



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y/O ACOMPAÑANTES ATENDIDOS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 JOSÉ CAYETANO
HEREDIA PIURA- AGOSTO 2018**

**PATIENTS AND COMPANION SATISFACTION ASSISTED IN THE
EMERGENCY SERVICE AT JOSE CAYETANO HEREDIA III-1 HOSPITAL
AUGUST 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE

MÉDICO CIRUJANO

NOMBRES Y APELLIDOS: ARRUNÁTEGUI ZAVALA LUIS ARMANDO

ASESOR: DR. RAÚL HERNÁN SANDOVAL ATO

PIURA – PERÚ

2019

PRESIDENTE DEL JURADO: Dr. MARY CHUMACERO AGUILAR

SECRETARIO: Dr. JOSEFA RAMIREZ CORDOVA

SECRETARIO: Dr. JAVIER MARQUEZ HERNANDEZ

DEDICATORIA

A DIOS Y A LAS PERSONAS QUE MÁS HAN INFLUENCIADO EN MI VIDA: MI FAMILIA, MIS QUERIDOS MAESTROS Y MIS COMPAÑEROS DE AULA. POR EL APOYO, LOS CONSEJOS Y LA COMPRENSIÓN BRINDADA CADA AÑO DE MI CARRERA UNIVERSITARIA. A ELLOS SE LAS DEDICO CON MUCHO AMOR Y ESFUERZO.

AGRADECIMIENTOS

AGRADEZCO A DIOS, POR DARME LA VIDA Y PERMITIRME QUE FINALIZE UNA ETAPA IMPORTANTE EN ELLA, AGRADEZCO A MIS PADRES Y HERMANA: MANUEL ENRIQUE, MARTHA, Y JULIA POR EL APOYO INCONDICIONAL DESDE SIEMPRE, AGRADEZCO A ELENA MI NOVIA Y A MI AMADO HIJO DIEGO POR LA PACIENCIA Y COMPRESION, USTEDES SON EL IMPULSO Y MI MOTIVO DE SEGUIR Y SER MEJOR PERSONA Y MEJOR PROFESIONAL.

AGRADEZCO A MIS MAESTROS DE INTERNADO: DR.HENRY MANTILLA, DR.PAUL TIMANA, DR.EINER LUNA, DR.RONY ORTIZ, DR. JORGE ORDOÑEZ, DR. JOSE BARRANTES Y DR JORGE SAAVEDRA, POR SUS ENSEÑANZAS Y CONSEJOS TANTO EN LO PROFESIONAL COMO EN LO PERSONAL.

TITULO DE LA TESIS EN ESPAÑOL:

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y/O ACOMPAÑANTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA- AGOSTO 2018

TITULO DE LA TESIS EN INGLES:

PATIENTS AND COMPANION SATISFACTION ASSISTED IN THE EMERGENCY SERVICE AT JOSE CAYETANO HEREDIA III-1 HOSPITAL AUGUST 2018

AUTOR: ARRUNÁTEGUI ZAVALA LUIS ARMANDO

ASESOR: DR. RAÚL HERNÁN SANDOVAL ATO

INSTITUCIÓN DE ESTUDIO: HOSPITAL III-1 JOSE CAYETANO HEREDIA PIURA

CORRESPONDENCIA:

