



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO
RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERIA QUE RECIBE
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
DE YUNGAY ABRIL-JUNIO DEL 2015”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE:

EMERGENCIAS Y DESASTRES

PRESENTADO POR:

LIC. TEODOCIA IRENE OSORIO FIGUEROA

CHINCHA-ICA-PERU, 2015

INDICE	ii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	5
1.1.1 Identificación del problema.	6
1.1.2 Descripción del problema.	7
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.	8
1.2.1 Delimitación Espacial.	8
1.2.2 Delimitación Social.	9
1.2.3 Delimitación Temporal.	9
1.2.4 Delimitación Conceptual	9
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACION	10
1.3.1 Problema Principal.	10
1.3.2 Problemas Secundarios.	10
10	
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	11
1.4.1 Objetivo General o Principal.	11
1.4.2 Objetivos Específicos.	11
1.5 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.	11
1.5.1 Justificación	11
1.5.2 Importancia	13
1.5.3 Limitaciones	13
CAPITULO II: MARCO TEORICO	14
2.1 Antecedentes del Problema	14
2.2 Bases Teóricas	17
2.3 Definición de Términos Básicos	21
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	24
3.1 Hipótesis General o Principal	24
3.4 Hipótesis Secundarios	24
3.5 Variables e Indicadores	24
CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA IVESTIGACION	27

4.1	Tipo y Nivel de investigación	27
4.1.1	Tipo de Investigación	27
4.1.2	Nivel de Investigación	27
4.2	Método y Diseño de Investigación	27
4.2.1	Método de Investigación	27
4.2.2	Diseño de Investigación	27
4.3	Población y Muestra de la Investigación.	27
4.3.1	Población	28
4.3.2	Muestra	28
4.4	Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Información	28
4.4.1	Técnicas	28
4.4.2	Instrumentos	28
4.4.3	Fuentes.	28
CAPITULO V: ADMINISTRACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION		29
5.1	Recursos	
	29	
5.2	Presupuesto	29
5.3	Cronograma de Actividades	30
5.4	Referencias Bibliográficas	31
ANEXOS		31
1.	Operacionalización de variables	34
2.	Matriz de Consistencia	37
3.	Diseño Muestral	38
4.	Instrumentos: Encuestas, Cuestionarios- Entrevistas y otros.	41

INTRODUCCION

El Nivel de satisfacción del usuario se mide por la calidad del servicio de salud prestado, siendo este uno de los aspectos de mayor importancia en las áreas críticas o no críticas del servicio de emergencia, ya que la misma proporciona la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías avanzadas, tomando en consideración los requerimientos del usuario así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del sistema nacional de salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios. Lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud y que puedan ser evaluados regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad. (1) El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica para el usuario. La calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad en la atención y, sobre todo de que obtenga el servicio que esperan. El usuario tiene el derecho de recibir respeto, información pertinente y equidad. El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios.

El propósito del estudio de investigación es demostrar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Yungay. Este trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa, descriptivo, y de corte transversal, se realizara en el servicio de Emergencia del Hospital de Yungay entre los meses de Julio – Diciembre, 2015.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Identificación del Problema

La satisfacción del usuario externo es un indicador importante en la prestación de servicios de salud que nos permite evaluar la satisfacción o insatisfacción del cliente frente al servicio solicitado.

Uno de los problemas más álgidos en el servicio de emergencia es la aglomeración de pacientes solicitando atención por diversas patologías y procedimientos de enfermería, por la misma infraestructura reducida y recursos humanos limitados es imposible brindar atención con calidad ya que dentro del servicio de Emergencia funciona el área de Tópico, en un mismo ambiente lo cual crea malestar en los usuarios por el tiempo de espera, maltrato al usuario y la falta de privacidad.

Las causas de insatisfacción del usuario en el servicio de emergencia son múltiples, como instalaciones deficientes, equipos y materiales en malas condiciones, infraestructura deteriorada y reducida por la antigüedad, falta de medicamentos e insumos y limitado recursos humanos dentro del servicio.

Es importante tener en cuenta todo los aspectos negativos que repercuten sobre la percepción del usuario especialmente en los cambios del estado de salud, la ansiedad por no recibir una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales, más aún si de por medio la vida del paciente o usuario está en riesgo.

El grado de satisfacción del usuario se relaciona con la experiencia vivida al recibir el servicio solicitado.

