



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGIA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA



TESIS

**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO
EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA, HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO"
CHICLAYO, ABRIL 2022.**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO**

AUTORA: BACHILLER MARIA BELÉN VELÁSQUEZ VILLANUEVA.

ASESOR: Dr. RICARDO VELÁSQUEZ UCEDA.

**CHICLAYO, PERÚ
2022**

DEDICATORIA:

A Dios por darme la vida y ser protagonista de cada etapa, por bendecirme al regalarme a los mejores padres del mundo: Maritza Villanueva y Ricardo Velásquez, quien es mi asesor y futuro colega, sin ustedes nada hubiese sido posible.

A mi familia, que son mis incondicionales y están en cada etapa de mi vida. A mis maestros por inculcarme sus enseñanzas en esta hermosa carrera de Medicina Humana.

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios por darme la vida, por haber permitido llegar hasta este momento tan anhelado culminando la primera etapa de mi carrera profesional.

El eterno agradecimiento a mis padres Maritza y Ricardo, las palabras no son suficientes para expresar todo lo hacen por mí, son las personas más importantes en mi vida, mi ejemplo a seguir, me han inculcado buenos valores y me toman fuertemente la mano guiándome por el buen camino. Son el mejor regalo que Dios me pudo dar.

Un agradecimiento especial a mis abuelitos Carmela, Virgilio, Betty y Ricardo, guardo los recuerdos más bonitos y gracias por siempre cuidarme. A mi tía Aura, mi madrina, la persona más bondadosa y ejemplo de persona. A mi padrino Richard, por sus sabios consejos. A mis tíos Velásquez Uceda, Villanueva Collazos, Collazos Choez , por siempre celebrar los momentos más bonitos.

A mis primos hermanos, son importante para mí y quiero seguir viéndolos triunfar en todo lo que se propongan.

Y a Kietjou , mi mejor amigo.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
1. INTRODUCCION:.....	1
1.1 Realidad problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Hipótesis.....	5
2. MARCO TEORICO:.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	9
3. METODOLOGIA;.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Población, muestra y muestreo.....	13
3.3. Criterios de selección.....	15
3.4. Variables de estudio y su operacionalización.....	16
3.5. Métodos, técnicas y procedimientos.....	17
3.6. Análisis y procesamiento de datos.....	18
3.7. Consideraciones éticas.....	19
4. RESULTADOS.....	20
5. DISCUSION.....	35
6. CONCLUSIONES.....	37
7. RECOMENDACIONES.....	38
8. BICLIOGRAFIA.....	39
9. ANEXOS.....	42

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

Gráfico N° 1. Distribución de los usuarios externos entrevistados.....	IV-20
Tabla N° 1. Distribución de usuarios entrevistados del área de pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA según edades.....	IV-21.
Tabla N°2. Distribución de usuarios entrevistados del área de pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA según edades.	IV-22
Gráfico N°2. Distribución según condición de usuario encuestado.....	IV-23
Gráfico N°3. Distribución de usuarios entrevistados según género.....	IV-24
Gráfico N°4 Distribución de los usuarios encuestados según el nivel de instrucción.....	IV-25
Tabla N°3 Porcentaje de satisfacción del usuario externo del pasadizo del Servicio de Emergencia según las dimensiones y preguntas de la encuesta SERVQUAL.....	IV-26
Tabla N°4 Porcentaje de satisfacción del usuario externo del pasadizo del Servicio de Emergencia según las dimensiones de la encuesta SERVQUAL	IV-27
Tabla N°5. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Abril 2022.	IV-28
Tabla N°6 .Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del pasadizo del Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.	IV-29
Tabla N°7 .Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del pasadizo del Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.....	IV-30
Tabla N°8. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Abril 2022.	IV-31
Tabla N°9 . Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Dimensión: Empatía	IV-32
Tabla N°10 .Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Abril 2022. Dimensión: Aspectos Tangibles	IV-33
Tabla N°11. Evaluación general de satisfacción del usuario del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA y procesos de mejora. Abril 2022.....	IV-34

RESUMEN

Objetivo: En esta investigación se evalúa la percepción de la calidad de atención del usuario externo que permanece en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo” EsSalud en Chiclayo.

Metodología: Es un estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo con la aplicación de la Metodología SERVQUAL con un cuestionario a los 123 pacientes o acompañantes que son atendidos en el pasadizo con la finalidad de realizar la medición de la percepción y expectativas en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una ficha estructurada con un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Resultados: Se determinó una alta insatisfacción global de 85.7% en todas las dimensiones siendo la de aspectos tangibles 91.06% enfatizando lo relacionado con la comodidad y limpieza de los ambientes,(90,04%),inadecuada señalización (91.06%),no disponibilidad de personal para brindar informes (91,87%) y disponibilidad de recursos materiales y equipos (91.06%).