Nombres y apellidos : LUIS ARMANDO ARRUNATEGUI ZAVALA

Dirección : BELLO HORIZONTE Mz B-5 LOTE 4 Av. Los topacios

Telefono : 927229525

E mail : arruga22@gmail.com

RESUMEN

Objetivo: Conocer la satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el Servicio de Emergencia Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura- Agosto 2018. **Metodología:** Es un Estudio tipo Descriptivo, de corte transversal, prospectivo, en la cual se realizó la encuesta SERVQUAL a 360 pacientes y/o sus acompañantes en el servicio del área de Emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura durante el mes de Agosto del año 2018, los cuales serán consultados sobre la satisfacción de la atención brindada en el servicio antes mencionado. **Resultados:** A modo de consolidado general el nivel de satisfacción de los encuestados nos detalla que el 55% está insatisfecho por el nivel de atención prestado en el servicio de emergencia, en el ítem evaluado del criterio de empatía hay un nivel de insatisfacción del 64% y en el ítem evaluado del criterio de capacidad de respuesta presenta el 68% de satisfacción de los encuestados. **Conclusiones:** Los pacientes y/o acompañantes del servicio de Emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura se mostraron Insatisfecho con la calidad de atención en un 55% de los caso; del mismo modo ítems como Fiabilidad, Seguridad y Empatía mostraron niveles altos de desaprobación y el único ítem que recibió indicativos de satisfacción fue el de Capacidad de Respuesta por parte del personal asistencial y trabajadores.

Palabras clave: Satisfacción, insatisfacción, Fiabilidad, Capacidad De Respuesta Seguridad, Empatía, aspectos Tangibles

SUMMARY

Object: Known the satisfaction of patients or companions attended in the Emergency Service of Jose Cayetano Heredia Hospital III-1 around August 2018.

Methodology: Simple random study by convenience using SERVQUAL survey to the patients or his companion that acquire the services if the emergency area of Jose Cayetano Heredia hospital during august 2018, which will be consulted about the satisfaction of the attention given by the services. **Results:** In a

general consolidated way, the level of satisfaction of the respondents show us that 55 percent is satisfied by the attention given in the emergency services, about the empathy criterion we have a 64 percent of dissatisfaction; about capacity answer item, it show 68 percent of satisfaction **Conclusions:** The patients or companions of the Emergency service of Jose Cayetano Heredia Hospital III-1, were dissatisfied with the quality of attention around 55 percent; at the same time, items like reliability, security and empathy showed high levels of disapproval, and the only item that received indicative of satisfaction was the Answer Capacity by the care workers.

Key words: Satisfaction, dissatisfaction, reliability, answer capacity, security, empathy, tangible aspects.

I.- INTRODUCCIÓN

La Salud en América Latina y sus sistemas de salud actualmente asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario (1-2). Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos(3-5) y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables(7-9) y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo(10-11). En el Perú EsSalud es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades y en servicios de áreas críticas y de emergencia. Considerando esta última como uno de los proveedores de usuarios las 24 horas del día en forma no interrumpida, así misma presencia de usuarios críticos con riesgo de sus vidas, con alto grado de emotividad, de sus familiares y del usuario interno con diversidad de procesos de atención lo que condiciona múltiples factores que van a determinar un grado de satisfacción (12-15). La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento (16-17). Hay resultados de encuestas que exhibe un alto grado de disparidad al evaluar el grado de insatisfacción del usuario externo

global que consideramos relacionada con la heterogeneidad de expectativas en la población y en las características de los servicios (19-20).

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas (21). 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 (22). La motivación del personal de Salud en el área de emergencias del Hospital III-1 de Emergencia José Cayetano Heredia Piura, se mide el nivel de satisfacción del usuario externo, con el cuestionario de Servqual, usuario asegurado que tiene expectativas altas, además de ser influenciados por diversos factores para lograr una satisfacción o no satisfacción. Siendo el objetivo principal Conocer la satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el Servicio de Emergencia Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura- Agosto 2018.

III. OBJETIVOS GENERAL: conocer la satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura- agosto 2018

III.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Determinar las características sociodemográficas de los de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia tópico de medicina del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.
2. Determinar el grado de satisfacción según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia tópico de medicina del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.
3. Determinar el nivel de Satisfacción/Insatisfacción de pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia tópico medicina según cada dimensión en forma específica
4. Determinar en forma general el nivel de satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia tópico de medicina del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.

