

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia de  
un hospital de Yurimaguas, en el año 2023**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional  
de Enfermería: Emergencias y Desastres

**Autores:**

Luz Elena Saavedra Córdova

Ruth Rosario Pérez Gallardo

**Asesor:**

María Ángela Paredes Aguirre de Beltrán

**Lima, febrero 2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Dra. María Ángela Paredes Aguirre de Beltrán, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE YURIMAGUAS, EN EL AÑO 2023”** de las autoras Ruth Rosario Pérez Gallardo y Luz Elena Saavedra Córdova, tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de febrero del año 2023.



---

**María Ángela Paredes Aguirre de Beltrán**

**Nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia  
de un hospital de Yurimaguas, en el año 2023**

**TRABAJO DE ACADÉMICO**

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad  
Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres



---

Mtra. Neidis Marquez  
Dictaminador

Lima, 20 de marzo de 2023

## Tabla de Contenido

RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
Identificación del problema.....	9
Formulación del Problema .....	10
Problema general. ....	10
Problemas específicos.....	11
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos. ....	11
Justificación.....	12
Justificación teórica. ....	12
Justificación metodológica. ....	12
Justificación práctica y social.....	12
Presuposición filosófica .....	13
CAPÍTULO II DESARROLLO DE LAS PERSPECTIVAS TEÓRICAS .....	14
Antecedentes de la investigación .....	14
Marco Conceptual .....	17

Factores determinantes en la satisfacción del usuario .....	17
Satisfacción del cliente .....	18
Importancia de la satisfacción usuario.....	20
Base legal de la Satisfacción del usuario .....	20
Percepción de la satisfacción del usuario.....	21
Dimensiones de la satisfacción del usuario.....	22
Elementos que conforman la satisfacción del usuario.....	22
Proceso de medición de la satisfacción del usuario .....	23
Satisfacción del usuario.....	23
Teorías de enfermería.....	24
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	24
Descripción del lugar de ejecución.....	24
Población y muestra.....	25
Población.....	25
Muestra.....	25
Criterios de inclusión y exclusión .....	26
Criterios de inclusión .....	26
Criterios de exclusión.....	26
Tipo y diseño de investigación .....	26

Identificación De Variables .....	27
Variable .....	27
Operacionalización de variables.....	28
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	31
Estructura de la encuesta de evaluación. ....	31
Proceso de recolección de datos.....	33
Procesamiento y análisis de datos .....	33
Consideraciones éticas.....	33
CAPÍTULO IV ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	35
Cronograma de ejecución .....	35
Presupuesto .....	35
Financiación .....	37
REFERENCIAS.....	38
APÉNDICES .....	41

## RESUMEN

Un indicador de calidad utilizado en el área de salud es la satisfacción de los usuarios, donde se formula una valoración personal del cuidado recibido y el cumplimiento con relación a la calidad técnica, disponibilidad, continuidad y eficacia por los profesionales de enfermería. La valoración de la calidad se mide en niveles de satisfacción del cliente. La meta que tienen los profesionales de enfermería de acuerdo a la Ley 26842 y el Código de ética es brindar los cuidados de calidad para conseguir la satisfacción de los pacientes o usuarios. Este proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas, 2023; el método para recolectar los datos es la encuesta y el instrumento será el cuestionario. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo. El instrumento que se usará será la Encuesta SERVQUAL versión adaptada a atención en emergencia. Para cumplir con la exigencia científica previamente se realizó una prueba piloto a 10 pacientes del servicio de emergencias, obteniendo según el Alfa de Crombach un valor de 0,99 y los 5 expertos o jueces quienes examinaron los constructos alcanzando una validez con la V de Aiken, de 0,96 que significa una alta validez. Los datos recolectados serán procesados, codificados e ingresados en una base de datos en Excel en un paquete estadístico SPSS versión 27.

**Palabras claves:** Satisfacción, cuidado en el servicio de emergencia, calidad del cuidado.

## ABSTRACT

A quality indicator used in the health area is user satisfaction, where a personal assessment of the care received and compliance is formulated in relation to technical quality, availability, continuity and effectiveness by nursing professionals. Quality assessment is measured in levels of customer satisfaction. The goal that nursing professionals have according to Law 26842 and the Code of Ethics is to provide quality care to achieve the satisfaction of patients or users. This research project aims to determine user satisfaction in the emergency service of a Hospital in Yurimaguas, 2023; the method to collect the data is the survey and the instrument will be the questionnaire. This study has a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive. The instrument to be used will be the SERVQUAL Survey version adapted to emergency care. To comply with the scientific requirement, a pilot test was previously carried out on 10 patients from the emergency service, obtaining a value of 0.99 according to Cronbach's Alpha and the 5 experts or judges who examined the constructs, reaching validity with Aiken's V., of 0.96, which means high validity. The collected data will be processed, coded and entered into a design base in Excell in a statistical package SPSS version 27.

**Keywords:** Satisfaction, care in the emergency service, quality of care.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Identificación del problema**

Uno de los más álgidos problemas de los servicios de urgencias es la gran demanda de los usuarios que solicitan una atención de variadas afecciones y procedimientos médicos. Debido a la inadecuada construcciones y poco personal de salud, es imposible brindar atención de alta calidad porque el área de especialidad está operando dentro del departamento de servicios de emergencia. Esto se traduce en pacientes insatisfechos por los tiempos de espera, maltrato al paciente y falta de respeto a la privacidad (MINSa, 2019)

Según el (MINSa, 2022) uno de los indicadores poco presentes o críticos en la prestación de los servicios de salud es la satisfacción del servicio brindado por ello se elaboró nuevas directivas para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario. La vida moderna y la corriente del pensamiento científico han llevado a las personas a considerar la salud como un área del conocimiento que puede medir los resultados de la atención y preocupación de sus profesionales, quienes están obligados a brindar servicios de salud del calibre necesario en relación con las necesidades de los usuarios.

Según un estudio realizado en Cuba en 2021 por Hevia-Caro E. y colegas, el 28% de los encuestados cree que sus necesidades, motivaciones y expectativas no siempre son tenidas en cuenta por el sistema general de gestión, mientras que el 64% de los encuestados opina que las urgencias médicas atendidas por los centros sanitarios funcionan bien.

El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, realizó una investigación donde muestra que, un 47 por ciento de quejas se dio por parte de familiares debido a la demora en

la atención de su paciente; de ellos 23,5 por ciento por el trato incorrecto de parte del personal y el 23 por ciento por retraso en la atención (Cordova-Buiza et al., 2021). De la misma manera encontró (Huamán, 2022) en su estudio realizado en Chachapoyas, concluyendo que el 57% de los usuarios están satisfechos mientras que el 43 por ciento muestran insatisfacción por la atención en dicho servicio.