Conclusiones: La percepción de la calidad de atención del usuario externo que permanece en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo” aplicando la metodología SERVQUAL es de alta insatisfacción (85,7%) y en todas las dimensiones y sobretodo en aspectos tangibles (91.06%).

La satisfacción fue del 14.3% y fue en relación a disponibilidad de medicamentos y atención inmediata a la llegada 20.3% respectivamente.

Palabras clave: Calidad, percepción, servicio emergencia.

ABSTRACT

Objective: This research evaluates the perception of the quality of care of the external user who remains in the corridor of the Emergency Service of the Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo" EsSalud in Chiclayo.

Methodology: It is an observational, descriptive, cross-sectional and prospective study with the application of the SERVQUAL Methodology with a questionnaire to the 123 patients or companions who are treated in the corridor with the purpose of measuring the perception and expectations in the reliability dimensions. , responsiveness, security, empathy and tangible aspects in a structured file with a simple random probabilistic sampling.

Results: A high global dissatisfaction of 85.7% was determined in all dimensions, being that of tangible aspects 91.06%, emphasizing what is related to the comfort and cleanliness of the environments, (90.04%), inadequate signage (91.06%), non-availability of personnel to provide reports (91.87%) and availability of material resources and equipment (91.06%).

Conclusions: The perception of the quality of care of the external user who remains in the corridor of the Emergency Service of the "Almanzor A. Asenjo" Hospital applying the SERVQUAL methodology is of high dissatisfaction (85.7%) and in all dimensions and above all in tangible aspects (91.06%).

Satisfaction was 14.3% and was related to the availability of medications and immediate care upon arrival 20.3% respectively.

Keywords: Quality, perception, emergency service.

1. INTRODUCCION

En el momento actual la situación de los Servicios de Emergencia a nivel nacional tienen una característica común que es el hacinamiento de pacientes debido al incremento de la demanda de atención por el crecimiento poblacional versus el estacionario desarrollo y construcción de nuevos hospitales según los estándares ideales para tal fin.

Esto permite la ubicación de pacientes en los corredores o pasadizo de dichos servicios que han sido acondicionados artesanalmente para brindar la atención de los pacientes que proceden de diversos lugares de la región macro Norte y se traduce en los reclamos y quejas de los mismos y de los familiares ante la insatisfacción de la atención, lo cual puede medirse objetivamente aplicando metodologías conocidas y aprobadas por el Ministerio de Salud.

Por ello ante esta necesidad de solución y en particular en el Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”, este estudio se desarrolló con la motivación e intención de contribuir a demostrar esta realidad y que, modestamente, pueda ser de utilidad a las autoridades de la institución para implementar planes de mejora .

La realidad local puede coincidir con la situación a nivel nacional, sin embargo no hay estudios exclusivos en la investigación de los pacientes ubicados en las áreas de pasadizo del Servicio de Emergencia.

1.1. Realidad problemática.

El Sistema de Salud en el Perú ofrece la cobertura de servicios de atención a la población en general a través de las instituciones públicas y privadas, por niveles y según la cartera de servicios y especialidades.

Es conocida la problemática de los Servicios de Emergencia a nivel nacional condicionado por el incremento de la demanda e inadecuado crecimiento en oferta de infraestructura de los establecimientos de salud.

Esta situación motiva que haya hacinamiento de pacientes, sobrecarga laboral y por ende, el riesgo de disminución de la calidad de atención.

Un aspecto relevante es que, en un hospital, el Servicio de Emergencia, considerado como área crítica, debe contar con los recursos adecuados y suficientes, con personal capacitado y competente según el nivel de atención, así como el equipamiento y servicios de ayuda diagnóstica modernos y operativos, factores que permitirán la realización de los procesos necesarios y que requieren los pacientes en búsqueda de resultados óptimo en el diagnóstico y tratamiento. Esto en sumatoria significa garantizar una atención de calidad.

El Servicio de Emergencia del Hospital Almanzor A. Asenjo EsSalud tiene una trascendental evolución en cuanto a la distribución de áreas de atención con infraestructura adaptada y que hasta hace algunas décadas pertenecían a oficinas administrativas. Es así que el servicio atiende pacientes en los Tópicos de Medicina, Cirugía, Traumatología, Pediatría y Obstetricia, y también cuenta con 4 salas de Observaciones y la Unidad de Trauma Shock, con una capacidad de 46 camas para observación de pacientes adultos y 4 camas en Trauma shock.

Pero debido al incremento de la demanda de pacientes en los últimos 15 años, reagudizado por la pandemia , por necesidad se

han ubicado sillas y camillas en el área conocida como pasadizo que alberga desde 25 hasta 60 pacientes en promedio, esto con la finalidad de brindar la atención lo más eficientemente posible y según lo requerido por el estado de salud de los pacientes y como es entendible muchas veces requieren estudios de ayuda diagnóstica urgente y la demanda no es atendida oportunamente.