IV.- MATERIAL Y MÉTODO

IV.1.- DISEÑO DE ESTUDIO:

Es un estudio Descriptivo, de corte transversal, prospectivo

IV.2.- POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

IV.2.1.- POBLACIÓN:

La población estuvo determinada por pacientes y/o familiares que acudan al Servicio de Emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia durante el mes de Agosto 2018 que corresponde al periodo de ejecución de la tesis. Con un total de 360 personas

IV.2.1.1.- Criterios de Inclusión:

- Ser usuarios nuevos o continuadores en el servicio durante Agosto del año 2018.
- Ser usuarios de emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura de ambos sexos.
- Edad comprendida entre los 18 y 70 años.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este

IV.2.1.2.- Criterios de Exclusión:

- a) Pacientes que no deseen participar de la encuesta
- b) Pacientes con alteración de conciencia.
- c) Ser usuarios de otros servicios en emergencia

IV.2.2.- MUESTRA, MUESTREO:

Estudio descriptivo de corte transversal descriptivo mediante encuesta SERVQUAL (23) a los pacientes y/o sus acompañantes que adquieran los servicios del área de Emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura durante el mes de Agosto del año 2018 los cuales serán consultados sobre la satisfacción de la atención brindada en el servicio antes mencionado.

- Unidad de análisis: Encuesta individual con el cuestionario SERVQUAL
- Unidad de muestreo: pacientes y/o sus acompañantes que acuden a los servicios del área de Emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura
- Marco muestral: conjunto de cuestionarios.
- Muestra: Mensualmente se atienden en promedio unos 5000 pacientes al mes (24) en el Hospital III José Cayetano Heredia Piura al año 2018 lo

cual mediante uso de fórmula para obtención de una muestra deberán ser seleccionadas unas 360 pacientes de modo aleatorio (IC: 95%)(25).

MUESTRA:

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

ERROR 5.0%
 TAMAÑO POBLACIÓN 5,000
 NIVEL DE CONFIANZA 95%
 TAMAÑO DE LA MUESTRA = 357

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

		Precisión					
		1%	2.0%	2.5%	3.0%	3.5%	4.0%
N	10000	4,899	1,936	1,332	964	727	566
	11000	5,128	1,971	1,348	973	732	569
	12000	5,335	2,001	1,362	980	736	572
	13000	5,524	2,027	1,374	986	739	574
	14000	5,696	2,050	1,385	992	742	576
	15000	5,855	2,070	1,394	996	745	577
	20000	6,488	2,144	1,427	1,013	754	583
	25000	6,939	2,191	1,448	1,023	760	586
	30000	7,275	2,223	1,462	1,030	764	588
	35000	7,536	2,247	1,472	1,036	767	590
	40000	7,744	2,265	1,480	1,039	769	591
	45000	7,915	2,279	1,486	1,042	771	592
	50000	8,056	2,291	1,491	1,045	772	593
	100000	8,762	2,345	1,513	1,056	778	597
	150000	9,026	2,363	1,521	1,060	780	598
	200000	9,164	2,372	1,525	1,061	781	598
	250000	9,248	2,378	1,527	1,063	782	599
	300000	9,306	2,382	1,529	1,063	782	599

- Método de elección: Aleatorio simple por conveniencia

V.- PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS:

En primer lugar se procederá a la obtención de permisos a las instituciones pertinentes (Universidad Privada Antenor Orrego, Director del Hospital III José Cayetano Heredia Piura). Posteriormente a ello, se realizará la ejecución mediante la recolección de encuestas mediante escala SERVQUAL; la cual es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

V.1- PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS:

Para el presente estudio se tendrá en cuenta un sistema de doble digitación, para un mayor control en cuanto los datos recolectados. Se digitarán las fichas de recolección de datos obtenidos primero en el programa Microsoft Excel (Versión 2015), para luego de realizar un primer filtro y comprobar la confiabilidad de la data obtenida. Seguido a ello, se procesarán los datos tabulados en el programa estadístico Stata11,1; con el cual obtendremos los datos estadísticos de asociación. En la estadística descriptiva, se calcularán las frecuencias y porcentajes de las variables consignadas para el estudio, para las variables cuantitativas primero se determinará su normalidad –mediante la prueba estadística Shapiro Wilk-, según eso se las describirán con la mejor medida de tendencia central y dispersión. También se realizarán de manera selectiva los gráficos y cuadros adecuados para la planificación de los futuros resultados.