Por ello que nuestra institución, deben mejorar constantemente en la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios. En tal sentido con este trabajo de investigación se pretende identificar de acuerdo al criterio de los pacientes y familiares si existe o no satisfacción en la atención que reciben

y en qué porcentaje el personal de enfermería está preparado para brindar servicio de enfermería con equidad y calidad.

En nuestro caso en el servicio de emergencia resulta difícil de evaluar la satisfacción del usuario los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario, tomaremos en cuenta a usuarios que acuden a recibir atención según el grado de dependencia como pacientes clasificados de prioridades II, III y IV tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios de salud que pueden afectar la satisfacción del usuario, aplicaremos encuestas con preguntas en forma escrita abierta donde manifiesten con sus propias palabras sus expectativas y percepciones del servicio recibido. Luego de un análisis profundo nos encontramos en la facilidad de emitir conclusiones y recomendaciones que exponemos al culminar esta investigación.

Parasuraman Zeithaml y Berry (1994), realizaron los estudios iniciales y formales de calidad de servicios. La percepción de la calidad de servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega de servicio de salud y también con el proceso de realización de este.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

1.1.2. Descripción del Problema

El Hospital de Yungay es un establecimiento de salud de nivel II-1 de atención que funciona según las políticas y directivas del MINSA. Se encuentra ubicado en la AV. República de Cuba S/N, Provincia de Yungay, Distrito de Yungay Departamento de Ancash. En este Hospital si bien existe

la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, no existe ningún programa de Gestión de la Calidad que permita mejorar los procesos críticos, entre los cuales la emergencia se constituye como la más solicitada por la población. La demanda de pacientes diariamente atendidos es un promedio es de 20 a 30 usuarios las 24 horas del día de prioridades II y III constituidos principalmente por una población infantil, adolescentes, joven, adulto y adulto mayor. Actualmente en el Hospital de Yungay se observa quejas por parte de los usuarios que acuden a solicitar servicios de salud como maltrato al usuario, demasiado tiempo de espera para recibir atención por servicio solicitado, la falta de medicamentos e insumos, falta privacidad, medico se encuentra ausente etc. La información expresada en forma espontánea por los usuarios que se quejaron de la atención de salud en el área de Emergencia de este hospital.

Frente a estas quejas por parte de los usuarios surge realizar este proyecto de investigación analizar los factores causales de insatisfacción del usuario y determinar el Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia del Hospital de Yungay considerando la dimensiones de fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía, Capacidad de respuesta, propuesta por (Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) información que será obtenida a través de encuestas confiables y validadas, por el método SERVQUAL, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud, cuyo costo es relativamente bajo y que nos permitirá identificar oportunamente quejas de los pacientes descontentos por la atención recibida, y de esta manera minimizar los daños a la institución como es el caso de las demandas legales.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Delimitación Espacial

El Hospital de Yungay según Ministerio de Salud esta categorizado por nivel de complejidad como Hospital II-1 que se encuentra ubicado en la Av. República de Cuba S/N, Provincia de Yungay, Distrito de Yungay Departamento de Ancash.

Con respecto a la atención al usuario externo en el Servicio de Emergencia el horario de atención es de 24 horas del día, conformado por equipo de guardia que consta de Médico General, Lic. Enfermera, y Técnico en Enfermería para la atención de diversas patologías que presente el usuario.

usuarios que acuden a este centro hospitalario son mayormente usuarios que solicitan atención por diversas patologías y son clasificados como grado dependencia II y III y IV y son de mayor demanda los cuales permanecen en el área de reposo hasta su recuperación y son dados de alta o pasan al servicio hospitalización según su patología, los pacientes que ingresan con patologías y son clasificados como grado de dependencia de prioridad I son pacientes que son estabilizados y son referidos a otro Hospital de mayor complejidad resolutive.

1.2.3 Delimitación Social

Grupo social al cual está dirigido el presente proyecto de investigación son a usuarios que presentan diversas patologías y que son clasificados con grado de dependencia II, grado de dependencia III y grado de dependencia IV y que necesite atención de Urgencia o Emergencia y que va determinar el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario.