(MINSA, 2019) reporta que hay investigaciones, que indican que son muchos los factores que contribuyen a la insatisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de emergencia, entre ellos, instalaciones inadecuadas, infraestructura, equipos y materiales obsoletos, falta de insumos y medicamentos, y escasez de personal. La percepción del usuario debe ser considerada desde el momento de la interacción con el establecimiento, especialmente ante los cambios en el estado de salud y la preocupación por no obtener una respuesta rápida a sus solicitudes de atención, sobre todo si la vida del paciente está en peligro. La experiencia de recibir el servicio solicitado influye en el grado de satisfacción del usuario. Por ello, nuestra organización debe elevar consistentemente el calibre de los servicios prestados a los clientes (Torrents et al., 2013)

Las investigadoras de este estudio plantean medir la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, por lo tanto, formulan el siguiente problema de investigación.

## **Formulación del Problema**

### ***Problema general.***

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas, en el año 2023?

***Problemas específicos.***

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión de fiabilidad de un hospital de Yurimaguas en el año 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión capacidad de respuesta de un hospital de Yurimaguas en el año 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión seguridad de un Hospital de Yurimaguas, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión empatía de un Hospital de Yurimaguas, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión aspectos tangibles de un Hospital de Yurimaguas, 2023?

**Objetivos de la Investigación*****Objetivo General.***

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas en el año 2023.

***Objetivos Específicos.***

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario para la dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital de Yurimaguas en el año 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia Hospital de Yurimaguas en el año 2023.

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la dimensión seguridad del servicio de emergencia Hospital de Yurimaguas del año 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario para la dimensión empatía del servicio de emergencia Hospital de Yurimaguas del año 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario para la dimensión aspectos tangibles del servicio de emergencia Hospital de Yurimaguas en el año 2023.

## **Justificación**

### ***Justificación teórica.***

Este trabajo de investigación busca determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencias de un hospital de Yurimaguas, se pretende encontrar información valiosa que van a contribuir a elaborar propuestas en el mejoramiento de la calidad del cuidado y por ende de la satisfacción de los usuarios. Asimismo, aportará información apreciable cuyos resultados podrán ser usados en los siguientes trabajos de investigación.

### ***Justificación metodológica.***

La metodología y los conocimientos que se han construido podrán usarse en situaciones similares y de esta manera tener la información verdadera sobre la situación intrínseca de los usuarios de un hospital respecto a la satisfacción de la atención por parte de los profesionales de enfermería. Se asevera que el documento de la recolección de datos cuenta con la confiabilidad y validez que asegura la relevancia metodológica y cumple con el rigor científico.

### ***Justificación práctica y social***

Como usuarios beneficiarios de los resultados de la investigación en el servicio de urgencias del hospital, será posible identificar las preocupaciones de los usuarios a través de los resultados, lo que permitirá a las autoridades del hospital intervenir en los procesos de planificación y formación para la calidad de la atención con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.

### **Presuposición filosófica**

La investigación actual encaja dentro de la teología bíblica. Todas las cosas que queráis que los hombres hagan con vosotros, así también haced vosotros con ellos, según Mateo 7:12. En otras palabras, si el personal médico quiere que los pacientes reciban un buen trato, debe prestar una buena atención a los usuarios. Por otra parte, (White, 1989) menciona que los profesionales sanitarios, como las enfermeras o los médicos, deben aprender a trabajar con sabiduría y espíritu santo en apoyo de los enfermos.

Oramos para que estas palabras, "Somos colaboradores de Dios", estén siempre en la mente de nuestros médicos y enfermeras. Que todos los médicos y enfermeras aprendan a trabajar de modo que puedan aliviar el sufrimiento físico y mental. ¡Qué crucial es que nuestros hospitales funcionen de manera que logren su objetivo de proporcionar el máximo nivel de bienestar en estos tiempos en que la delincuencia es tan frecuente y se manifiesta de maneras tan brutales! Es crucial que todos los administradores de estas instituciones sepan cómo dirigirse con palabras sabias a las personas fatigadas y que sufren de culpa. Las enfermeras y los médicos deben mostrarse siempre amables, optimistas y desprovistos de cualquier melancolía o tristeza. Que la fe se levante de la mano de Cristo por su toque sanador (White, 1989)

## CAPÍTULO II

### DESARROLLO DE LAS PERSPECTIVAS TEÓRICAS

#### **Antecedentes de la investigación**

(Andrade, 2021) realizó una investigación en Bolivia bajo el título "Calidad y Satisfacción del Usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica "Gaer" de la Ciudad de La Paz, 2021" con el objetivo de destacar la calidad de la atención brindada a los pacientes en la Clínica, favoreciendo su satisfacción, Este estudio fue de tipo descriptivo, transversal e incluyó una muestra de 305 historias clínicas. Los hallazgos muestran que el servicio de Emergencias de la Clínica Gaer satisface los indicadores de calidad y satisfacción del cliente.

(Huamán, 2022) en su estudio realizado en Chachapoyas, cuyo título fue "Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Emergencia". Hospital Regional Virgen de Fátima"; con el objetivo de revelar la similitud en la satisfacción del usuario con la calidad del servicio; la metodología fue cuantitativa, descriptiva, observacional, prospectiva, transversal y no experimental. Los resultados muestran que la satisfacción de los clientes en términos de fiabilidad fue del 99%, la capacidad de tiempo de respuesta fue del 53%, la seguridad fue del 55%, y los aspectos tangibles fueron igualmente satisfechos en un 49%. Esto significa que el 57% de los clientes están satisfechos con el servicio mientras que el 43% están insatisfechos con el mismo.

(Echeverría et al., 2020) realizó un estudio en Ecuador con el título "Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de Laboratorio Clínico del Hospital Nivel II"; su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios del departamento de laboratorio clínico; la metodología utilizada fue observacional, correlacional, cuantitativa y transversal; se obtuvo

una correlación Rho Spearman muestral de 0.624, indicando una correlación moderadamente positiva y una significancia bilateral de 0,000 tendiente a aceptar la hipótesis investigada.

(Asencios, 2019) en su tesis realizado en Lima, titulada "Satisfacción de los usuarios con la atención de urgencias en la Clínica "Javier Prado", cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida por parte de las enfermeras de urgencias. La metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa, transversal y prospectiva, y el tamaño de la muestra fue de 144 pacientes. Los resultados revelaron que: En las seis dimensiones, los usuarios expresaron sentirse en un 89,6% extremadamente satisfechos, en un 10,4% algo satisfechos y ninguno de ellos expresó sentirse insatisfecho. Esto significa que la mayoría de los usuarios expresaron sentirse extremadamente satisfechos con la atención prestada por la enfermera diplomada.

(Maggi, 2018) en su tesis basada en Ecuador titulada "Evaluación del calibre de la atención en relación a la satisfacción de los usuarios con los servicios de atención pediátrica de emergencia." Hospital General de Milagro; el objetivo del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con la atención y calidad brindada por los servicios de urgencias pediátricas; la metodología del estudio no fue experimental, correlativa ni cuantitativa; las dimensiones en las que se evidenció la insatisfacción de los usuarios fueron: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; sin embargo, en cuanto a la capacidad de respuesta, el usuario solo se mostró parcialmente satisfecho debido a las limitaciones del estudio.