V.2- ASPECTOS ÉTICOS:

Se respetará en todo momento la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos, además, se darán a conocer los resultados a las unidades competentes. Se tomarán en cuenta las normas éticas sobre experimentación humana de la Declaración de Helsinki de 1975; así como del Colegio Médico del Perú, Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura y de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Se le pide la participación completamente voluntaria a los pacientes y/o acompañantes para poder recolectar los datos necesarios para realizar este estudio y de esta manera poder encontrar las mejoras.

Se le ofrece el cuestionario al usuario y se le explica antes de marcar las respuestas, este debe conocer y comprender cada uno de los apartados del cuestionario, este proceso se le conoce como consentimiento informado.

VI.- LIMITACIONES:

Las limitaciones principales radicarían en un adecuado llenado de la encuesta por parte de los pacientes abordados así mismo el acceso y permiso en el área de emergencia por parte de las autoridades.

VII. RESULTADOS

Objetivo N° 01

Determinar las características sociodemográficas de los de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.

Se incluyeron en el estudio un total de 360 participantes. La edad promedio fue de 48.25 años. El sexo femenino fue el predominante con 55.89%. Asimismo el 71.95% de los participantes fueron acompañantes. El resto de las características sociodemográficas se muestran en la **Tabla 01**.

Tabla 01. Características Sociodemográficas de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.

Variable	N	%
Edad *	48.25	18 -70 años
Sexo		
Femenino	212	55.89
Masculino	148	44.11
Condición		
Usuario	101	28.05
Acompañante	259	71.95
Grado de Instrucción		
Primaria completa	114	31.66
Secundaria completa	107	29.72
Superior Técnico	48	13.34
Superior Universitario	91	25.28

Objetivo N° 02

Determinar el grado de satisfacción según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.

Con respecto al grado de satisfacción de acuerdo a las dimensiones de la encuesta se encontró que la insatisfacción se presentó en más del 50% de los casos para la fiabilidad (63%), seguridad (64%), empatía (65%) y aspectos tangibles (50%) Estos resultados se muestran en la **Tabla 02**.

Tabla 02. Grado de satisfacción según dimensiones de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.

Variable	Insatisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%
Fiabilidad	227	63	133	37
Capacidad de respuesta	115	32	245	68
Seguridad	230	64	130	36
Empatía	234	65	126	35
Aspectos Tangibles	180	50	180	50

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo N° 03

Determinar el nivel de Satisfacción/Insatisfacción de pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia tópico medicina según cada dimensión en forma específica

La figura 1 nos genera los detallados en los niveles de satisfacción pregunta/pregunta de la encuesta planteada en donde del ITEM correspondiente a Fiabilidad la Pregunta N°3 “Su Atención en emergencia estuvo a cargo del Médico” fue la premisa con mayor rechazo (80%), sin ninguna pregunta dentro del ITEM que se encuentre en porcentaje aprobatorio.

En cuanto al ITEM correspondiente a Capacidad de respuesta, la pregunta N°6 “La Atención en Caja o Módulo de Atención” los encuestados se mostraron satisfechos en la mayoría de los casos (72%), no registrándose para este ITEM porcentajes de Insatisfacción

Dentro del ITEM Seguridad, la premisa N° 11 “Durante su atención en Emergencia se respetó su privacidad” 281 encuestados (78%) manifestaron su insatisfacción en cuanto a esta pregunta, no registrándose puntajes positivos en las demás preguntas de este ITEM.

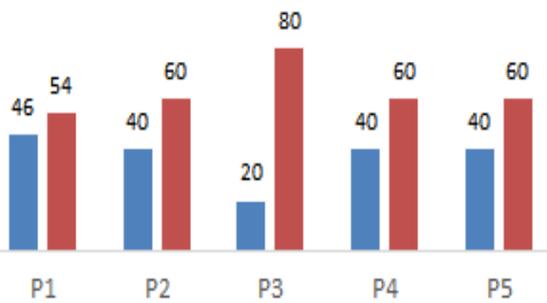
Pasando al ITEM correspondiente a Empatía, la pregunta 16: “El Médico le explicó a Ud. O a sus Familiares el problema de salud o resultado de la atención” el 74% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho con ello, no habiendo porcentajes positivos para respuestas en este ITEM.