1.2.4 Delimitación Temporal

El estudio de investigación se realizará entre los meses de Julio - Diciembre 2015.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Existen trabajos de investigación sobre el tema a nivel nacional, e internacional, para este caso particular el nivel de satisfacción será definido como:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Satisfacción es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Según Oliver, Richard L. (2009:40) Define: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos variando su concepto satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en término cese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio las percepciones de la calidad, También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales, es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

El nivel de satisfacción del usuario externo se medirá a través del instrumento SERVQUAL modificado que es La más usada y aceptada para la medición de la calidad de servicios. SERVQUAL presenta 22 variables para evaluar las expectativas y 22 variables para las percepciones, agrupada en 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía. Este instrumento fue modificado considerando, según las recomendaciones realizadas por Parasuraman, A., Zeithmal, V., &Berry, L. (1988) (7)

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACION

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio de Emergencia del Hospital Yungay periodo Julio – Diciembre 2015?

1.3.2 Problemas Secundarios.

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión de fiabilidad?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión capacidad de respuesta?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión seguridad?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión empatía?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión aspectos tangibles?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 Objetivo General o Principal.

Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay Julio – Diciembre. 2015.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo para la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Emergencia Hospital de Yungay Julio – Diciembre. 2015.

- Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo sobre la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Emergencia Hospital de Yungay Julio – Diciembre. 2015.
- Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo respecto a la Dimensión Seguridad del servicio de Emergencia Hospital de Yungay Julio - Diciembre. 2015.
- Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo para la Dimensión Empatía del Servicio de Emergencia Hospital de Yungay Julio – Diciembre. 2015.
- Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Externo para la Dimensión Aspectos Tangibles del Servicio de Emergencia Hospital de Yungay Julio– Diciembre. 2015.

1.5 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Justificación

Al realizar esta investigación en el Area de Emergencia, lugar de tensión, estrés y estados críticos emotivos del personal de enfermería y del usuario cobra relevancia al tratar de identificar las relaciones existentes entre este estado emotivo del profesional de enfermería y el usuario y evaluar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado; se ha observado que el número de quejas se ha incrementado en esta área por diferentes factores que trataremos de identificar; así mismo determinar los factores motivacionales del personal de salud participante en esta atención de salud.

La atención en los servicios de emergencia requiere de una acción rápida en menos tiempo, con eficiencia y eficacia, en forma coordinada para esto se requiere un importante grado de compromiso, responsabilidad y

profesionalismo y tiene como componentes principales tanto recursos humanos como recursos físicos frente a las múltiples patologías que se presentan diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial con respuestas diferentes del profesional de enfermería.

Para que este servicio sea de calidad la enfermera debe tener en cuenta su preparación, sus conocimientos, actitudes y competencia profesional no solamente desde el punto de vista científico sino también desde las dimensiones del hombre, respetando sus costumbres, su cultura y sus creencias religiosas, las cuales en un momento determinado enmarcarán el cuidado que éste requiera. Por esta razón el estudio y la investigación que deben acompañar no solo a la enfermera, sino a todo el personal que conforma su equipo de trabajo proporcionando herramientas que conduzcan al conocimiento científico, moral y humano para ofrecer un cuidado dirigido no solo al aspecto físico, sino también a otras dimensiones las cuales tratadas en conjunto conducen al cuidado de la dignidad humana.

La atención de enfermería debe girar alrededor de virtudes como la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia, basadas en un gran espíritu de servicio y amor, no solo a la profesión sino al hecho de brindar un cuidado de calidad, dando lo necesario en el momento oportuno para así asegurar el bienestar del usuario. Lo cual es percibido por el paciente a través de la confianza, la esperanza, el coraje, la experiencia de vida y la relación que se logre establecer con la enfermera que lo atiende, de la misma forma el paciente es capaz de valorar y reconocer el servicio que está recibiendo.

1.5.2 Importancia

La Significancia del estudio resulta muy importante en esta investigación porque permitirá determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que recibe atención de salud en el Area de Emergencia del Hospital de Yungay. La importancia de esta investigación radica en contribuir a la

mejora de la calidad de la atención en salud y fortalecer los procesos de mejora continua en los diferentes procesos de atención.

Por medio de este estudio se pretende conocer la apreciación de los usuarios con respecto a la atención de calidad que brinda el profesional de enfermería, el mismo que nos permitirá obtener las posibles insuficiencias en la calidad de atención.