(Guadalupe et al., 2019) en su estudio realizado en Ecuador y titulado "La satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención prestada en el área de emergencias", Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social "Milagro". La calidad y satisfacción del servicio en el campo de la salud ha tomado varios significados en los últimos años, con una

creciente aceptación del enfoque centrado en el usuario dentro de los medios de comunicación. El objetivo principal de este proyecto de investigación fue conocer el grado de satisfacción de los usuarios y el nivel de atención brindado en el servicio de urgencias del Hospital General IESS Milagro. El utilizado fue el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal. Los resultados mostraron que las dimensiones con más problemas de calidad fueron capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad, mientras que la dimensión con mayor valor en puntos fue tangibilidad. Partiendo de una media de 3,62 sobre una media de 3,5, se concluye que los usuarios no estaban ni satisfechos ni insatisfechos.

(Napa, 2019) en su investigación realizado en Ica, titulado "Satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Ica, 2018"; con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo que acude al área de emergencia del Hospital Regional de Ica; el método fue de corte transversal, cuantitativa; con una muestra de 100 usuarios externos; en los resultados se observan las dimensiones de satisfacción, de la calidad: fiabilidad 22%, capacidad de respuesta 26%, seguridad 24%, empatía 24% y aspectos tangibles 24%; llegando a la conclusión que el 24% de los usuarios estuvieron satisfechos mientras que el 76% estuvieron insatisfechos.

(Yep & Yupanqui, 2021) en su tesis titulada "Nivel de Satisfacción del Usuario Externo y Atención Integral Brindada por el Profesional de Enfermería en Urgencias del Hospital "Víctor Lazarte Echeagaray", cuyo objetivo fue conocer la relación entre la Satisfacción del Usuario Externo y la Atención Integral Brindada por el Profesional de Enfermería en Urgencias. Se utilizó una metodología de investigación transversal. De acuerdo con los resultados, el 50,4% de los usuarios manifiesta una satisfacción regular, el 32,2% una satisfacción deficiente y el 17,4% una satisfacción buena. De igual forma, el 43% de los usuarios externos reportan satisfacción regular y percepción de cuidados integrales de

enfermería, el 28,1% reportan satisfacción deficiente y percepción de cuidados integrales de enfermería y el 16,6% reportan satisfacción buena y percepción de cuidados integrales de enfermería.

## **Marco Conceptual**

### ***Factores determinantes en la satisfacción del usuario***

En este sentido, se considera que el comportamiento, la actitud y la habilidad del empleado que presta el servicio, el tiempo de espera y de utilización del servicio, así como los errores involuntarios cometidos durante su prestación, son los principales factores que determinan la satisfacción del usuario. Asimismo, en cuanto al comportamiento, se espera que el camarero sea cordial, atento, responsable, educado y amable. En cuanto al comportamiento, se debe tener disponibilidad para responder rápidamente, brindar explicaciones claras, demostrar respeto por el cliente, utilizar un lenguaje apropiado y saber escuchar con atención (Alamo-Palomino et al., 2020)

Atender las preocupaciones del usuario externo es tan crucial para una atención de alta calidad como la competencia técnica. Según el usuario, la calidad depende principalmente de sus interacciones con el personal médico, incluidos factores como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad y, lo que es más importante, la obtención del servicio solicitado. Cuando los sistemas sanitarios y las personas que trabajan para ellos anteponen las necesidades del usuario, le prestan un servicio que no sólo cumple las normas de calidad técnica, sino que también da prioridad a la equidad, el respeto y la información puntual. (Guía para la satisfacción técnica del usuario, (MINSa, 2022))

Experiencia del cliente: A partir de las experiencias de los clientes con el producto o servicio que se analiza, así como con productos o servicios competidores de ese producto o servicio, pueden aparecer efectos de contraste y asimilación. Nivel de implicación del cliente con el bien o servicio: Los clientes son valiosos cuando tienen un alto nivel de implicación con el bien o servicio. sobre todo, el comportamiento al utilizar dicho bien o servicio. Por último, tanto el rendimiento del bien o servicio como la desviación con respecto a las expectativas del cliente afectan a la satisfacción (Napa, 2019)

Según la encuesta del Ministerio de Sanidad sobre la satisfacción de los usuarios externos, el usuario manifestada en encuestas y entrevistas no siempre indica que la calidad sea buena; podría indicar que las expectativas son bajas. Además, es posible que el paciente diga que está satisfecho porque quiere hacer sentir mejor al entrevistador, porque teme no recibir servicios en el futuro debido a normas culturales que prohíben las quejas o porque ve con buenos ojos la palabra "satisfecho". Cuando un cliente percibe la calidad de forma ambigua, sus expectativas pueden afectar al modo en que se comportan los proveedores de servicios y, en consecuencia, reducir el nivel de atención (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020)

### ***Satisfacción del cliente***

El término "satisfacción del cliente" ha sufrido numerosas modificaciones y se ha enfocado desde diversos ángulos a lo largo del tiempo. La satisfacción representa la evaluación que hace el consumidor de una determinada transacción y experiencia de consumo, e incluye componentes afectivos y cognitivos. Esta evaluación está vinculada a un

juicio temporal sujeto a cambios. Mientras que la calidad percibida representa un juicio más profundo, que requiere tiempo para desarrollarse (Condeña, 2018).

La diferencia entre las expectativas de un cliente y su percepción del bien o servicio que recibió puede describirse como la satisfacción del usuario. Muchas empresas creen que sus productos son excelentes y que es imposible que un cliente esté insatisfecho. (Parasuraman et al., 1991) definieron la satisfacción como un "juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio" desde el punto de vista del usuario. Más adelante, Parasuraman sugiere que los usuarios comparen sus expectativas sobre el servicio que recibirán con sus percepciones sobre cómo se comportó la organización proveedora del servicio para determinar la calidad de este.

Según el análisis de (Boza, 2017) "de acuerdo con la definición de Oliver A, la respuesta del usuario al sacrificio es la satisfacción, y el estado psicológico resultante se produce cuando el sentimiento que rodea la discrepancia entre las expectativas y los sentimientos previos con respecto a la experiencia de uso." El concepto de satisfacción, que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo en función del progreso de sus investigaciones, centrándose en diversos aspectos que han modificado su concepto de satisfacción, es la evaluación que un usuario hace de un producto o servicio en términos de si satisface o no sus necesidades y expectativas. Las percepciones de la calidad también influyen en la satisfacción del cliente, en sus respuestas emocionales y en un nivel de consumo satisfecho, actuando en función de sus sentimientos.