Finalmente en el ITEM de Aspectos Tangibles, la pregunta N° 19: “Los Carteles, Letreros y Flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes” presenta el mayor nivel de insatisfacción con 223 encuestados que lo manifiestan; sin embargo en la pregunta N° 20 “ La emergencia contó con personal para orientar e informar a los pacientes” y la pregunta N° 21: “La emergencia contó con equipos disponibles” los encuestados manifestaron su aceptación en un 62% y 56% respectivamente.

FIABILIDAD (%)

Gráfica 2A

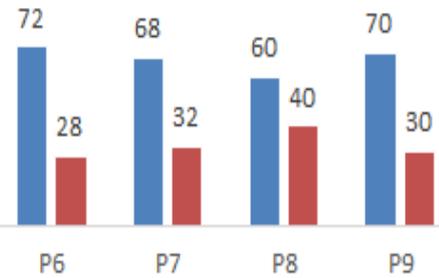
■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO



CAPACIDAD DE RESPUESTA (%)

Gráfica 2B

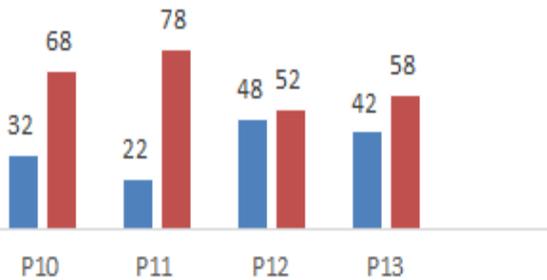
■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO



SEGURIDAD (%)

Gráfica 2C

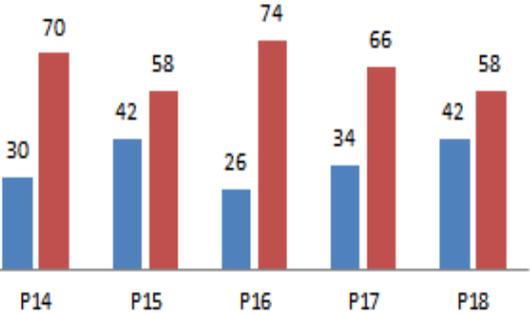
■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO



EMPATÍA (%)

Gráfica 2D

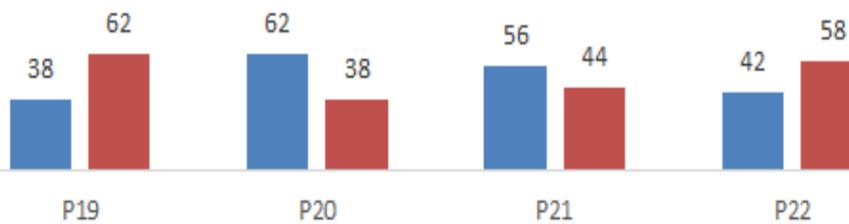
■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO



ASPECTOS TANGIBLES (%)