1.5.3 Limitaciones

Las limitaciones que se podrían encontrar en este proceso de investigación son:

- usuarios no colaboran con el llenado de encuesta.
- que no se logre recolectar la cantidad de encuestas requeridas para el estudio por falta de cooperación por parte de los usuarios.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

4.1 Antecedentes del Problema

Huerta, M E A. (2015) realiza estudio sobre satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza Lima – Perú donde encuestó a 77 usuarios durante el mes de enero donde el nivel de satisfacción global fue 92.2% se sienten satisfechos con la atención recibida en el tópico del servicio de medicina de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza.

En cuanto al nivel de satisfacción por dimensiones fueron: para la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94.8%, para la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%, para la dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6%, para la dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6%, para la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción fue el 84.5%.

Cañarejo A, Pabón P. (2013) Ibarra, Ecuador realizó un estudio sobre “Calidad de atención que presta el personal de enfermería del sub centro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario” Donde consideran que el 80% de los usuarios manifiestan que se sienten satisfechos con la atención brindada mientras que el 15% de los usuarios establecen que la atención es poca satisfactoria y un 5 % manifiestan que no se sienten satisfechos debido a la falta de recursos humanos y la falta de interés a los problemas y necesidades de salud por parte del personal.

Estrada, M (2012) realizó estudio sobre satisfacción de la población ante los servicios de salud brindado por los equipos comunitarios de salud familiar del Municipio de Jocoaitique Morazán en San Salvador donde se observa que el 77.5% de la población se siente satisfecho o muy Satisfecho por la atención brindada, mientras que el 22,5 % se siente poco

o nada satisfecho debido al tiempo de espera en la atención, la no atención en las tardes, y la falta de privacidad y medicinas.

Loja, Llivizaca, Punin (2012) en su estudio realizado en la Cuenca. Ecuador, sobre “Satisfacción de los usuarios con los servicios de enfermería prestado en el Centro de Salud Paraíso” que el 75.53 % de usuarios recibieron atención están satisfechos y el 24.47 % manifestaron su insatisfacción esto debido a los molestos ruidos que existen en el Centro de Salud.

Cabello, E. Chirinos, J. (2012) en un hospital público En Lima, realizaron revista médica de validación y aplicabilidad de encuestas de SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuario en consultas externas (CE) y Emergencia (E) de un hospital público. La validez de constructo por análisis factorial, la consistencia externos en servicios de salud la validez del contenido fue analizada con 5 expertos la validez de constructo por análisis factorial la consistencia interna por el coeficiente alfa de cron Bach y su aplicabilidad en una muestra no probabilístico de 383 usuarios en consulta externa y 384 usuarios de Emergencia. El análisis factorial mostro que el 88,9 de la varianza de las variables en C.E. y 92,5 % en Emergencia explicaban que los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cron Bach fue 0,984 para C.E. y 0,988 para Emergencia. La satisfacción global de los usuarios de consulta externa fue 46,8% y 52,9% en Emergencia Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los

usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. Demostrando propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Ninamango, Walter en 2014, realizó estudio sobre Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se seleccionó de una manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los Consultorios Externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, donde se utilizó muestreo no probabilístico empleándose la encuesta SERVQUAL modificada de 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones y se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7% la dimensiones de confiabilidad, 78,3% aspectos tangibles 72,6% empatía, 69.6% y seguridad 63,9%. La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones.

2.2 BASES TEORICAS

SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción de los usuarios externos, es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor individual y subjetivo de la atención recibida. Es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, esta medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho

cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes

La satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención. Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención.

Satisfacción refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas.

Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio.

En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente.

EMERGENCIA:

Según el Diccionario de la Real Academia Española, Emergencia significa suceso o accidente que sobreviene o situación de peligro que requiere una acción inmediata. Según la Asociación Médica Americana, es aquella

situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano. Y según la Organización Mundial de la Salud (OMS) emergencia es aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos en el que la aplicación de primeros auxilios por cualquier persona es de importancia vital. También se dice que en una emergencia, la persona afectada puede llegar hasta la muerte en un tiempo menor a una hora. Como pérdida de conciencia, hemorragia severa, posibles fracturas óseas, heridas profundas, síntomas típicos de un ataque al corazón, dificultad respiratoria, toser o vomitar sangre, debilidad, y cambios en la visión.