Lo observable es que hay pacientes que permanecen en el pasadizo en espera de hospitalización o algún estudio diagnóstico no disponible. A esto se añade en ocasiones pacientes que por su patología que requiere atención de la especialidad ingresa por el Servicio de Emergencia debido a que no encuentra cita de atención por consulta externa en un tiempo cercano y se descompensa.

Entonces la personal salud por la sobrecarga laboral y la vulnerabilidad se somete a eventos de reclamos, conflictos y agresiones por el usuario externo, afectando el desempeño y la calidad de atención.

Por ello, debido a las deficiencias en algunos de los factores señalados, sucede que, con inapropiados recursos y dificultad en los procesos, los resultados generan insatisfacción en los usuarios externos (pacientes y familiares) lo cual es evidente por la opinión pública, redes sociales y reflexiones subjetivas según la percepción y expectativas individuales de los mismos sobre la calidad de atención, que como tal puede tener muchas dimensiones incluyendo la comodidad, relación con el personal de salud y los tiempos de espera, por ejemplo.

El personal de salud hace grandes esfuerzos por atender a los pacientes, pero con frecuencia hay reclamos del usuario externo.

La percepción del usuario externo es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez.

El presente estudio surge con la necesidad de valorar la satisfacción de la atención de salud en forma objetiva por el usuario externo que permanece focalizado en el pasadizo del Servicio de

Emergencia del HNAAA y con uso de la metodología normada por MINSA y que puede ser aplicable a EsSalud, y de esta manera contribuir al análisis crítico que permita plantear alternativas de solución a través probablemente de un Plan de Mejora.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del usuario externo que permanece en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo en el mes de abril del 2022?

1.3 Objetivos:

a. Objetivo general

Conocer la percepción de la calidad de atención del usuario externo que permanece en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo aplicando la metodología SERVQUAL.

b. Objetivos específicos

1. Identificar la valoración del usuario externo sobre la fiabilidad en la atención recibida en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”.
2. Identificar la valoración del usuario externo sobre la capacidad de respuesta en la atención recibida en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”.
3. Identificar la valoración del usuario externo sobre la seguridad en la atención recibida en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”.
4. Identificar la valoración del usuario externo sobre la empatía en la atención recibida en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”.

5. Identificar la valoración del usuario externo sobre los aspectos tangibles en la atención recibida en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”.

Esta investigación pretende contribuir con el conocimiento local de la percepción de la calidad de atención percibida por el usuario externo de un área tan especial y de mayor dificultad como lo es el pasadizo del Servicio de Emergencia por que actualmente no hay esa data de estudios en los pacientes ubicados en el pasadizo de dicho servicio. Esto permite identificar elementos que sustente la elaboración de estrategias de intervención para el mejoramiento de procesos y resultados.

La atención del paciente debe obedecer a lo establecido con seguridad, eficacia y rapidez, aún con la permanencia en pasadizo donde se han presentado complicaciones que se pueden prevenir. Esta situación es diferente según los Sistemas de Salud de otros países.

La satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario externo ofrecen una oportunidad de mejora, y puede estar condicionado por el nivel sociocultural y la característica del paciente asegurado.

Este estudio permitió obtener información basal para posteriores estudios de seguimiento o intervención por los funcionarios de la institución en dicho Servicio.

1.4. Hipótesis.

Los usuarios externos que permanecen en el área del pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor A. Asenjo”, tienen una percepción de alta insatisfacción en cuanto a la calidad de atención en los indicadores de fiabilidad, la capacidad de respuesta, en la seguridad, empatía y en los aspectos tangibles.

1. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes.

Santa Cruz D en 2018 realizó un estudio sobre la Percepción de la calidad de atención por género y edad en usuarios externos que acudieron al Servicio de Emergencia HNAAA, encontrando en 462 usuarios de todas las áreas del servicio, que el 72,9% tuvieron una percepción media de la calidad de atención y concluyó que no hubo diferencia significativa de opinión entre varones y mujeres. Asimismo, la edad del usuario tuvo correlación con la percepción de la atención recibida, 20 a 39 años (69%), 40 a 59 años (76%) y 60 a 70 años (73%). Identificó una percepción media en relación a contar con instrumentos y equipamiento necesarios (81%) e infraestructura adecuada (83%) En este estudio no se señala la opinión por separado de los usuarios de pasadizo. (1)

Maggi W en 2018 presentó su investigación en un Servicio de Emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro en Guayaquil y valoró la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios y expresó la importancia de esto debido a la alta demanda en salud por lo que la calidad de atención tiene varios enfoques. Aplicó la metodología SERVQUAL y evidenció que había insatisfacción en las dimensiones empatía, fiabilidad, seguridad y tangibilidad. Las percepciones y las expectativas tuvieron bajas valoraciones en la muestra de los 357 padres entrevistados. Concluyó que dicho establecimiento de salud brinda atención deficiente en relación al trato y no brinda seguridad al paciente.(2).