Es crucial considerar por separado la propuesta de Johnson y Fornell (1991), que proponen un modelo en el que la satisfacción de un cliente se forma por la acumulación de

sus interacciones con un producto o servicio. Demuestran que esta percepción de la satisfacción del cliente no es estática a lo largo del tiempo, sino que se basa en la experiencia que el cliente ha tenido con la compra y el uso de un determinado bien o servicio hasta ese momento.

Este modelo de Johnson y Fornell es muy importante en la actualidad, ya que se utiliza para elaborar las normas y guías que servirán para evaluar la satisfacción del usuario en el área de salud (MINSa 2005; MINSa, 2022).

### ***Importancia de la satisfacción usuario***

En el mundo empresarial, un cliente satisfecho será útil para la empresa, ya que es probable que vuelva a utilizar sus servicios o productos, vuelva a comprar el producto o servicio o haga una crítica positiva de la empresa, todo lo cual aumentará los ingresos de la empresa. La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan ((Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

### ***Base legal de la Satisfacción del usuario***

- Ley N°27657 Ministerio de Salud.
- Ley N°29414 de establecimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de salud
- Ley N° 26842 Ley general de salud
- Ley N° 27669 Ley del Profesional de Enfermería
- Código de Ética y Deontología de Enfermería

Aunque la satisfacción de los usuarios determina un indicador muy relevante sobre la calidad servicio brindado, medirla es todo un reto, puesto que las respuestas de los usuarios dependen en muchos aspectos. La mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como los efectos de éstos en la salud, pueden influir en la satisfacción del cliente hasta el punto de que los procesos de compra y satisfacción no se reflejen con exactitud (Westbrook, 1987).

La percepción de los pacientes y sus familiares puede servir para valorar el grado de satisfacción de éstos con la asistencia y, al mismo tiempo, para identificar qué aspectos de la asistencia determinan su satisfacción o insatisfacción. La percepción de los propios proveedores también puede utilizarse para evaluar el grado de satisfacción con su trabajo. Asimismo, realizar esta evaluación con herramientas muy fiables y precisas garantiza que no se pase por alto la perspectiva global. Cuando se evalúa la satisfacción de los usuarios y proveedores de servicios sanitarios, no sólo se obtiene un indicador de excelencia, sino que también se perfecciona un instrumento de excelencia. Y aunque existen muchos estudios sobre la satisfacción del cliente, no parece que haya un amplio acuerdo sobre cuestiones tan cruciales como los conceptos, las definiciones, las mediciones y sus relaciones (Asencios, 2019)

### ***Percepción de la satisfacción del usuario***

La percepción del cliente o usuario se refiere a cómo esa persona siente que la organización está haciendo un buen trabajo al prestar el servicio en función de cómo lo valora. El servicio que preste la organización vendrá determinado por las expectativas del usuario. La satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, fue en su mayoría insatisfecho. Ello significa que las expectativas

de los pacientes no fueron superadas por sus percepciones luego de la atención recibida, porque en el establecimiento hospitalario existe escases de recursos humanos para la gran demanda de pacientes que existe, por ejemplo, para un pabellón de 30 pacientes muchas veces se cuenta con solo un profesional de enfermería y no se cuenta con la infraestructura suficiente para brindar una atención de calidad (Rojas & Yataco, 2022).

### ***Dimensiones de la satisfacción del usuario.***

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, se hacen referencia a 5, las que se describen a continuación. Los aspectos tangibles, se refiere a la aparición de espacios físicos, equipos, personal y materiales de difusión. La fiabilidad, se refiere a la capacidad para brindar los servicios prometidos de manera confiable y precisa. La capacidad de respuesta, expresada como la disponibilidad de brindar ayuda a los clientes, siendo ésta de forma oportuna. La garantía, expresada como el conocimiento y cortesía de los trabajadores y sus capacidades para transmitir confianza y seguridad. Finalmente, la empatía; expresada a través de las atenciones individualizadas que la institución proporciona a sus clientes (Rojas & Yataco, 2022).

### ***Elementos que conforman la satisfacción del usuario***

Rendimiento Percibido: Se refiere al rendimiento en relación con la distribución de valor que el usuario cree haber obtenido tras adquirir un bien o servicio.

Las expectativas son: Las expectativas son las esperanzas que tienen los usuarios de conseguir algo. Las expectativas de los clientes son el resultado de una o más de estas cuatro circunstancias.

Promesas: Lo que la misma empresa hace respecto a las ventajas que ofrece el servicio. Opiniones de experiencias de compra anteriores de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión. (MINSA, 2022).

### ***Proceso de medición de la satisfacción del usuario***

Según la Guía Técnica de Satisfacción del Usuario del año 2005, el nivel de satisfacción del usuario se mide por la calidad del servicio de salud brindado, convirtiéndose en uno de los factores que más importan en áreas donde se critica o no el servicio de emergencia y consultorios externos. Esto se debe a que el mismo garantiza que el usuario reciba el mayor beneficio posible utilizando conocimientos y tecnología de punta tomando en cuenta tanto las necesidades del usuario como las necesidades del paciente, al pasar de los años se ha ido modificando con aplicativos para procesar los datos vigilados por gestión de calidad. (MINSA, 2018)

Las encuestas son la metodología de investigación más utilizada para medir el grado de satisfacción de los clientes con los servicios que reciben, teniendo en cuenta la proporción de los que han recibido asistencia, pero no reflejan la percepción del público en general sobre el sistema sanitario. Gracias a la medición de la satisfacción de los usuarios externos podremos identificar oportunidades de mejora en los diferentes procedimientos de atención. (MINSA, 2022)

### ***Satisfacción del usuario***

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. Cuando los servicios cumplen o superan las expectativas del usuario, éste está satisfecho. Sin

embargo, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene un acceso limitado a cualquiera de los servicios, el usuario puede contentarse con recibir servicios relativamente inferiores (Méndez, 2019)

### ***Teorías de enfermería.***

El modelo de Raquel Applegate clasifica la satisfacción del cliente en función del producto; lo que quiere decir si el producto responde de manera efectiva a la demanda del usuario externo. Además, propuso el modelo de satisfacción emocional simple, es decir, si el usuario externo está emocionalmente satisfecho con la atención brindada se refleja en su bienestar. (Cisneros, 1996)

Florence Nightingale desarrolló su teoría centrada en el entorno. encontró la influencia de muchos factores, entre ellos la integración de valores individuales, sociales y profesionales, elementos que deben trabajar en armonía para garantizar una atención adecuada para el usuario externo y, en consecuencia, mantenerlo satisfecho. (Medeiros et al., 2015)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Descripción del lugar de ejecución**

El Hospital de Yurimaguas se divide en diferentes categorías en función de su nivel de complejidad. Para el Servicio de Urgencias, que brinda atención a pacientes externos, el horario de atención es de 24 horas. El equipo de guardia está conformado por un Médico General, un RN con licencia de enfermería y un técnico RN que puede atender diversas patologías de los pacientes. La mayoría de los pacientes que acuden a este hospital son aquellos que necesitan tratamiento para una variedad de enfermedades, y se clasifican en

Grado de Dependencia I, II, III y IV. Son muy demandados y permanecen en el área de reposo hasta que se recuperan o pasan al servicio de hospitalización en función de su enfermedad.

