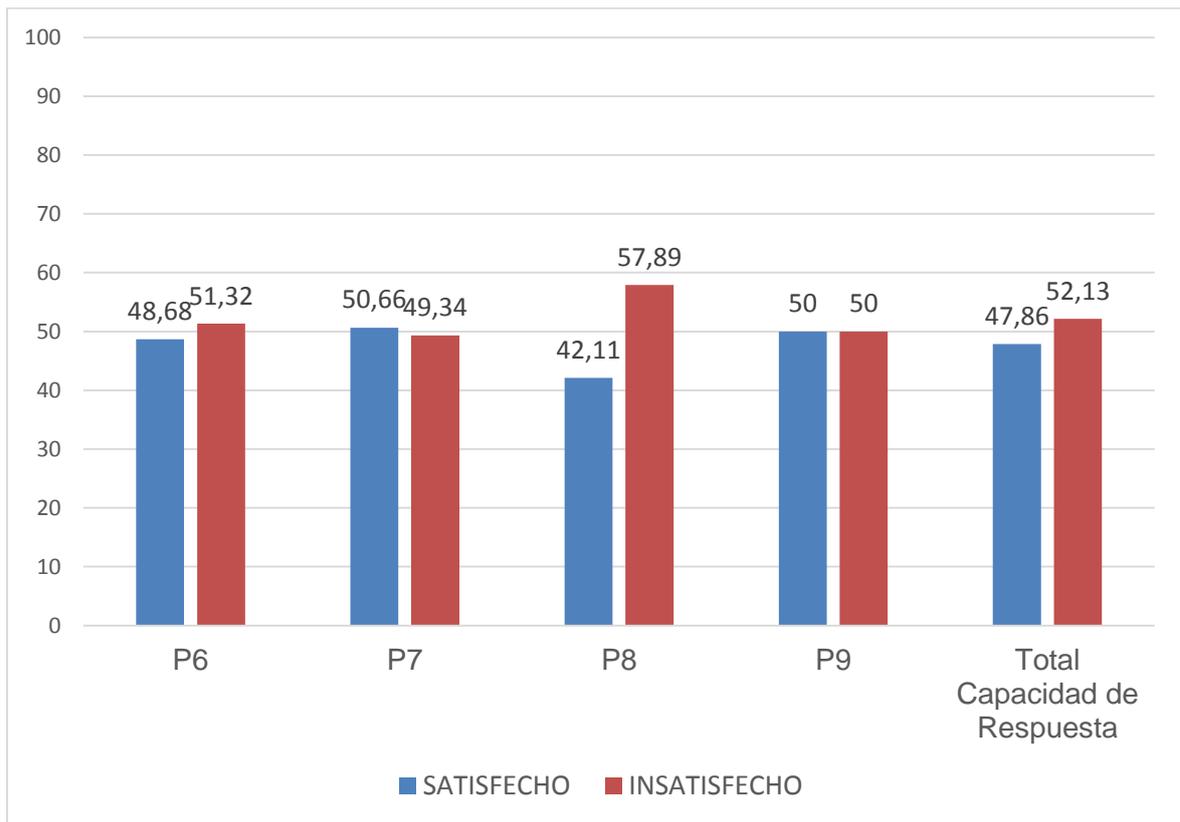


CAPACIDAD DE RESPUESTA

Sobre la dimensión de Capacidad de respuesta, esta presenta una satisfacción de 47.86%, obteniendo el mayor porcentaje de todas las dimensiones evaluadas. La pregunta 7 (P7) mostró mayor grado de satisfacción, refiriéndose a la rápida atención por parte del personal de laboratorio de emergencia.

El resultado con mayor insatisfacción se observó en la pregunta 8 (P8), lo cual representa un déficit en el tiempo de atención por parte del personal de radiología.