URGENCIA

Según la Asociación Médica Americana (AMA), urgencia es toda aquella condición, que en opinión del paciente, su familia o quien quiera que asuma la responsabilidad de la demanda, requiere una asistencia inmediata.

Según Organización Mundial de Salud (OMS), urgencia se puede definir como la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia. También según la OMS, urgencia también es definida como la patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero debe ser atendida dentro de las 6 horas como máximo, para evitar complicaciones mayores, como son algunos ejemplos hipertensión, traumatismos, quemaduras, disritmias, vómitos, y diarreas severos.

CUIDADO

Es una actividad realizada por personas que se ocupan del cuidado de la vida, de la enfermedad, de la muerte y del medio ambiente, en esencia presta cuidados de preservación, de conservación, y manutención de la

vida cuando se coloca sus acciones en función de mantener el cuerpo sano.

ENFERMERIA

Enfermería es el diagnóstico y el tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud reales o potenciales.

Profesión, dinámica y social abierta al cambio, que tiene como objetivo primordial contribuir a la satisfacción de necesidades y solución de problemas de salud del individuo, familia y comunidad, mediante las intervenciones de acciones de fomento, protección, recuperación y rehabilitación, realizadas independientemente y en equipo con otras disciplinas, sectores y con la participación activa de los miembros de la comunidad. Ejecuta sus acciones básicas y especializadas en las áreas funcionales: como asistencial, docencia, administración e investigación, ejercidas por enfermera(os).

ATENCION DE ENFERMERIA

Capacidad de asistir, guardar, conservar, recelar o preocuparse por algo o alguien, es la acción encaminada a hacer algo por alguien que no puede desempeñar por sí mismo sus necesidades básicas de alimentación, higiene personal, eliminación, termorregulación, sueño, descanso, comodidad, actividad y movilidad, etc.

La atención de enfermería integra la dimensión humana y la dimensión técnica, es necesario construir un cuerpo de conocimientos a partir de una visión holística del ser humano, con la finalidad de actuar de forma eficaz y comprometida, garantizando un bienestar físico, mental y social del individuo, familia y comunidad.

ATENCIÓN DEL PACIENTE CRÍTICO EN EMERGENCIA

Según la Asociación Médica Americana es una situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano.

La OMS lo define como aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en segundos, también se dice que en una emergencia la persona afectada puede morir en menos de una hora. La atención integral del paciente crítico es la atención inmediata y eficiente de las emergencias, incluida la Parada Cardiorrespiratorio (PCR) detectada en el área de urgencias.

En este servicio de urgencias serán atendidos los pacientes críticos o emergentes en la sala de RCP, salvo los pacientes que presenten una situación emergente y estén ingresados en sala de observación.

Paciente crítico o grave es aquel paciente que tiene afectado uno o más sistemas de sus cuerpos, lo que pone en riesgo vital o en riesgo de quedar con graves secuelas, poseen un riesgo actual o potencial de su vida, presenta condiciones de reversibilidad que hacen necesaria la aplicación de técnicas de monitorización, vigilancia manejo, y soporte vital avanzado.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

EL MODELO SERVQUAL:

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización o institución utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 5 dimensiones

- **Fiabilidad** (Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa)

- **Capacidad de Respuesta** (disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido)
- **Seguridad** (conocimiento y atención de los métodos empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía** (interés y nivel de atención individualizada)
- **Elementos Tangibles** (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación)

Es un instrumento de mejora que mide lo que el cliente espera de la organización o institución que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas determinando el gap o brecha entre las dos dimensiones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo). El modelo SERVQUAL de calidad define a un servicio la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, la herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se brinda al usuario.

EXPECTATIVA DEL USUARIO

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución, esta expectativa se forma de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio y del servicio recibido.

PERCEPCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Define como percibe el usuario la entrega del servicio ofertado de la institución u organización. El cliente tiene ciertas necesidades reales de las cuales a veces el mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio.

Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

DONABEDIAN, (1990) ha hecho muchos estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto. A través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, que no es más que el resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que los profesionales de la salud prestan.

Estas investigaciones realizadas son importantes ya que en base a los resultados en cada institución realizada con lleva a mejorar la atención que se brinda a las personas y también se considera fiable las investigaciones tomadas como antecedentes y de las cuales se tomó en cuenta porque tienen cierta relación con el objetivo del estudio, orientando a la elaboración del formulario para la recolección de los datos del presente trabajo.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra "satisfecho".