Piedra I en 2018 en su estudio realizado en el Hospital Es Salud de Vitarte en Lima ,concluyó que en 124 pacientes atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia y encuestados con la metodología SERVQUAL la dimensión empatía tuvo relación significativa con la satisfacción del usuario.(3)

Ibarra A y Rúa E en 2017 realizaron la evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Colombia aplicando un cuestionario validado a 120 personas, resultado una inconformidad con el corto tiempo de atención médica ambulatoria para definir diagnóstico y tratamiento respectivos. (4)

Gamarra R en 2017 en su estudio sobre la Percepción de la calidad de atención del usuario en Emergencia del Hospital Central de la PNP en Lima, aplicó la encuesta SERVQUAL modificada en 152 pacientes, con edad promedio de 44 años, encontró que a partir de los 40 años había más posibilidades de satisfacción del servicio siendo en los varones dos veces más que en las mujeres, con atención ambulatoria en tóxico y en turno de mañana y que tengan condición de continuadores. Los pacientes atendidos por Cirugía General con satisfacción del 70% y en pediatría solo 46%. Concluye que hubo satisfacción global en 52.63% de usuarios.(5) En este estudio no menciona a pacientes con permanencia en pasadizo.

Vizcaíno A, Vizcaíno V y Vargas J en 2016 publicaron una Evaluación del servicio de urgencias de un hospital público aplicando el modelo SERVPERF como variante del SERVQUAL eliminando las expectativas y considerando solamente las percepciones, siendo los resultados en orden de satisfacción del usuario: la amabilidad del médico, el buen trato y la información pertinente en una muestra de 247 encuestas y que además estos hechos fueron evidenciados independientemente del día y hora de la atención. En sus conclusiones plantea que el Servicio realice remodelaciones y mejores los espacios y limpieza en general. (6)

La Torre M en 2016 en el estudio de la Percepción del asegurado sobre la calidad de atención en el servicio de Emergencia, realizado en el Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo de

EsSalud en Arequipa, también aplicaron el cuestionario SERVQUAL y encontraron insatisfacción del 94.61% de 260 pacientes debido a que no fueron atendidos según prioridad de la gravedad, con inadecuada comunicación con el personal de salud.

Así el 92% aseguró la percepción de inadecuada rapidez en la atención de Admisión y Triage e insatisfacción en la empatía por el personal de salud. También se señaló que el incremento de la demanda y saturación del servicio explicaría estos resultados, con hacinamiento y por no contar con el mobiliario tipo camillas o sillas oportunamente para la atención de los pacientes. (7)

Castelo R en 2015 publicó en su trabajo sobre la Satisfacción de pacientes con atención médica en Emergencias realizado en Ecuador, e identificó en 382 pacientes atendidos el 75% de usuarios satisfechos, siendo el 66% mujeres aplicando una encuesta inédita .(8)

Huamán E en 2014 realizó un estudio sobre la percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital General nivel I José Soto Cadenillas en Chota, en 81 pacientes y que consideraron que la atención fue regular en el 75% de la muestra y el 20.8% fue buena la atención. No se menciona pacientes permaneciendo en pasadizo del hospital o con problemas de hacinamiento y se aplicó encuesta propia del investigador. (9)

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Calidad de atención.

Es la medida en que los servicios de salud de atención a las personas y los grupos de población proponen la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y que se ajustan a conocimientos profesionales con evidencia objetiva y repetible. (9) Implica el reto de recuperar el estado de salud de un paciente en lo posible y con el esfuerzo necesario para conformidad de dicho usuario. (10)

La calidad del servicio está determinada también por el elemento recurso humano o usuario interno: Actitudes (trato amistoso, amabilidad, cortesía, apariencia personal), comportamiento (lenguaje claro y comprensible, respeto y disposición a escuchar), competencias y habilidades. Asimismo los recursos físicos (dispositivos, equipos e infraestructura del servicio) según el nivel de complejidad.(10)

La satisfacción de usuario implica factores individuales como aspectos sociales, culturales, demográficos, comunitarios, entre otros. (11)

2.2.2. Percepción.

Es el primer conocimiento de una circunstancia o experiencia por medio de las impresiones que comunican los sentidos.(12) Este concepto en ocasiones es concebido como la capacidad de los sentidos para registrar la realidad en nuestro ser con precisión.(13) No siempre la primera impresión es válida y puede estar condicionada por la repetitividad, es decir, es lo que nosotros podemos creer sobre lo que sucede a nuestro alrededor desde una primera experiencia. .