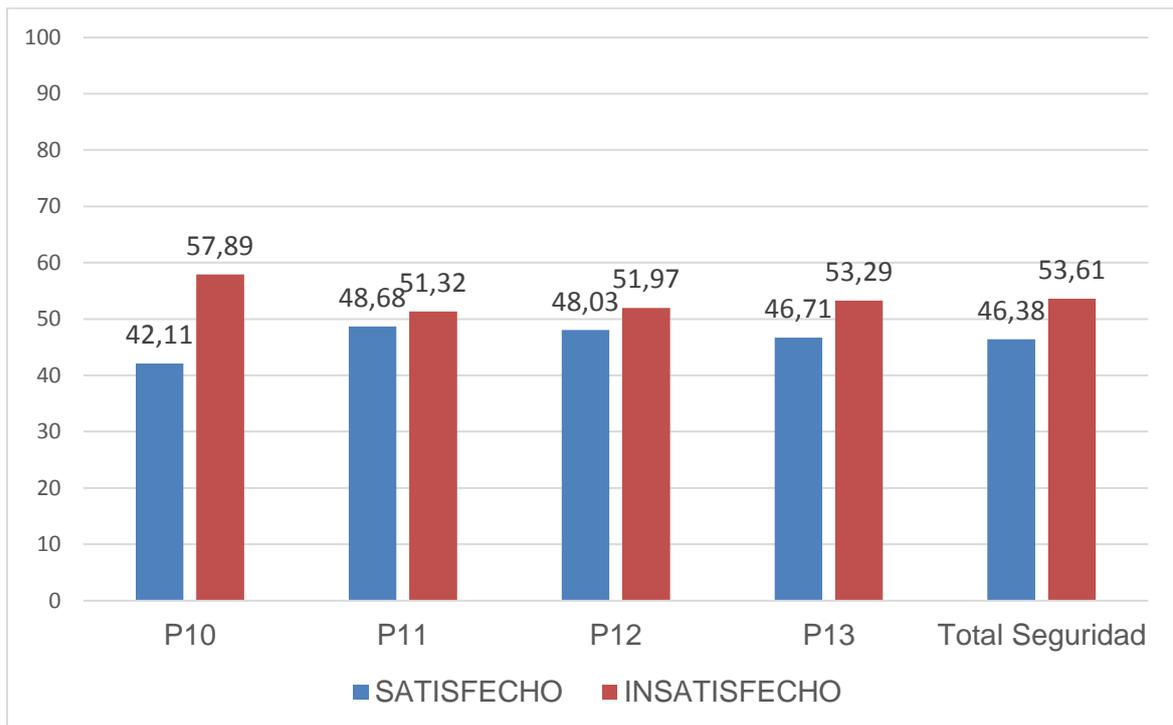
Grafico 10. Índice de satisfacción para la dimensión de Capacidad de Respuesta. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.



SEGURIDAD

En cuanto a la dimensión de Seguridad, esta presenta el menor porcentaje de satisfacción con un 46.38%. El resultado con mayor grado de satisfacción fue la pregunta 11 (P11) con un 48.68% haciendo referencia al respeto por la privacidad durante la atención. El mayor nivel de insatisfacción se observó en la pregunta 10 (P10), lo cual se refiere al tiempo brindado por parte del personal de salud para resolver preguntas acerca del problema de salud.

Grafico 11. Índice de satisfacción para la dimensión de Seguridad.. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