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias.

Por tal motivo las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallas de calidad o errores de organización. Se considera además que los reclamos son el punto de quejas de los usuarios. (25)

CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General o Principal.

EL Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay. Es Satisfecho.

3.2 Variables e Indicadores

Variable Dependiente

Satisfacción del Usuario Externo atendido en el Servicio de Emergencia.

Variable Independiente.

- Fiabilidad del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia
- Capacidad de Respuesta del Usuario Externo en el servicio de Emergencia.
- Seguridad del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia.
- Empatía del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia.
- Aspectos Tangibles del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia.

3.3 INDICADORES Y OPERACIONALIDAD DE VARIABLE

1.- **Fiabilidad** del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay.

Definición conceptual.- Indica la habilidad que tiene el personal de enfermería para ejecutar el servicio ofrecido, fiable y cuidadoso.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador: porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la prestación de servicios de salud.

2.- **Capacidad de Respuesta** frente al Usuario Externo que acude al Servicio de Emergencia

Definición conceptual.- Es la expectativa del usuario externo frente a la institución referente a la disposición para ayudar a los clientes para

proveer un servicio en relación al manejo del tiempo adecuado del paciente y respeto.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador.- Porcentaje de usuarios atendidos en el tiempo adecuado, menor tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital de Yungay.

3.- **Seguridad** del Usuario Externo que se brinda en el Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay.

Definición conceptual.- son los conocimientos que el personal de Enfermería posee sobre su proceder, su cortesía y su capacidad de Transmitir confianza.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador.- porcentaje de usuarios que opinan sobre la eficiencia del profesional de enfermería que posee el Hospital de Yungay.

4.- **Empatía** del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay.

Definición Conceptual.-es la opinión del acceso fácil, la buena comunicación, atención individualizada y personalizada que ofrecen el servicio al usuario.

Operacionalidad.- encuesta de opinión.

Indicador.- porcentaje de usuarios que opinan sobre la buena comunicación y comprensión que brinda en profesional de enfermería durante la prestación de servicios.

5.- **Aspectos Tangibles** frente al Usuario Externo que acude al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay.

Definición Conceptual.- evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos

Operacionalidad.- encuesta de opinión

Indicador.- porcentaje de usuarios que opinan sobre el aspecto del personal, estructura del área de Emergencia del Hospital de Yungay.

CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

4.1.1 Tipo de Investigación.

Cuantitativo, Descriptivo

4.1.2 Nivel de Investigación.

Descriptivo

4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

4.2.1 Método de la investigación.

Método descriptivo.

4.2.2 Diseño de la Investigación.

No experimental, transversal descriptivo.

4.3 Población y Muestra de la Investigación.

4.3.1 Población.

Estará constituido por 3048 usuarios que reciben atención por el servicio de Emergencia en el Hospital de Yungay durante los meses de Julio a Diciembre.2015

4.3.2 Muestra

La muestra fue calculada utilizando la fórmula del tamaño muestral que es de 341 muestras. (Anexo)

4.4 TECNICA E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCION DE INFORMACION

4.4.1 TECNICAS

Encuestas.

4.4.2 INSTRUMENTOS

SERVQUAL mide la calidad de servicio a través de la encuesta que consta de cuatro áreas:

- 1.- Datos generales del encuestado.
- 2.- Preguntas de las expectativas del Usuario, sobre el servicio que esperaría recibir.

3.- Preguntas sobre la percepción de la calidad del servicio recibido.

4.- Cuales son las priorizaciones de las dimensiones 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

4.4.2 Fuentes

Primarias y Secundarias

CAPITULO V: ADMINISTRACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

5.1 Recursos (humanos, Materiales)

- La investigadora
- Asesora del Proyecto
- Asesor Estadístico
- Material de Escritorio
- Computadora

5.2 Presupuesto

Asesor Estadísticos: S/.	800.00
Material de Escritorio: S/.	400.00
Alquiler de Computadora: S/.	350.00
Asesora del Proyecto: S/.	<u>600.00</u>
Total	S/. 2150.00

5.3 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACION DE PROYECTO DE TESIS PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 2015.