## **Población y muestra**

### ***Población***

La población estará constituida por 900 usuarios que reciben atención por el servicio de emergencia en el Hospital de Yurimaguas, 2021, esta información es de la Jefatura de Enfermería.

### ***Muestra***

Para determinar el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

Z: 1.96 (Intervalo de Confianza del 95%)

p=q= 0.5

E: 0.05 (error estimado)

n = Muestra

N = 900

p=q = 0.5

Z = 1.96

E = 0.05

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q} \quad n = \frac{(1.96)^2 (900) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (900 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{864.36}{2.2475+0.9604} \quad n = \frac{864.36}{3.2079} \quad n = 269.447 \quad n = 269$$

Con los datos obtenidos se determinó el tamaño de la muestra que estará conformada por 269 usuarios.

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### ***Criterios de inclusión***

- Usuarios de ambos sexos que recibieron atención en el área de emergencia del Hospital de Yurimaguas.
- Usuarios mayores o igual a 18 años
- Usuarios que acepten participar en la encuesta.
- Acompañante de usuario que presentan algún tipo de discapacidad por lo cual no puedan expresar su opinión.

### ***Criterios de exclusión.***

- Usuarios que según el criterio clínico de, los médicos del área de emergencia tienen condiciones psíquicas.
- Usuarios que no aceptan firmar el consentimiento informado.

## **Tipo y diseño de investigación**

El presente proyecto tiene un enfoque cuantitativo por qué parte de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio

según Tamayo (2007) y Según (Hernández et al., 2014) el tipo de estudio es transversal (Zorrilla, 1986).

### **Identificación De Variables**

#### ***Variable***

Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia.

## Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Niveles y rango
Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia	Juicio de valor emitido en función de las percepciones y expectativas individuales sobre el nivel de atención. Febres-Ramos, Richard J. (2020)	Es el resultado de comparar las expectativas de las clientes expresadas previamente en relación con los productos y/o servicios, así como con los procesos y la imagen de la institución, valoradas a través de encuestas de satisfacción.	<p><b>FIABILIDAD</b> Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.</p> <p><b>SEGURIDAD</b> Competencia credibilidad, que inspire confianza</p> <p><b>EMPATÍA:</b> Acceso fácil, la buena</p>	<p>Atención inmediata</p> <p>Atención por gravedad</p> <p>Atención por médico</p> <p>Comunicación médica</p> <p>Medicinas en farmacia</p> <p>Tiempo necesario</p> <p>Respeto a privacidad</p> <p>Evaluación completa</p> <p>Mejora de problemas</p> <p>Trato amable, respeto</p> <p>Solución de dificultades</p> <p>Resultado de atención</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: Moderadamente en desacuerdo</p> <p>3: Ligeramente en desacuerdo</p> <p>4: Ni de acuerdo</p> <p>5: Ligeramente de acuerdo</p> <p>6: Modernamente de acuerdo</p> <p>7: totalmente de acuerdo</p>	<p>Muy satisfecho: 111-154</p> <p>Satisfecho: 66-110</p> <p>Insatisfecho: 22-65</p>

			<p>comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.</p> <p>Aspectos tangibles: Evalúa la aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal e Instrumentos</p> <p>Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y para</p>	<p>Procedimientos realizados Tratamientos y efectos</p> <p>Señalización adecuada Personal de informes Materiales y equipos Ambientes limpios y acogedores</p> <p>Caja, admisión rápido y eficiente Laboratorio rápido Imágenes rápido Farmacia EMG rápido</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente			
--	--	--	--	--	--	--

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### ***Estructura de la encuesta de evaluación.***

El instrumento de recolección de datos será la encuesta y la técnica será el cuestionario. Según (Sánchez et al., 2018), las pruebas deben cumplir tres requisitos fundamentales: deben ser legítimas, deben demostrar fiabilidad y deben estar estandarizadas. El cuestionario es el SERVQUAL elaborado por el (MINSA, 2011) mide la calidad del servicio teniendo en cuenta las percepciones (P) y expectativas (E) así como los valores negativos (-) de la diferencia percepción- expectativas, deberán tenerse en cuenta a la hora de analizar los resultados como indicadores de usuarios satisfechos y usuarios insatisfechos, respectivamente. Está distribuido en cuatro secciones: datos generales de la encuesta, preguntas sobre las expectativas de los usuarios respecto al servicio que esperan recibir, preguntas sobre qué tan bien consideran que el servicio recibido cumplió con sus expectativas y preguntas sobre cómo priorizan los distintos aspectos de la calidad del servicio. Las dimensiones son las siguientes: Fiabilidad que corresponden a los ítems del 1 al 5; Capacidad de Respuesta son los ítems del 6 al 9; Seguridad ítems del 10 al 13, Empatía ítems del 14 al 18, y Aspectos tangibles ítems del 19 al 22.

El instrumento Servqual ofrece 7 escalas para calificar las expectativas y 22 ítems, pero para efectos del estudio, sólo se utilizará la escala que mejor se adapte a la percepción del usuario.

V. Zithmal, A. (Parasuraman et al., 1991) Las escalas son:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Moderadamente en desacuerdo
- 3: Ligeramente en desacuerdo
- 4: Ni de acuerdo
- 5: Ligeramente de acuerdo
- 6: Modernamente de acuerdo

7: totalmente de acuerdo

De acuerdo con el servicio y/o categoría del establecimiento de salud, se deben seguir los siguientes pasos para la interpretación de los resultados obtenidos utilizando la herramienta informática (Aplicativo en Excel):

1. Elabore y muestre una tabla general que incluya los resultados P-E para las 22 preguntas, teniendo en cuenta los valores relativos y absolutos de los niveles de satisfacción e insatisfacción tanto para las preguntas individuales como para los resultados globales.
2. Establecimiento del nivel de satisfacción global como indicador de servicio y categoría. El estándar esperado es superior al 60%, sujeto a variación en función de la medición fundamental.
3. Priorizar las preguntas relacionadas con el color en función del porcentaje de insatisfacción de mayor a menor teniendo en cuenta los siguientes valores, para la matriz de mejora:
4. Las preguntas de satisfacción con porcentaje de color deben tomarse en consideración como áreas prioritarias de mejora para las intervenciones de acción correctiva, siendo las preguntas rojas las que reciban mayor prioridad.