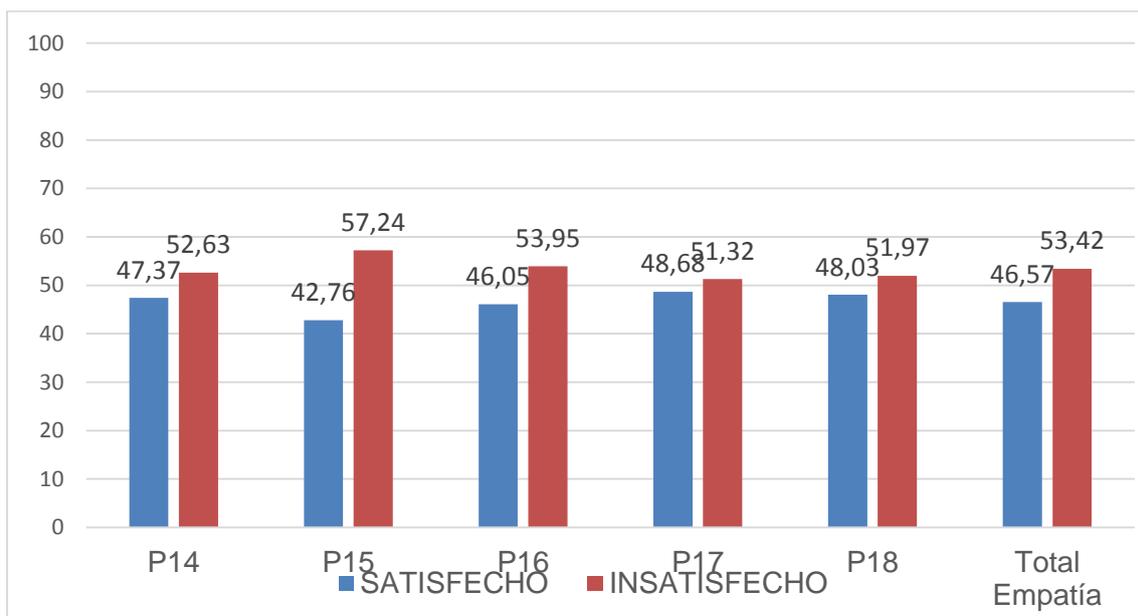


EMPATIA

En la dimensión Empatía, la pregunta de mayor grado de satisfacción es la pregunta 17 (P17) con un 48.68%, que representa la comprensión por parte del paciente con respecto a los procedimientos que se le realizara por parte del médico tratante.

La pregunta con mayor grado de insatisfacción fue la pregunta 15 (P15) con 57.24%, la cual se refiere al interés mostrado por el personal de salud en la emergencia.

Grafico 12. Índice de satisfacción para la dimensión de Empatía. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

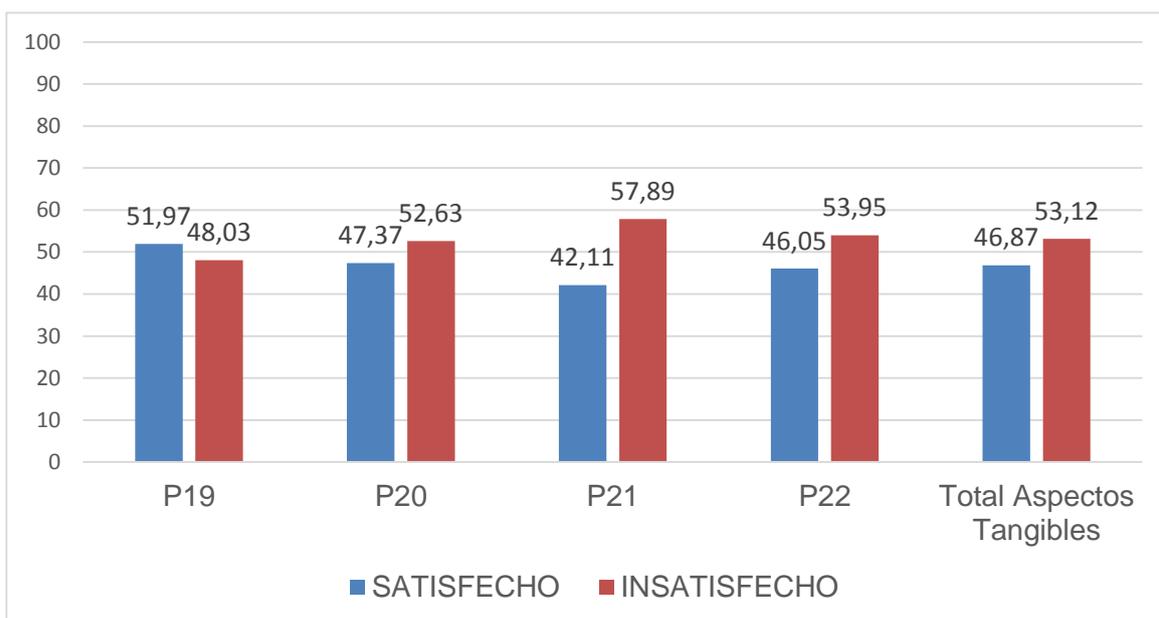


ASPECTOS INTANGIBLES

Esta dimensión presenta un índice de satisfacción global de 46.87%, la segunda dimensión de mayor porcentaje. La pregunta con mayor grado de satisfacción fue la pregunta 19 (P19) con un 51.97%, lo que significa que la emergencia cuenta con adecuada señalización para orientar al paciente.

Por el contrario la pregunta con mayor grado de insatisfacción fue la pregunta 21 (P21), la cual se refiere a la falta de disponibilidad de equipos y materiales para la atención.