2.2.3. Percepción de la calidad de atención.

La percepción de la calidad de atención de los usuarios es producto de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez.(13) La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud. La medición de la calidad de un servicio aplicado a usuarios externos incluye a los métodos cualitativos y a los cuantitativos como los que se aplicará en este estudio a través de la metodología SERVQUAL diseñada para evaluar la satisfacción del usuario. (14)

2.2.4. Metodología o modelo SERVQUAL.

Esta metodología permite definir la calidad del servicio de salud a través de la diferencia o brecha entre las percepciones y expectativas de los denominados clientes o usuarios externos.(10)

La herramienta o encuesta SERVQUAL (Quality Service) evidencia el nivel de satisfacción con la calidad del servicio brindado al usuario.(13) Es una encuesta elaborada por A. Parasuraman y colaboradores y que ha sido validada, modificada y adaptada por Ministerio de Salud cuya estructura y metodología se describe en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” con RM N° 527-2011/Minsa y que también puede aplicarse en los establecimientos de EsSalud. (14)

Esta encuesta se ha estructurado en 22 preguntas relacionadas con las Expectativas y 22 preguntas con las Percepciones del usuario y contenidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir con éxito el servicio ofertado, preguntas del 1 al 5.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de servicio al usuario con rapidez y oportunidad en un tiempo aceptable. Preguntas del 6 al 9.
- **Seguridad:** Confianza generada por la actitud del personal de salud y que demuestra conocimiento, habilidad, cortesía, confianza. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Capacidad de ubicarse en el lugar de la otra persona y así comprender su situación de salud. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos tangibles:** Relacionado a la infraestructura, instalaciones, equipamiento, personal, comodidad y limpieza del lugar de atención. Preguntas del 19 al 22.

El formato está elaborado con uso de una escala de Likert para calificación de las respuestas de 1 al 7, como mínimo y máximo puntaje. (MINSA 2012).(15)

2.3 Definición de términos básicos

Usuario externo: Cliente o paciente que acude al servicio de salud para recibir la atención respectiva. El asegurado es la persona adscrita de la atención en EsSalud. (1)

Expectativa del Usuario: Situación en que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se relaciona con previas experiencias de atenciones, así como la necesidad actual, información de terceros o publicidad. Según la opinión del usuario externo aparece la oportunidad para mejorar el servicio.(3)

Percepción del Usuario: Es la manera de sentir del usuario acerca de la oferta efectiva del servicio brindado por la institución.(4)

SERVQUAL: Herramienta (Quality Service) que permite medir el nivel de satisfacción del usuario al recibir la atención de salud. Evalúa brecha entre expectativa y percepción del usuario. Contiene 5 dimensiones estructuradas en 22 preguntas según escala de Likert para valorar la expectativa y percepción respectivamente.(5)

Calidad de atención: Satisfacción de las necesidades de los usuarios con acciones en el proceso de atención desde el punto de vista técnico y humano. Búsqueda de alcanzar el objetivo ideal del servicio solicitado con eficacia, eficiencia y sobretodo satisfacción el cliente o paciente.(6)

Satisfacción del usuario: Medida de la diferencia entre lo que el servicio de salud oferta al paciente y el contenido de la expectativa del paciente cuando solicita la atención.(7)

Servicio de Emergencia: Área crítica hospitalaria que brinda atención a pacientes con patologías que son riesgo para su vida y requiere inmediata atención. Contiene distribución de ambientes de atención en Tópicos, Trauma Shock, salas de observaciones y contigencialmente el área de pasadizo.(10)

Fiabilidad. Es la capacidad para brindar al usuario el servicio ofrecido con éxito.(11)

Capacidad de Respuesta: Es la disposición de servicio al usuario asociado a un servicio rápido y oportuno frente a una necesidad, y además con una respuesta de buena calidad y en un tiempo aceptable.(12)

Seguridad: Es la consecuencia de la confianza que inspira la actitud del personal que brinda la prestación de salud competente y con conocimiento, privacidad, cortesía, así como la habilidad para comunicarse.(13)

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ubicarse en el lugar de otra persona y así poderle entender y atender en forma adecuada las necesidades del otro.(14)

Aspectos Tangibles: Son los aspectos estrictamente físicos que el usuario percibe de la institución de salud. Se refiere a las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal disponible, materiales, medios de comunicación, estado de la limpieza y confort.(15)

2. METODOLOGIA.

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Según la intervención del investigador: Observacional

Según el alcance: Descriptivo.

Según el número de mediciones de la o las variables del estudio: Trasversal

Según el momento de la recolección de datos: Prospectivo.

2.2. Población, muestra y muestreo.

Población universo.