Insatisfacción (sujeta a variación según la medicina básica):

**Tabla 1.**  
*medida de satisfacción*

%	Categoría
>60%	Por mejorar (rojo)
40-60%	En proceso (amarillo)
<40%	Aceptable (verde)

Nota: Elaboración propia

Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, aplicando a 10 usuarios del servicio de emergencias de un hospital de Yurimaguas, cuyo valor obtenido fue de 0,99. La validación estuvo a cargo de 5 expertos que determinó un valor de 0,96 según la V de Aiken que significa altamente confiable y válido.

### ***Proceso de recolección de datos***

Se coordinará con el director del hospital y los encargados del servicio de urgencias para obtener el permiso de utilizar el instrumento dentro de la institución y recolectar de esa manera los datos astronómicos.

El día de la aplicación del instrumento se coordinará con los coordinadores del servicio de emergencias. A continuación, se llevará a cabo la aplicación y prueba del instrumento en un promedio de 45 minutos, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de los investigadores. Se explicará a los participantes el propósito del estudio respetando la confidencialidad y el anonimato.

### ***Procesamiento y análisis de datos***

La información se recogerá utilizando las herramientas descritas, y se introducirá y procesará mediante la aplicación estadística IBM SPSS STATISTICS versión 26. Los resultados se mostrarán en tablas con una y dos entradas en forma numérica y porcentual.

### ***Consideraciones éticas***

La investigación con seres humanos requiere una cuidadosa consideración de los protocolos que deben seguirse para proteger sus derechos. Por ello, nos referiremos a este documento como el consentimiento informado, que detalla la decisión voluntaria del participante de participar tras recibir información sobre la investigación. Se tendrán en cuenta la intimidación, el

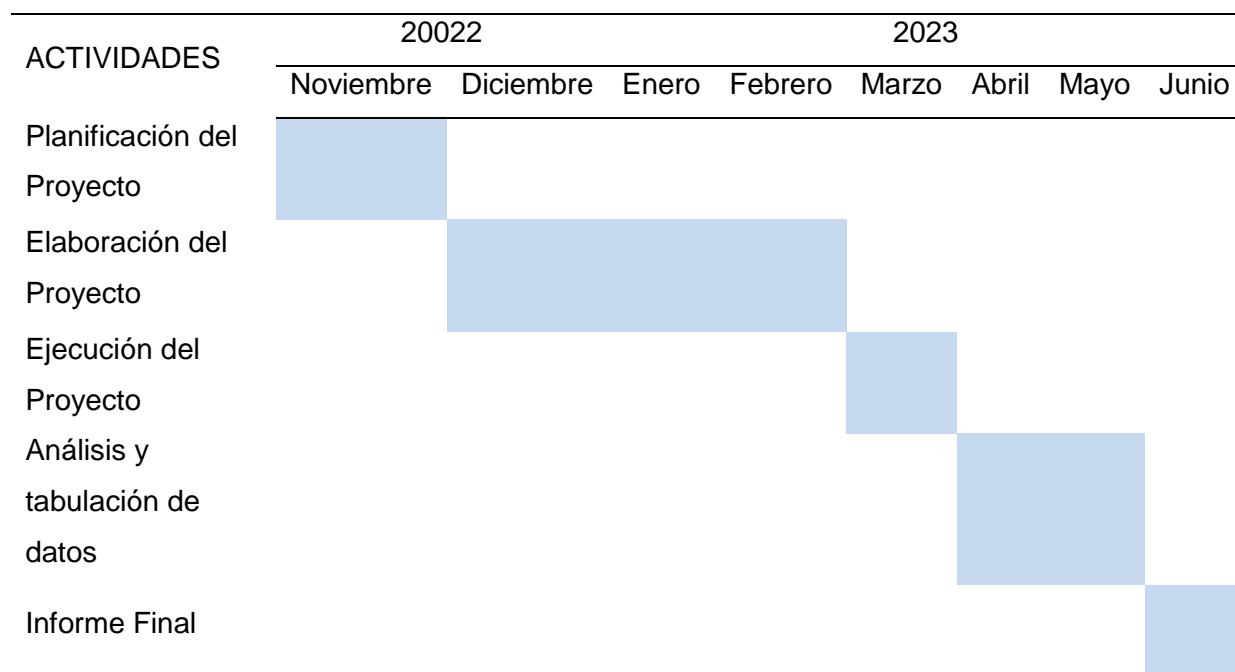
anonimato y la confidencialidad. Es esencial para el rigor y la ética. Cada participante recibirá una breve explicación del objetivo de la encuesta al inicio de la investigación. Además de intentar proporcionarles algún tipo de beneficio en forma de apoyo y de establecer algún tipo de conexión para abordar las deficiencias que se descubran, también se tendrá en cuenta evitar que su participación en la investigación se utilice para fines distintos de los previstos.

## CAPÍTULO IV

### ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### Cronograma de ejecución

Cronograma de actividades para la elaboración de Proyecto de tesis periodo:  
Noviembre a junio 2023.



#### Presupuesto

**Tabla 2.***Costo de Materiales*

<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario S/.</b>	<b>Costo S/.</b>
2	Unidad	Libreta de apuntes	10.00	20.00
3	Unidad	Lapicero Pilot	4.00	12.00
1	Millar	Papel bond A4	24.00	24.00
¼	Ciento	Folder de manila	24.00	6.00
1	Caja	Fastener	5.00	5.00
2	Unidad	Portaminas Faber Castell	10.00	20.00
2	Unidad	Corrector Faber Castell	10.00	20.00
1	Unidad	Memoria externa USB 18 Gb	50.00	50.00
1	Frasco	Tinta negra	45.00	45.00
1	Frasco	Tinta de color	55.00	55.00
1	Caja	Minas N°5.0 2B	5.00	5.00
			<b>Sub-total S/.</b>	<b>262.00</b>

**Tabla 3.***Personal y asesoría*

<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Costo (S/.)</b>	
01	Unidad	Asesor estadístico	1000.00	1000.00
01	Unidad	Asesor de proyecto	800.00	800.00
			<b>Sub-total S/.</b>	<b>1,800.00</b>

**Tabla 4.***Capacitaciones*

<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Costo (S/.)</b>
60	Unidad	Refrigerio	150.00
50	Unidad	Elaboración de trípticos informativos	50.00
			<b>Sub-total S/.</b>
			<b>200.00</b>

**Tabla 5.**  
*Servicios*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo parcial S/.</b>	<b>Costo total S/.</b>
180	Fotocopias	0.20	36.00
180	Impresiones	0.30	54.00
20	Movilidad local	5.00	100.00
		<b>Sub-total S/.</b>	<b>190.00</b>