**Grafico 13. Índice de satisfacción para la dimensión de Aspectos tangibles.
Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de
medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.**



SATISFACCION GLOBAL Y VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

Al realizar el análisis bivariado entre la satisfacción global y las variables sociodemográficas, todas resultaron significativas ($p < 0.05$). Cada variable y su respectivo valor p se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 9. Análisis bivariado de satisfacción global según características sociodemográficas. Nivel de satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

Variable	Valores	Satisfecho	Insatisfecho	OR (IC 95%)	Valor p
Edad	≥ 40 años	61	42	2.29 (1.08-4.89)	0.018
	< 40 años	19	30		
Sexo	Masculino	40	24	2.0 (1.03-3.86)	0.037
	Femenino	40	48		
Turno de atención	Tarde	58	36	2.63 (1.27-5.48)	0.004
	Mañana	22	36		
Primera Atención	Continuador	56	34	2.60 (1.34-5.07)	0.004
	Nuevo	24	38		
Nivel Educativo	Primaria/Secundaria	40	4	17.00 (5.66-51.04)	0.001
	Técnico Superior	40	68		

Tabla 10. Asociación entre servicio y satisfacción global del usuario externo del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”, Agosto 2017.

	Satisfecho	Insatisfecho	Total	Valor p
Medicina	18 (50 %)	18 (50 %)	36 (100 %)	0,221
Cirugía	19 (70.37 %)	8 (29.63 %)	27 (100 %)	
Ginecología	19 (51.35 %)	18 (48.65 %)	37 (100 %)	
Pediatría	24 (46.15 %)	28 (53.85 %)	52 (100 %)	

4.2 DISCUSIÓN

La mejora de la calidad actúa como una estrategia para obtener una ventaja competitiva en una industria y mejorar la reputación y la rentabilidad de una organización de salud durante el tiempo^{6,10,25}. Todos los hospitales han encontrado que es necesario medir, controlar y mejorar la calidad de los servicios de salud para poder sobrevivir y lograr la satisfacción del paciente. Además, la provisión de servicios de alta calidad es crucial para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio³¹. Los administradores de la salud necesitan una comprensión profunda de las formas de aumentar la calidad de la atención en términos prácticos. Bajo tales circunstancias, los administradores del hospital ponen su énfasis principal en atraer a tantos pacientes como sea posible y en hacer clientes leales al reconocer sus expectativas y tratar de responder a ellas de manera efectiva^{9,32}

La producción de servicios en la industria es dramáticamente diferente de la prestación de servicios de salud en muchos aspectos: por ejemplo, en términos de evaluación de la calidad del servicio, una de las formas más comunes en la atención médica es utilizar la percepción de los consumidores sobre los servicios prestados⁵. La satisfacción del usuario en el servicio de emergencia se halla influenciado por diversos factores como son el estado de tensión del usuario como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros.

Este estudio encontró que el nivel de satisfacción global es de 52.63% con la atención recibida en la emergencia del Hospital Central de la PNP Luis N. Saenz. Este porcentaje de usuarios satisfechos es mayor al 30.94% reportado por Reátegui, en el Hospital Sergio Bernales (2008), menor al 52.9% que obtuvo Cabello en la Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (2010), y menor al 97,4% reportado en la Emergencia del Hospital General de Huacho (2010).

En este estudio, respecto a las variables sociodemográficas, el 57.8% de los encuestados son mujeres, siendo menor a lo reportado por Cabello y Reátegui; quienes reportaron de usuarias femeninas a un 72.1% y 70.14%, respectivamente, en sus estudios.

En cuanto al nivel de estudios, el 71.05% tiene educación técnico y/o superior, comparado al 37.8% por Cabello y al 26.24% reportado por Reátegui.

Para evaluar la satisfacción de los pacientes y las expectativas de calidad del servicio, el modelo SERVQUAL fue presentado por Parasuraman y Zeithaml en 1985²⁸. Concluyeron que los clientes evalúan la calidad comparando sus expectativas con las percepciones reales del rendimiento. Si las percepciones de rendimiento del cliente superan sus expectativas, entonces el proveedor del servicio brinda un servicio de calidad. La diferencia en los puntajes determina el nivel de calidad del servicio.³³

De acuerdo a este estudio, el nivel de satisfacción global en la emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis Sáenz” representa un 46.87%, este porcentaje es similar a numerosos estudios realizados en el país.