N°	ACTIVIDAD	MESES											
		Julio	agosto	Set	oct	nov			Dic				
1	Planificación del Proyecto	■											
2	Aprobación del Proyecto	■											
3	Ejecución del Proyecto	■											

4	Análisis y Tabulación de los Datos	
5	Elaboración del Informe Final	

5.4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Alva, E., Barrera, K. Chucos, Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para Optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima. Perú. 2002.
- 2.- Estudio de satisfacción del usuario externo servqual (2013) hospital San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de Calidad, 2013.
- 3.- Revista Iberoamericana de ciencias de salud ISSN2334-2501 Servqual, una Propuesta Metodológica para evaluar la percepción de la calidad. (2004)
- 5.- Atalaya M. La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de san Marcos Facultad de ciencias administrativas. Lima: Perú., 1998.
6. -Richard, L. O. (2009) Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo Segunda Edición octubre 16, (2009).
Communication and control processes in Delivery of service Quality vol.52 p.46.
7. -Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. (1988). "C Refinement and Reassessment Of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing 1991.
8. -Córdova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos).
- 9.- Acosta Z. Percepción de la calidad de atención en los consultorios externos de medicina desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios del Hospital

Nacional Arzobispo Loayza, 2002. [Tesis de Maestría] Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2002.

- 10.- Huerta, M A. Nivel de Satisfacción de los Usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. Tesis Lima - Perú. 2015.
- 11.-Cañarejo, AA, Pabón, J P. Calidad de Atención que presta el personal de enfermería en el Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el Nivel de Satisfacción del Usuario [Tesis] Ibarra – Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2013.
- 12.-Estrada, M M. Satisfacción de la Población ante los servicios de salud brindado por los equipos comunitarios de salud familiar del municipio de Jocoaitique Morazán. [Tesis] Morazán – San Salvador; 2012.
- 13.-Loja, J G, Llivizaca, D N, Punin, C N. Satisfacción de los Usuarios con los servicios de enfermería prestados en el Centro de Salud Paraíso.[Tesis] Cuenca-Ecuador: Universidad la Cuenca; 2012.
- 14.-Cabello, E. Chirino, J L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. (Lima – Perú) Rev. Med. Hered. V.23n. Lima. Perú. 2012.
- 15.-Ninamango, V W. Percepción de la Calidad de Servicios de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad Medicina Humana. 2014.
- 16.-Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima- Perú, aprobado con la R.M.N° 527-2011-MINSA.

- 17.-Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima, 2002- MINSA.
- 18.- Mónica, Petraci. Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano – Usuario de Servicios Públicos Privatizados. IN AP, Buenos Aires 1998.
- 19.-Potter, Patricia A, Griffin, Perry A. Fundamentos de Enfermería, 3º Edición Mosby.
- 20.-Manual de política nacional de Formación y Utilización de recursos Humanos de Enfermería. Unidad de Enfermería. El Salvador. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- 21.-Manual de protocolos y Procedimientos de Actuación de Enfermería en Urgencias, Hospital Universitario Virgen de las Nieves – Granada. (2014)
- 22.-Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Enfermería. 2015
- 23.-Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993)
Calidad total en la gestión de servicios. Madrid. Ed. Díaz de Santo
- 24.- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Volumen 64, Nº 1, Primavera. Págs. 12-40.
- 25.-Donabedian, A. (1999). La calidad de la atención médica. México, Diciembre 1999:32.
- 25.-Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/MINSA. 2006.

ANEXOS

ANEXO: 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Criterio de medición	Instrumento
Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia	Juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción y expectativas del individuo sobre la calidad de atención.	<p>FIABILIDAD</p> <p>Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y Cuidadoso.</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>Competencia credibilidad, que inspire confianza</p> <p>EMPATÍA:</p> <p>Acceso fácil, la buena comunicación</p>	<p>Que el personal de salud le oriente y explique de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la atención de consulta.</p> <p>Que la consulta con el medico sea de inmediato dependiendo de la gravedad.</p> <p>Que la atención se realice respetando el orden de llegada.</p> <p>Que la consulta con el médico se realice según prioridad de emergencia</p> <p>Que durante su atención en consultorio se respete su Privacidad.</p> <p>Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su Atención.</p> <p>Que el personal de enfermería que atiende le inspire confianza y seguridad.</p> <p>Que el médico y el personal que atienden le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de Salud.</p> <p>Que el personal que brinda la consulta le trate con amabilidad, respeto y paciencia</p>	<p>Extremadamente muy satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p> <p>Extremadamente muy insatisfecho</p>	Encuesta SERVQUAL.