### **Financiación**

Los costos para el desarrollo de la presente investigación de **S/. 2452.00**

**Con recursos propios:** S/. 2000.00

**Con recursos exteriores:** S/.452.00

## REFERENCIAS

- Alamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J. P., Gutiérrez-Crespo, H. F., Alamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J. P., & Gutiérrez-Crespo, H. F. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adulto de un Hospital de nivel III. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 74–81. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i2.2916>
- Andrade, A. (2021). *Calidad y satisfacción del usuario en la atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la gestión 2021*. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29471>
- Asencios, V. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Clínica “Javier Prado”. Lima, 2019* [Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios\\_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Boza, B. (2017). Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8331>
- Cisneros, F. (1996). *Teorías y Modelos de Enfermería*.
- Condeña, C. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuarias en el Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, Junio 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35681>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., Gallardo-Tello, N., Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de La Fundación Educación Médica*, 24(5), 277. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Echeverría, E., Narcisa, E., Samanez, C., & Maynor, K. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yanca, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto

- Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. sexta edición, 634. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, M. (2022). Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 61–65. <https://doi.org/10.25127/RCSH.20225.841>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Medeiros, A., Cruz, B., & Brandão, A. (2015). The Florence Nightingale's Environmental Theory: A Critical Analysis. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, 19(3), 518–524. <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20150069>
- Méndez, F. (2019). Gestión comercial y satisfacción del cliente: revisión sistemática de la literatura científica. *Universidad Privada Del Norte*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3000649>
- MINSA. (2011). “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*.” <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.p>
- MINSA. (2019). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (RM N° 527-2011/MINSA*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA. (2022). *Ministerios de Salud del Perú - Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo modificado (RD N° 059-2022/MINSA*. <https://www.gob.pe/minsa>
- Napa, A. (2019). satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia. Hospital Regional de Ica, 2018. *Revista Enfermería La Vanguardia*, 7(2), 49–58. <https://doi.org/10.35563/REVAN.V7I2.205>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale - ProQuest. *Greenwich* . <https://www.proquest.com/openview/20ce41a3232b328c782d08cf26648612/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Rojas, D., & Yataco, G. (2022). *Satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022*. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1123>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018, June). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Torrents, R., Ricart, M., Ferreiro, M., López, A., Renedo, L., Lleixà, M., & Ferré, C. (2013). Ansiedad en los cuidados: una mirada desde el modelo de Mishel. *Index de Enfermería*, 22(1–2), 60–64. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962013000100013>
- Westbrook, R. A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258. <https://doi.org/10.2307/3151636>
- White, E. (1989). *Consejos Sobre la Salud — Ellen G. White Writings*. <https://m.egwwritings.org/es/book/163.2297>
- Yep, L., & Yupanqui, S. (2021). Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2019. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7908>

## **APÉNDICES**

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Apéndice B: Validez de los instrumentos

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)

Apéndice D. Consentimiento informado

Apéndice E: Matriz de Consistencia

**Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos**

**Tabla 2. Encuesta SERVQUAL versión adaptada a atención en emergencia**

Reciban una cordial saludos de las licenciadas en enfermería: Ruth Rosario Pérez Gallardo y Luz Elena Saavedra Córdova, estudiantes de post grado de la Universidad Peruana Unión; en la especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres. A continuación, nos encontramos desarrollando el siguiente trabajo científico NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE YURIMAGUAS, EN EL AÑO 2023; para obtener el título profesional de especialista, agradeciendo de antemano su predisposición y colaboración en el desarrollo del cuestionario; recalcando que la información contenida será de absoluta reserva y confidencialidad del caso.

**Instrucciones**

Responder la ficha de recolección de datos de percepción (un prejujuamiento, o un preconcepto de una calidad de atención que el usuario espera recibir antes de ser atendido (a) con una puntuación de 1 al 7; marcar con una X el recuadro de la puntuación según crea conveniente por cada ítem, siendo 1 la puntuación mínima y 7 como el máximo.

La puntuación de cada ítem estará representada por la escala de Likert de 7 puntos.

N°	1. PERCEPCIONES	1	2	3	4	5	6	7
1	Ud. o su familia fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importan su condición socioeconómica, cultural o religiosa.							
2	Su atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.							
3	La enfermera (O) le dio sus medicamentos y realizo los procedimientos a tiempo.							
4	La enfermera (O) respondió rápidamente a su llamado							
5	La enfermera (O) le pidió que le llame si usted si se sentía mal.							
6	La enfermera (O) fue amable con usted a pesar de haber tenido situaciones difíciles							
7	La enfermera (O) se sentó con usted a entablar una conversación							
8	La enfermera (O) involucro a su familia en su cuidado							

9	La enfermera (O) busco la oportunidad más adecuada para poder hablar con usted y su familia sobre su situación de salud							
10	La enfermera (O) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.							
11	Que durante su atención en emergencia se respetó su privacidad							
12	La enfermera (o) motivo a identificar los elementos positivo de su tratamiento							
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoro.							
14	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	el personal de emergencia mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención							
16	La enfermera (o) comprendió que esta experiencia es difícil para usted y le prestó especial atención durante este tiempo.							
17	“Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizo algún procedimiento se concentró única y exclusivamente en usted”							
18	“La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento”.							
19	“La enfermera (o) mantuvo un acercamiento respetuoso con usted”							
20	El servicio de emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	El servicio de emergencia conto con equipos y materiales necesarios para su atención							

22	los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios cómodos y acogedores							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

N°	2. EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.							
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente							
3	La enfermera (O) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.							
4	La enfermera (O) responde rápidamente a su llamado							
5	La enfermera (O) le pide que le llame si usted se siente mal.							
6	La enfermera (O) es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles							
7	La enfermera (O) se sienta con usted para entablar una conversación							
8	La enfermera (O) involucra a su familia en su cuidado							
9	La enfermera (O) busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud							
10	La enfermera (O) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.							
11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad							

12	La enfermera (o) lo motiva a identificar los elementos positivo de su tratamiento							
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelve o mejore.							
14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	La enfermera (o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.							
17	“Cuando la enfermera (o) está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted”							
18	“La enfermera (o) le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento”.							
19	“La enfermera (o) mantiene un acercamiento respetuoso con usted”							
20	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención							
22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios cómodos y acogedores							



## Apéndice B: Validez de los instrumentos

Yurimaguas, 17 de enero de 2023

Estimado (a):

Dra.

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido de un instrumento de investigación titulado “**nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Yurimaguas, en el año 2023**”, para poder optar el título de Especialista en **Emergencias y desastres**.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, las tablas de especificaciones respectivas, el cuestionario y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuación contextual de las palabras y el dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte de los requerimientos para optar el título de Especialista en **Emergencias y desastres**.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para el presente trabajo académico.