Con respecto a las variables demográficas estudiadas, con respecto a la edad, la media representa un 44.72, con una edad mínima de 18 y máxima de 75 años. En la asociación entre edad y satisfacción del usuario de emergencia se encontró que el 76,25 % (61) de los pacientes satisfechos tenían 40 años o más; mientras que el 58.33 % (42) de los pacientes insatisfechos tenían 40 años o más, siendo esta relación estadísticamente significativa ($p=0.0183$). Asimismo, se encontró que los pacientes de 40 años o más tienen 2.29 (1.08-4.89) veces las chances de estar satisfecho frente a los pacientes que tenían menos de 40 años.

Con respecto a la variable sexo, 57.89% (88) son mujeres, representando la mayoría de pacientes atendidas, lo cual coincide con investigaciones previas³⁴. En cuanto a la asociación sexo y satisfacción, el 50 % (40) de los pacientes satisfechos eran de sexo femenino; mientras que el 66.67 % (48) de los pacientes insatisfechos

eran de sexo masculino, siendo esta relación estadísticamente significativa ($p=0.037$). Asimismo, se encontró que los pacientes de sexo femenino tienen 0.5 (0.24-0.99) veces las chances de estar satisfecho frente a los pacientes de sexo masculino. El turno de atención fue principalmente en la tarde 61.84% (94); y realizando la asociación entre turno de atención y satisfacción, se obtuvo que el 72,5 % (58) de los pacientes satisfechos fueron atendidos en el turno tarde; mientras que el 50 % (36) de los pacientes insatisfechos fueron atendidos en el turno tarde, siendo esta relación estadísticamente significativa ($p=0.004$). Asimismo, se encontró que los pacientes que fueron atendidos en el turno tarde tienen 2.63 (1.27-5.48) veces las chances de estar satisfecho frente a los pacientes que fueron atendidos en el turno mañana.

Los pacientes continuadores son el 59.21% (90) frente a los 40.79% (62) que son los pacientes nuevos, esto debido probablemente a la gran cobertura que tiene el seguro policial (SALUDPOL), sumándose constantemente nuevos asegurados afiliados³⁵. En cuanto a la asociación entre la primera atención y satisfacción, se encontró que el 30 % (24) de los pacientes satisfechos que tenían primera atención eran nuevos; mientras que el 52,78 % (38) de los pacientes insatisfechos tenían primera atención eran nuevos, siendo esta relación estadísticamente significativa ($p=0.004$). Asimismo, se encontró que los pacientes nuevos tienen 0.38 (0.18-0.78) veces las chances de estar satisfecho frente a los pacientes continuadores.

El nivel educativo de mayor representación son aquellos asegurados que tienen educación superior con un 40.13% (61), seguido de estudios técnicos 30.92% (47), secundaria completa con 20.39% (31) y 8.55% (13) con primaria elemental. Al realizar la asociación entre el nivel educativo y satisfacción, vemos que el 50 % (40) de los pacientes satisfechos eran de nivel educativo técnico superior, mientras que el 94,44 % (68) eran pacientes insatisfechos de nivel educativo técnico superior, siendo esta relación estadísticamente significativa ($p=0.001$). Asimismo, se encontró que los pacientes con nivel educativo técnico superior tienen 0.38 (0.18-0.78) veces las chances de estar satisfecho frente a los pacientes con nivel educativo primaria/secundaria.

Las percepciones generales de los pacientes sobre la calidad de los servicios prestados por el hospital fueron satisfactorias. Aunque nuestro país es un país en vías de desarrollo, las autoridades del Ministerio de Salud continúan implementando políticas regulatorias para orientar a los hospitales para la buena prestación de servicios hacia los pacientes⁷.