Usuario externo atendido en los Servicios de Emergencia de hospitales III-I.

Población de estudio.

Usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital III- I “Almanzor A. Asenjo” y que permanece en el área de pasadizo.

Tamaño de la muestra.

La muestra se calculó con la siguiente fórmula:

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

En esta fórmula se precisa:

n: Tamaño de la muestra .

p: Proporción de usuarios externos insatisfechos esperados.

p = 0.5.

q: Proporción de usuarios externos satisfechos esperados. q = 0.5.

E: Error estándar = 0.05, para establecimientos de salud nivel III.

z: Es el intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra,

el valor $z = 1.96$.

N: Total de pacientes atendidos en el servicio de emergencia y que permanecen en la Emergencia cada semana.

Según información de la Oficina de Estadística local el promedio semanal de pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia y que permanecen solamente en el área de pasadizo en promedio es de 180 pacientes/semana, basados en la información de los meses de enero a marzo del 2022.

Y reemplazando datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(180)}{(0.05)^2 (180 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

N = 123 usuarios externos.

Muestreo o selección de la muestra

Probabilístico aleatorio simple.

3.3 .Criterios de selección.

Usuarios externos que son atendidos en el Servicio de Emergencia del HNAAA y permanecen en el área de pasadizo en espera de reevaluación.

Criterios de inclusión:

Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el Servicio de Emergencia del HNAAA.

Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el Servicio de Emergencia del HNAAA.

Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

Acompañante de usuarios que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

3.4. Variables de estudio y su operacionalización.

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías y sus valores	Verificación
Variable dependiente Percepción de la calidad de la atención	Proceso de integración de sensaciones que se enfoca en las dimensiones de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	Cualitativa	<u>TEST SERVQUAL</u> (con escala de LIKER) Fiabilidad: Item 1, 2, 3, 4 y 5. Conocimiento Destreza Habilidades demostradas Habilidad para ejecutar el servicio Capacidad de respuesta: Item 6,7,8 y 9 Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio Condiciones óptimas de la Atención. Seguridad:Item10.11.12.y 13 Confiabilidad Credibilidad Cuidado durante la atención Dedicación. Empatía:Item14,15,16,17 y 18 Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención Consideración. Tangible: Item 19,20,21 y 22 Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística.	Ordinal Escala de Likert 1-7)	> 80% Satisfacción alta. 60-80% Satisfacción regular. <60% Satisfacción baja. > 60%. Insatisfacción alta 40-60% Insatisfacción regular. <40% Insatisfacción baja	Formato de encuesta. Aplicativo Excel
Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías y sus valores	Verificación
Variables aleatorias Características sociodemográficas del usuario externo.	Condición del encuestado. Edad.	Cualitativa. Cuantitativa.	Usuario externo entrevistado. Años cumplidos del usuario.	Nominal Razón .	Paciente. Acompañante. 18-20años- 21-30años- 31-60 años	

	Sexo.	Cualitativa.	Género del paciente.	Nominal	Más de 60 años. Masculino. Femenino.	Ficha encuesta Aplicación Excel.
	Grado de instrucción.	Cualitativo.	Nivel de estudio del usuario.	Nominal	Analfabeto. Primaria. Secundaria. Superior técnico. Superior universitario	
	Tipo de usuario	Cualitativo.	Condición de usuario nuevo o continuador,	Nominal.	Nuevo. Continuador.	
	Especialidad médica que atendió.	Cualitativo.	Especialidad que atendió al paciente	Nominal.	Medicina. Cirugía. Traumatología . Otros.	

3.5. Métodos, técnicas y procedimientos.

Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada y aprobada por MINSA según Guía técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

La recolección de datos estuvo a cargo de 5 encuestadores ajenos a la institución capacitados según las recomendaciones de la guía técnica antes mencionada, durante una semana en el mes de abril del 2022 hasta el logro de la muestra total.

El encuestador se entrevistó con el paciente o el acompañante para informar el objetivo de la actividad así como solicitar el consentimiento informado.

La encuesta se aplicó con un tiempo promedio de 15 minutos por cada usuario entrevistado.

Luego se consolidaron las fichas verificando la calidad del llenado para su posterior procesamiento de datos.

Instrumentos de recolección y medición de variables

1. Ficha cuestionario SERVQUAL estructurado contiene 22 preguntas para la dimensión Expectativas y dimensión Percepción distribuidas en cinco criterios de la evaluación de la calidad:
 - a. Fiabilidad: Incluye las preguntas del 1 al 5.
 - b. Capacidad de respuesta: Incluye a las preguntas del 6 al 9.
 - c. Seguridad: Incluye a las preguntas del 10 al 13.
 - d. Empatía: Incluye las preguntas del 14 al 18.
 - e. Aspectos tangibles: Son las preguntas del 19 al 22.Estas preguntas se estructuraron según la escala de Likert con valores del 1 al 7, considerando el puntaje 1 para la más baja y puntaje 7 para la más alta en relación a la opinión del entrevistado.
2. Ficha de consentimiento informado, de aceptación del usuario o acompañante a encuestar.