Gráfica 2E

■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO

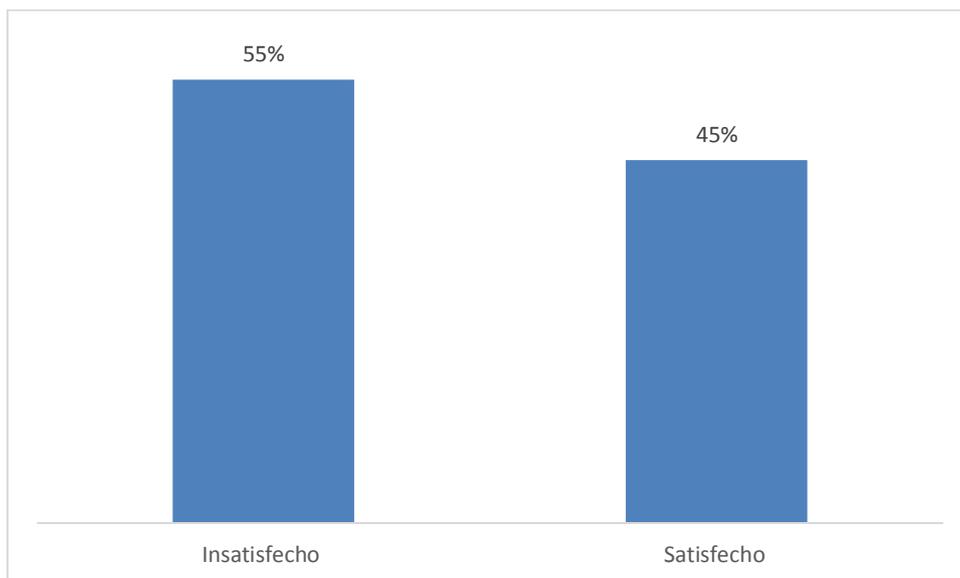


Objetivo N° 04

Determinar en forma general el nivel de satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia tópico medicina del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.

Con respecto a la evaluación general del nivel de satisfacción se encontró que el 55% de los pacientes se encontraba insatisfecho con su atención en el servicio de emergencia tópico de medicina del Hospital III-1 José Cayetano Heredia. Estos resultados se muestran en la **Figura 02**.

Figura 02. Nivel de satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura – Agosto 2018.



VIII. DISCUSIÓN:

La atención en el servicio de emergencia fue evaluada mediante encuestas para conocer la satisfacción del usuario, esto se realizó en el Hospital por José Cayetano Heredia III – I, quien da cobertura a toda la población piurana.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Huerta Medina(26) quienes señala que casi el 60% de los encuestados son mujeres ello es acorde con lo que en este estudio se halla, En cuanto al grado de instrucción el 31.66% tiene nivel primario, comparado con un 25.27 % por Huerta Medina.

La dimensión correspondiente a fiabilidad evidencia un 63% de insatisfacción, siendo mayor a lo reportado por huerta medina (26), quien evidencia un 2.6% de insatisfacción , en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta encontramos un 68% de satisfacción, siendo esta la dimensión con mayor grado de satisfacción lo cual expresa que la atención recibida por el usuario se da de manera oportuna, estos resultados tienen relación con lo hallado por Boza Bustios(27), quien reporta que 67,4% se encontró satisfecho con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta.

En cuanto a la dimensión de seguridad, la cual es considerada con una de las dimensiones con mayor insatisfacción en la emergencia del hospital Cayetano Heredia Piura, en donde encontramos un 64% de insatisfacción, siendo mayor con respecto a lo hallado por Boza Bustios quien reporta un 43.18% de insatisfacción (27). La empatía presentó mayores niveles de insatisfacción con 65% de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Cayetano Heredia. Finalmente en la dimensión que respecta a aspectos tangibles se encuentra partida en cuanto a la satisfacción/insatisfacción (50% cada uno).

IX. CONCLUSIONES

Los pacientes y/o acompañantes del servicio de Emergencia del Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura se mostraron Insatisfecho con la calidad de atención en un 55% de los caso. En cuanto al género con mayor presencia es el femenino Con un 55.89 %, el grado de instrucción predominante este estudio reporta que el 31,66% de los participantes presentan primaria completa.

En nuestro estudio la dimensión Fiabilidad, encontraron niveles de insatisfacción del 63%, Así también la Capacidad De Respuesta presenta la dimensión con mayor nivel de satisfacción con un 68%.