Las dimensiones de mayor porcentaje que representan por ende una mayor satisfacción son la capacidad de respuesta (47.86%), aspectos tangibles (46.87%) y fiabilidad (46.71%). Las instalaciones para pacientes son la pantalla frontal y la tarjeta de presentación de los hospitales, de la misma manera el desempeño eficaz del módulo de atención, laboratorio, radiología y farmacia, sumado a la prestación de servicios de manera precisa son ayudan a mejorar la satisfacción del usuario. En nuestro estudio la empatía (46.57%) y seguridad (46.38%) representan un menor porcentaje de satisfacción, esto debido a que el paciente no percibe una atención personalizada por parte del médico tratante, de la misma manera la seguridad se ve afectada, por lo que es necesario considerar medidas para educar al personal de salud que se encuentra en el primer nivel de atención.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la emergencia de medicina general del Hospital Central de la PNP “Luis Sáenz” (HNPNP “Luis Sáenz”), en el mes de Agosto fue de 52.63 %
2. La edad promedio del usuario externo atendido en la emergencia de medicina general del HNPNP “Luis Sáenz” es de 44.72. En cuanto al género, las mujeres representan el 57.89% (88). La mayor parte de pacientes atendidos tienen como grado de Instrucción superior 40.13% (61). Además un 61.84% (94) acude a la emergencia por la tarde. Los aseguradores continuadores 59.21% (90) priman en la atención en el servicio de emergencia.
3. La Capacidad de Respuesta es la dimensión con mayor satisfacción, seguida de Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Empatía y Seguridad, esto de acuerdo a los usuarios que acudieron a la emergencia del HNPNP “Luis Sáenz”
4. La asociación entre satisfacción global según características sociodemográficas tienen resultados estadísticamente significativos para las variables edad, sexo, turno de atención, primera atención y nivel educativo con un OR de 2.29, 2.0, 2.63, 2.60 y 17.00 respectivamente para los usuarios externos del Servicio de Emergencia de medicina general, HNPNP “Luis Sáenz”,

RECOMENDACIONES

1. Informar los resultados de la presente investigación al personal asistencial del Departamento de Emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz”.
2. Se recomienda continuar mejorando la atención en las dimensiones satisfechas para afianzar las fortalezas de la institución por medio de asesoría y/o campañas con ayuda de personal capacitado en relaciones sociales.
3. Considerar mejorar las dimensiones que resultaron como insatisfechas según esta investigación adicionando supervisores y un área dentro del mismo servicio donde los pacientes puedan manifestar su opinión sobre el servicio de manera voluntaria.
4. Considerar la mejora de la dimensión empatía a través de charlas o actualizaciones sobre la relación médico-paciente y la atención personalizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Murillo C, Saurina C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. *Gac Sanit.* 2013;27(4):304–309.
2. Miranda F.J., Chamorro A., Murillo L.R. An importance-performance analysis of primary health care services: managers vs. patients perceptions. *JSSM.* 2010;3(2):227–234.
3. Kravitz R. Patient Satisfaction with Health Care. *J Gen Intern Med.* 1998 Apr;13(4):280–2.
4. Ábalo Piñeiro J, Varela Mallou J, Rial Bubeta A. El análisis de importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema.* 2006;18(4).
5. Ranjbar Ezzatabadi M., Bahrami M.A., Hadizadeh F. Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. *Iran Red Crescent Med J.* 2012 Dec;14(12):758–763.
6. Sodani P. Managing quality in health care. *WHO South East Asia J Public Health.* 2012;1(1):119–120.
7. .: MINSA .: - Ministerio de Salud del Perú [Internet]. [cited 2018 Jan 29]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=18631>
8. Curioso Walter H, Espinoza-Portilla Elizabeth. Marco conceptual para el fortalecimiento de los Sistemas de Información en Salud en el Perú. *Rev. perú. med. exp. salud publica* [Internet]. 2015 Abr [citado 2018 Feb 10]; 32(2): 335-342. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200019&lng=es.
9. Karassavidou E.N., Papadopoulos C.T. Quality in NHS hospitals: no one knows better than patients. *Meas Bus Excell.* 2009 Mar;13(1):34–46.
10. Sohail S.M. Service quality in hospitals: more favourable than you might think. *Manag Serv Qual.* 2003;13(3):197–206.
11. Luis R. Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
12. Caligiore Corrales, Díaz Sosa; Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel; Venezuela Mayo 2003; (acceso 24 de Junio del 2007); Disponible en <http://www.um.es/ojs/index.php/eglobal/index>.