		<p>disposición para atender al Usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.</p> <p>ASPECTOS TANGIBLES:</p> <p>Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e Instrumentos</p> <p>CAPACIDAD</p>	<p>Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de Salud.</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizaran</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de atención</p> <p>Que el usuario comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, Dosis y efectos adversos.</p> <p>Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los usuarios</p> <p>Que el servicio de emergencia cuente con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes.</p> <p>Que el servicio cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</p> <p>Que el servicio de Emergencia y toda la área se encuentren limpios y cómodos.</p> <p>Que la atención en caja o en el módulo de admisión del</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>DE RESPUESTA:</p> <p>disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente</p>	<p>seguro integral de salud (SIS) sea rápida.</p> <p>Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida</p> <p>Que la toma de muestra para exámenes auxiliares de laboratorio sea rápida</p> <p>Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida</p>		
--	--	--	---	--	--

ANEXO 2.- Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	HIPOTESIS	INSTRUMENTO
--------	----------	------------------	-----------	-----------	-------------

<p>“Nivel de satisfacción del usuario externo que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay Julio a Diciembre del 2015”</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: Existe relación entre la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay de Julio a Diciembre del 2015”</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia respecto a la dimensión de fiabilidad - satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia respecto a la dimensión capacidad de respuesta. - satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia respecto a la dimensión 	<p>Determinar el Nivel de satisfacción de los usuarios Externos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar en Nivel de satisfacción del usuario externo para la dimensión fiabilidad en el servicio de Emergencia del Hospital de Yungay Julio a Diciembre 2015. -Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión capacidad de respuesta servicio de Emergencia del Hospital de Yungay Julio a Diciembre 2015. - Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión empatía servicio de Emergencia del Hospital de Yungay Julio-Diciembre 2015. <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo para la dimensión seguridad servicio de emergencia Hospital de Yungay Julio-Diciembre</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia</p> <p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia Seguridad del Usuario Externo en el servicio de Emergencia. Empatía del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia. Aspecto Tangible del usuario externo en el Servicio de Emergencia. Capacidad de Respuesta del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia. 	<p>Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital de Yungay.</p>	<p>- Encuesta</p>
---	---	---	---	---	-------------------

	<p>seguridad.</p> <p>- satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia respecto a la dimensión empatía.</p> <p>- satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia respecto a la dimensión aspectos tangibles.</p>	<p>2015.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo para la dimensión aspectos tangibles servicio de emergencia Hospital de Yungay Julio-Diciembre 2015.</p>			
--	--	--	--	--	--

ANEXO: 3 DISEÑO MUESTRAL:

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula es:

Donde:

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

n= tamaño de la muestra

p= proporción de usuarios externos que espera que se encuentren

Insatisfechos su valor es: P=0.5 q=0.5

q= proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos (1-p)

E= error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría de 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 la fechas recomendadas en los servicios de Emergencia

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (3048)}{(0.05)^2 (3048-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(384.16) (0.25) (3048)}{(0.0025) (3047) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{2927.2992}{7.6175 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2927.2992}{8.5779}$$

$$n = 341$$

ANEXO: 4 Instrumentos: Encuestas

		Nº D E ENCUESTA.....
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO DE NIVEL II		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuesta son totalmente confidenciales agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
condición del encuestado	Usuario(a)	1
	acompañante	2
Edad en Años-----		
Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
Niveles de Estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atienden	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
Tópico o Área donde fue Atendido:.....		

EXPECTATIVAS

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 Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 a17.

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

Nº		PREGUNTAS								
01	E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica								
02	E	Que la atención en Emergencia se realice considerando la gravedad de salud del paciente								
03	E	Que su atención en emergencia este a cargo del médico								
04	E	Que el medico 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 receta el medico								
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 rápido								
08	E	Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías y otros) sea rápido								
09	E	Que la atención en la farmacia de emergencia sea rápida								
10		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 minuciosos 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 salud le trate con amabilidad , respeto y paciencia								
15	E	Que el personal de emergencia le muestre 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 y análisis que le realizaran								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar al paciente.								
20	E	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar 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 Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia 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 los 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 médico le brindo sobre los procedimientos y análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas de 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 los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							