En cuanto a la dimensión correspondiente a la empatía tenemos un 65% de insatisfacción siendo esta la dimensión con mayores niveles de insatisfacción, finalmente la dimensión que corresponde a los Aspectos Tangibles se aprecia una apreciación partida en cuanto a la satisfacción/insatisfacción (50% cada uno)

X. RECOMENDACIONES

1. Crear un programa de mejoramiento al usuario para el área de emergencia.
2. Tener en constante capacitación al personal de salud sobre los factores de satisfacción del usuario principalmente: empatía, seguridad, fiabilidad aspectos tangibles y capacidad de respuesta.
3. Evaluar al personal de salud constantemente para conocer la satisfacción dada en el servicio.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de atención en los centros de Salud. 2013. [Internet]. [Citado el 20 de Julio 2018]. Disponible en:
https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1604:buscan-calidad-atencion-establecimientos-salud&Itemid=900
2. Iparraguirre Sánchez A. Influencia de la calidad del Servicio brindada por las trabajadoras sociales en la satisfacción de las gestantes atendidas en el Policlínico El Porvenir-ESSALUD Distrito El Porvenir, Año 2015. [Tesis de Grado]. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú 2015.
3. Ibarra L, Espinoza B. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora; Un estudio comparativo. Re. Ib. Ci. 2014 [cited 2018 Jul 20];1(4):107-20. Available from: <http://goo.gl/G3YWSN>.
4. Khamis K, Njau B. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. BCM Health Serv. Res. 2014;1(3):122-6. <http://doi.org/bvmm>.
5. Al-Borie H, Damanhour AM. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. Int. J. Qual. Health Care Assur. 2013;26(1):20-30. <http://doi.org/bvmh>.
6. Borré-Ortiz YM. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud

- de Barranquilla [Tesis de maestría]. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional de Colombia; 2014.
7. Morais-Pena M, Santos da Silva EM, Rizzato-Trochin DM, Melleiro MM. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. Rev. Esc. Enferm. USP. 2013;47(5):1227-32. <http://doi.org/bvrs>.
 8. Donabedian, Avedis . Calidad de la atención en salud.2011. 4ta Edición. Vol. 3 Nº 1 y 2. México D.F
 9. Malagón-Londoño, Gustavo. Visión sobre la Calidad Total. En: Garantía de Calidad en Salud. Malagón-Londoño, Gustavo; Galán Morera, Ricardo y Pontón Laverde, Gabriel (Compiladores). 2009.Editorial Médica Panamericana. Bogotá, Colombia.
 10. Namoc M. Calidad de servicio percibida por los usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - EsSalud. La Libertad. Tesis de Maestría de Medicina. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2004. 41pp
 11. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
 12. Seguro Social del Perú-EsSalud. Servicios de Salud. 2018 [Internet] [citado 20 Julio 2018]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/prestaciones-de-salud/>

13. Seguro Social del Perú-EsSalud. Nuestra Institución. 2018 [Internet] [citado 20 Julio 2018]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/nuestra-institucion/#tabs-5-0-0>
14. Seguro Social del Perú-EsSalud. Normatividad. 2018 [Internet] [citado 20 Julio 2018]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/normatividad-institucional/>
15. Seguro Social del Perú-EsSalud. Atención al Asegurado [Internet] [citado 20 Julio 2018]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/atencion-al-asegurado/>
16. Lari Semnani B, Mohebbi-Far R, Shalipoor E, Mohseni M. Using creative problem solving (TRIZ) in improving the quality of hospital services. *Glob. J. Health Sci.* 2014;7(1):88-97. <http://doi.org/bvmj>.
17. Norma Internacional ISO 9001:2000 Guía para la interpretación de la norma ISO 9000:2000 en organizaciones de salud. /2007/12/modelo-malcombaldrige-de-calidad.html. (Fecha de acceso: 20 de Julio del 2018).
18. Rodríguez-González D, Sanjuán-Hernández D. Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Enferm. Nefrol.* 2013;16(2):75-82.
19. Cordero-Tous N, Horcajadas-Almansa A, Bermúdez-González G, Tous-Zamora D. Calidad percibida en los hospitales del Servicio Sanitario Andaluz. El caso de los servicios de neurocirugía. *Rev. Calid. Asist.* 2014;29(6):311-9. <http://doi.org/f2xkzz>.

20. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*. 2000;114(Supl 3):26-33
21. Organización Panamericana de la Salud- OPS, Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. En Programa de Organización y Gestión de Sistema de Servicios de Salud. HSO. 2010.
22. Lizarraga T. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Departamento de Pediatría, Hospital Regional Las Mercedes Chiclayo. Tesis de Maestría. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004. 56pp
23. Adriana Numpaque-Pacabaque, Anderson Rocha-Buelvas, Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev. Fac. Med.* 2016 Vol. 64 No. 4: 715-20.
24. Seguro Social del Perú -EsSalud. Estadística Institucional. 2018 [Internet] [citado 20 Julio 2018]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
25. Iván Espinoza Salvadó. TIPOS DE MUESTREO. 2016. [Internet] [citado 20 Julio 2018]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

26. Huerta Medina Elizabeth nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015” [Internet] [citado 01 marzo 2019].

Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf;jsessionid=6D0154BFBCF746D633B4158DFD4C6E42?sequence=1

27. Bertha Beatriz Boza Bustios Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Internet] [Citado 01 marzo 2019]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza_BBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

XII. ANEXOS

ANEXO N° 1: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO A PACIENTES EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 ESSALUD JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA 2018”

1) Datos básicos:

a) Edad: _____ b) Sexo: ()M ()F

a) Condición: () Usuario () Acompañante

b) Grado de Instrucción: () Analfabeto () Primaria () Secundaria
() Superior Técnico () Superior Universitario

c) Tipo de seguro: () SIS () SOAT () EsSalud () Otro: _____ () Ninguno

N°	Preguntas
1	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
2	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?
3	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
4	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
5	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

N°	Preguntas
6	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?
7	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
9	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

N°	Preguntas
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

N°	Preguntas
14	P ¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier que se presentó durante su atención?
16	P ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?
17	P ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?

N°	Preguntas
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

ANEXO N° 2: SOLICITUD DE PERMISO A LAS AUTORIDADES
PERTINENTES

“Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad”

San Miguel de Piura 01 de Febrero 2019

A: Dra Milagritos Sánchez Reto

ASUNTO: Permiso para la ejecución Proyecto de Tesis de Pre Grado

Estimadas autoridades reciban mediante la presente mi más cordial saludo del mismo modo sirva la misma para solicitar la autorización de mi Proyecto de Tesis titulado: **“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y/O ACOMPAÑANTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA- AGOSTO 2018”** dentro de las instalaciones del Hospital III José Cayetano Heredia Piura.

Esperando una respuesta favorable me despido de Usted.

Atte.

E.M.H. Luis Armando Arrunátegui Zavala

ID N° 000106705

“AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Piura; 20 de Julio 2018

Dra.. Gladys Ligia Peña Pazos

Directora Académica UPAO Campus Piura

Dr. Jorge Mas Sánchez

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA UPAO CAMPUS PIURA

Asunto:

APROBACIÓN E INSCRIPCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Yo; Luis Armando Arrunátegui Zavala, identificado con ID N° 000106705 alumno de la Escuela Profesional de Medicina Humana con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo requisito indispensable para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, recorro a su digno despacho a fin de que apruebe e inscriba mi Proyecto de Tesis titulado: **“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y/O ACOMPAÑANTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA- AGOSTO 2018”**

Asimismo, informo que el docente. **DR. RAÚL HERNÁN SANDOVAL ATO**, será mi asesor por lo que solicito se sirva tener de conocimiento para lo fines pertinentes.

Por lo expuesto es justicia que deseo alcanzar.

Luis Armando Arrunátegui Zavala
ID N° 000106705

CONSTANCIA DE ASESORÍA

Quién suscribe **DR. RAÚL HERNÁN SANDOVAL ATO**, Docente de la Escuela Profesional de Medicina Humana UPAO Campus Piura, hace constar que me comprometo a brindar el asesoramiento correspondiente para el desarrollo del Proyecto de Tesis titulado “**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y/O ACOMPAÑANTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III-1 JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA- AGOSTO 2018**” “del Estudiante de Medicina Humana **LUIS ARMANDO ARRUNÁTEGUI ZAVALA** de la Escuela de Medicina Humana UPAO Campus Piura.

Se expide la presente para los fines que estime conveniente.

Piura; 20 de Julio 2018