13. Hernández Nora, Interrial María; Satisfacción del Paciente con la atención de Enfermería a su egreso de la unidad de Urgencias del Hospital infantil del sector Salud en Monterrey; México 2005; (acceso Julio 2007); Disponible en <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/2006/ee-04-2006/documentos/calidad.htm>.
14. Bustamante P, Avendaño Cañas D, Camacho Martin B, Ochoa Alvarado E, Xavier Alemani F. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*. 2013; 25(3).
15. Caria Mabel, Andía Romero; Satisfacción del Usuario de los servicios de hospitalización del hospital Nacional Sur Este- Essalud, Cusco 2000, (acceso 24 de Junio del 2007); Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm.
16. Shimabuku , Huicho L, Fernandez D, Nakachi G, Madonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2012 Diciembre; 29(4).
17. Eduardo C. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidadl Nacional Cayetano Heredia; 2010.
18. Delgado Gallego M, Vasquez Navarrete M, Morales Vanderlei L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*. 2010 Octubre; 12(4).
19. Vasquez W, Arimbrogio C, Pillhuaman N, Vallenas G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. 2009.
20. Oliva EJD, Gómez YD. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma Negocios*. 2014;5(12):180–191.
21. Real Academia Española. Diccionario Usual. [Internet]. [cited 2018 Jan 29]. Available from: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=percepci%C3%B3n>
22. Tabibi S.J., Gohari M.R., Shahri S. Assessment of health care services in outpatient clinics based on SERVQUAL model in hospitals of Tehran. *Payavard Salamat*. 2012;5(4):49–56.
23. Sánchez BF, Martínez A. Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. *Psicooncología*. 2016;13(2/3):285.

24. Untachai S. Modeling service quality in hospital as a second order factor. Thailand. *Procedia Soc Behav Sci*. 2013 Oct;88:118–133.
25. Davis B.A., Kiesel C.K., McFarland A. Evaluating instruments for quality: testing convergent validity of the consumer emergency care satisfaction scale. *J Nurs Care Qual*. 2005 Oct–Dec;20(4):364–368.
26. Ograjenšek I. SERVQUAL Surveys. In: *Wiley StatsRef: Statistics Reference Online* [Internet]. John Wiley & Sons, Ltd; 2014. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118445112.stat03986/abstract>
27. Nekoei-Moghadam M., Amiresmaili M. Hospital services quality assessment: Hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a tangible example of a developing country. *Int J Health Care Qual Assur*. 2011;24(1):57–66.
28. Parasuraman A.V.A., Zeithaml L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985 Sep;29:41–50.
29. Schulmeister L.K., Mayer K. Quality of life, quality of care and patient satisfaction: perceptions of patients undergoing outpatient autologous stem cell transplantation. *Oncol Nurs Forum*. 2005 Jan;32(1):57–67.
30. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered*. 2012 Apr;23(2):88–95.
31. OMS | Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) [Internet]. WHO. [cited 2018 Jan 29]. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs290/es/>
32. Olfat L., Barati M. An importance-performance analysis of supply chain relationships metrics in small and medium sized enterprises in automotive parts industry. *J Ind Manag*. 2013;9:21–42.
33. Aghamoulaei T.S., Zare A., Kebriaei A. Quality gap in primary health care services in Bandar Abbas: Woman's perspective. *Payesh*. 2008 Apr;7(2):121–127.
34. Marisa Andrea Cabrera Moresco; Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre; Disponible en: 2015.http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/449/1/Cabrera_m.pdf
35. SaludPol | Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú [Internet]. [cited 2018 Jan 29]. Available from: <https://www.saludpol.gob.pe/>

ANEXOS

Ficha de recolección de datos

ESCALA DE LIKERT

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado Señor (a), mi nombre es Jesús Gamarra interno de medicina de la Universidad Ricardo Palma, la siguiente encuesta tiene como objetivo “Determinar su opinión sobre el tipo de atención recibida del personal de salud que la trató el día de hoy”. Dicha información es completamente anónima por lo que le solicito su respuesta con sinceridad. Gracias por su colaboración.

II. INDICACIONES:

A continuación se le presenta una serie de enunciados las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

III. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

Nivel educativo:

Turno de atención:

Servicio:

Se atiende por primera vez:

III. DATOS ESPECIFICOS:

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar; califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de medicina general (emergencia). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su situación socioeconómica.							
02	E	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03	E	Que su atención en emergencia este a cargo del médico.							
04	E	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
05	E	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetara el médico,							
06	E	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.							
07	E	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
08	E	Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.							
09	E	Que la atención en la farmacia de emergencia sea rápida.							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							

12	E	Que el medico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	E	Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de emergencia demuestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que se le realizaran.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la emergencia cuente con personal para orientar e informar a los pacientes.							
21	E	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar; califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el servicio de medicina general (emergencia). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							

15	P	¿El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el medico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y fichas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							