3.6. Análisis y Procesamiento de datos

Procesamiento de datos con uso de la herramienta informática (aplicativo en Excel diseñado por MINSA), ingreso de datos y verificación de control de calidad de la información.

El análisis de datos se expresó en porcentajes en cada una de las dimensiones señaladas y definiendo a los usuarios satisfechos e insatisfechos.

Se determinó el nivel de satisfacción global como indicador siendo el estándar esperado mayor al 60%. Información final procesada en el software SPSS versión 25.

3.7. Consideraciones éticas.

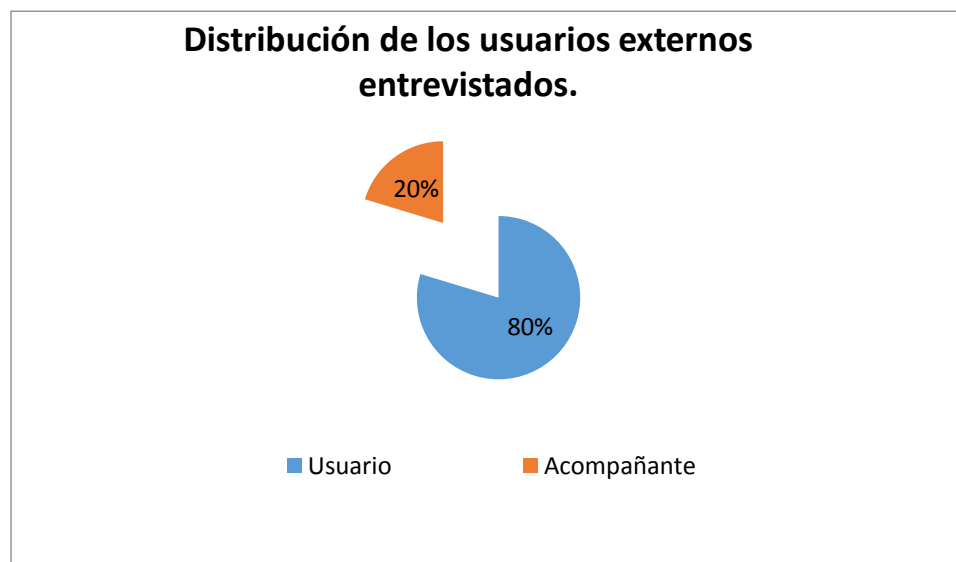
Este estudio respetó los principios de ética establecidos y se aplicó el método científico .

Consideró brindar la información suficiente para que el usuario encuestado firme el consentimiento respectivo.

4. RESULTADOS.

GRÁFICO N° 1

**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL
USUARIO EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA, HOSPITAL “ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO” CHICLAYO, ABRIL 2022.**



Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En este gráfico se muestra que la mayoría de las personas entrevistadas fueron usuarios siendo el 80% de la muestra y el 20% lo constituyeron las personas acompañantes debido a la condición de salud del paciente que imposibilitó la encuesta o en personas de tercera edad, entrevistados por decisión voluntaria del usuario externo.

Tabla N° 1.

Distribución de usuarios entrevistados del área de pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA según edades.
Abril 2022.

GRUPO ETARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-30 AÑOS	9	7,4
31-40AÑOS	22	17,9
41-50 AÑOS	26	21,1
51-60 AÑOS	59	47,9
61 A MAS	7	5,7
TOTAL	123	100

Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En el cuadro se muestra la edad predominante del usuario (paciente o acompañante) entrevistado y con la mayor frecuencia fue entre 51 y 60 años, probablemente es la característica del grupo poblacional de los pacientes asegurados que acuden al servicio de Emergencia. El entrevistado con menor edad fue de 21 años (una persona) y el mayor de 64 años (7 personas). El grupo de mayor de entrevistados fue de 57 años (12 personas) y 58 años (14 personas).

Tabla N° 2.

Distribución de usuarios entrevistados del área de pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA según especialidad de atención.
Abril 2022.