Muy Atentamente:



-----  
Lic. Luz E. Saavedra Córdova



-----  
Lic. Ruth R. Pérez Gallardo

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el “**nivel de satisfacción del usuario**” que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: “**encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en emergencia, para medir el Nivel de satisfacción del usuario**” el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: \_\_\_\_\_

Fecha actual: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos del Juez:

\_\_\_\_\_

Institución donde labora: \_\_\_\_\_

Años de experiencia profesional o científica:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma del Juez.**

**(firma y sello)**















Sugerencias:

---

---

**4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO ( )

Observaciones

---

---

Sugerencias:

---

---

Sugerencias:

---

---

**5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?**

SI ( )

NO ( )

**6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO ( )

Observaciones

---

---

Observaciones

---

---

Sugerencias:

---

---

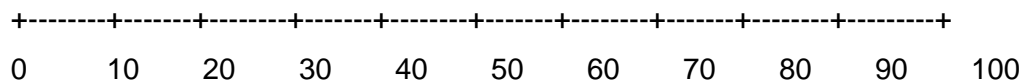
Fecha: \_\_\_\_\_

Valido por: \_\_\_\_\_

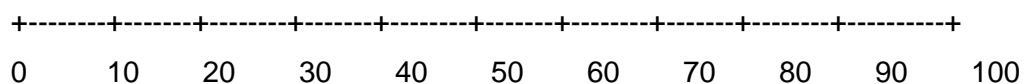
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: “Nivel de satisfacción del usuario”

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

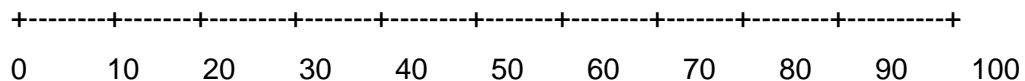
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



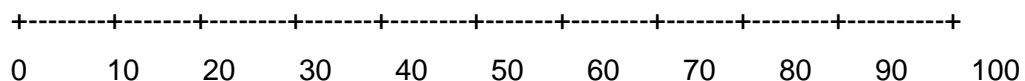
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



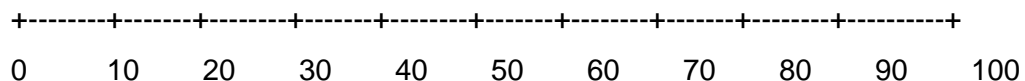
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

---

Fecha: \_\_\_\_\_

Valido por: \_\_\_\_\_

## Validación (por los jueces)

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el “**nivel de satisfacción del usuario**” que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: “**encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en emergencia, para medir el Nivel de satisfacción del usuario**” el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

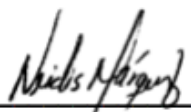
Juez N° 01

Fecha actual: 28 de Marzo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Neidis Milagros Marquez Acebedo

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 05 años



Firma del Juez.

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **"nivel de satisfacción del usuario"** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **"encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en emergencia, para medir el Nivel de satisfacción del usuario"** el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.


Juez N° 02

Fecha actual: 20 de marzo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Davila Villavicencio Roussel Dulio

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

  
Firma del Juez.

ENCUESTA SERVQUAL VERSIÓN ADAPTADA A LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el “**nivel de satisfacción del usuario**” que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: “**encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en emergencia, para medir el Nivel de satisfacción del usuario**” el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N° 03

Fecha actual: 31 de Marzo 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Maria Esther Valencia Orillo

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

EVO  


\_\_\_\_\_  
**Firma del Juez**

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **"nivel de satisfacción del usuario"** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **"encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en emergencia, para medir el Nivel de satisfacción del usuario"** el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N° 04

Fecha actual: 31 de Marzo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Neal Reyes

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 08 años



---

**Firma del Juez.**

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el “**nivel de satisfacción del usuario**” que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: “**encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en emergencia, para medir el Nivel de satisfacción del usuario**” el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N° 05

Fecha actual: 05 de abril 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Nira Herminia Cutipa Gonzales

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Juez.

## Validación V de Aiken

Escala de valoración	
Apreciación positiva	1
Apreciación negativa	0

Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	0.99
2	1	1	1	1	1	5	0.99
3	1	1	1	1	0	4	0.86
4	1	1	1	1	1	5	0.99
5	1	1	1	1	1	5	0.99
6	1	1	1	1	1	5	0.99
7	1	1	1	1	1	5	0.99
8	1	1	1	1	0	4	0.86
9	1	1	1	1	1	5	0.99
10	1	1	1	1	1	5	0.99
11	1	1	1	1	1	5	0.99
12	1	1	0	1	1	4	0.86
13	1	1	1	1	1	5	0.99
14	1	1	1	1	1	5	0.99
15	1	1	1	1	1	5	0.99
16	1	1	1	1	1	4	0.86
17	1	1	1	1	1	5	0.99
18	1	1	1	1	1	5	0.99
19	1	1	1	1	1	5	0.99
20	1	1	0	1	1	4	0.86
21	1	1	1	1	1	5	0.99
22	1	1	1	1	1	5	0.99
					Total		<b>0.9604</b>

Formula de V de Aiken

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S: Sumatoria de si (valor asignado por el juez i)

n: número de jueces

c: Numero de valores en la escala de valoración

## Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

### PERCEPCIONES

#### Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

1,000	22
-------	----

## EXPECTATIVAS

### Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,997	22

## Apéndice D. Consentimiento informado

### Consentimiento informado

#### Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico es “**nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Yurimaguas, en el año 2023**”. Este trabajo académico está siendo realizado por las Licenciadas. Luz Elena Saavedra Córdova y Ruth Rosario Pérez Gallardo, bajo la asesoría de la Dra. María Ángela Paredes Aguirre de Beltrán. La información otorgada será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

#### Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

#### Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

#### Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

### Apéndice E: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Método
Problema General	Objetivo General	Variable 1	Hipótesis General	Enfoque: no experimental
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas 2023?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas 2023	Satisfacción del usuario	EL Nivel de Satisfacción del Usuario que acude al Servicio de Emergencia de un Hospital de Yurimaguas. Es Satisfecho.	Diseño: cuantitativo, descriptivo Tipo: básica Corte: transversal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Dimensiones	Hipótesis Especificas	Población: 900 Muestra: 269
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión de fiabilidad?	1. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo para la dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas 2023.	Servicios prestados Fiabilidad Capacidad de respuesta	Existe satisfacción en fiabilidad de atención al usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas, 2023	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión capacidad de respuesta en el hospital Santa Gema de Yurimaguas?	2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas 2023.	Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Existe satisfacción en capacidad de respuesta de atención al usuario en el servicio de emergencia de Hospital de Yurimaguas, 2023.	
	3. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo		Existe satisfacción en seguridad de atención al	

<p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión seguridad en el hospital Santa Gema de Yurimaguas?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión empatía en el hospital Santa Gema de Yurimaguas?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión aspectos tangibles en un hospital de Yurimaguas?</p>	<p>respecto a la dimensión seguridad del servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas 2023.</p> <p>4. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo para la dimensión empatía del servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas 2023.</p> <p>5. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo para la dimensión aspectos tangibles del servicio de emergencia de un hospital de Yurimaguas 2023.</p>		<p>usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas, 2023.</p> <p>Existe satisfacción en empatía de atención al usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas, 2023.</p> <p>Existe satisfacción en aspectos tangibles de atención al usuario en el servicio de emergencia de un Hospital de Yurimaguas, 2023.</p>	
--	---	--	--	--