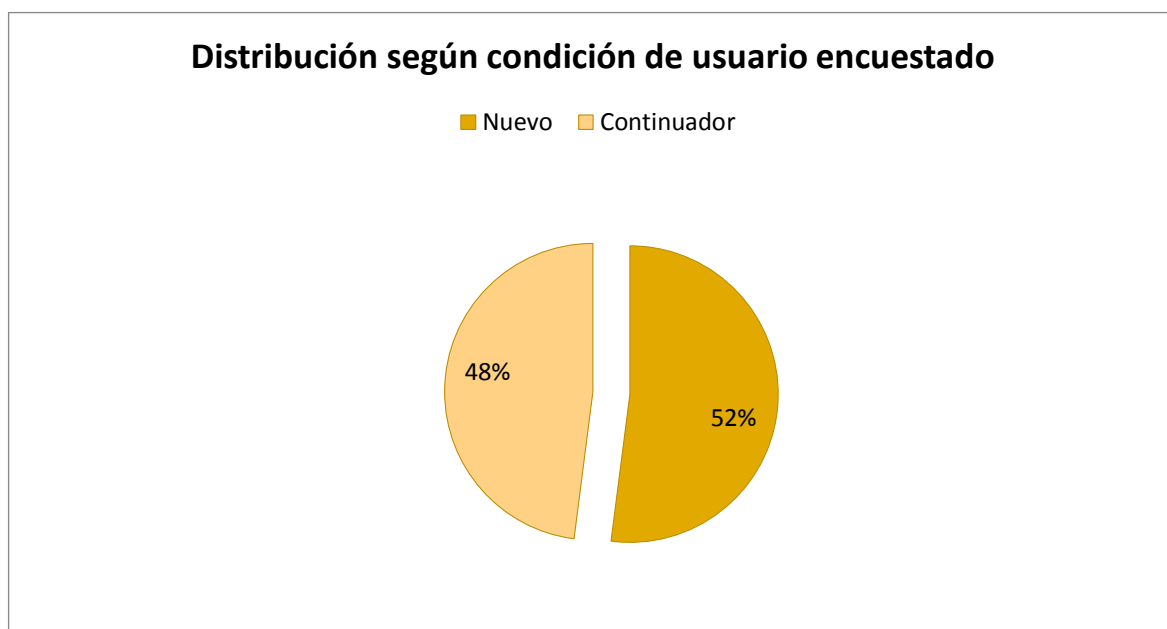
ESPECIALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA	77	62,60
CIRUGIA	33	26,83
TRAUMATOLOGIA	9	7,32
UROLOGIA	3	2,44
OTRL	1	0.81
TOTAL	123	100

Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

Se observó que la mayoría de los pacientes de la muestra y que acudieron al Servicio de Emergencia y que permaneció en el pasadizo correspondió a la especialidad de Medicina (62,6%) y Cirugía (26,83%).

GRAFICO N° 2

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL “ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” CHICLAYO, ABRIL 2022.

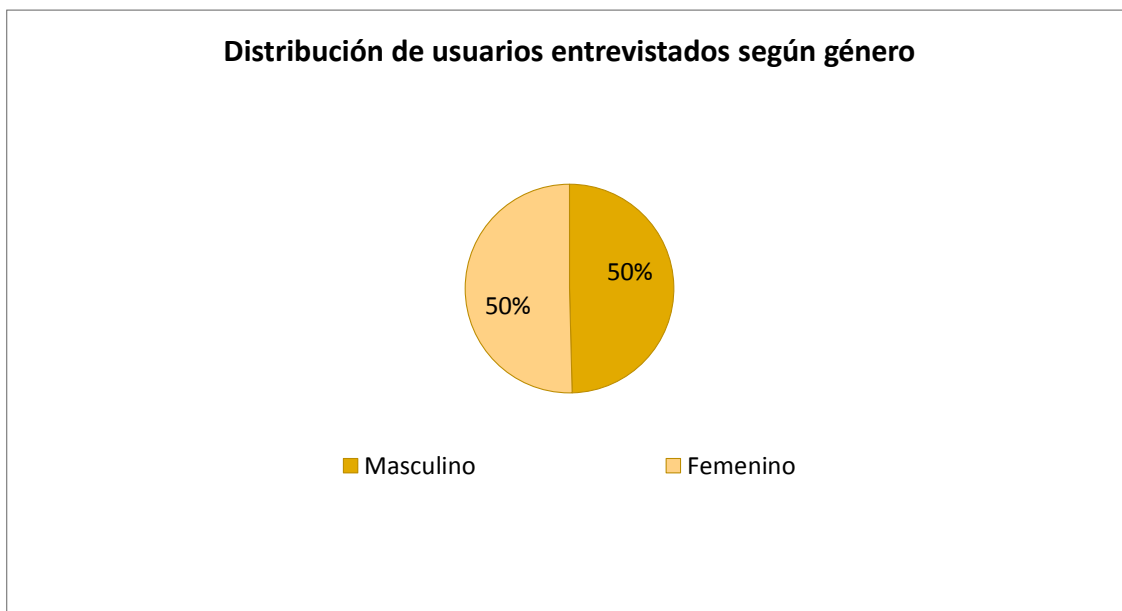


Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En este gráfico se aprecia que los usuarios encuestados son 48% continuadores y 52% nuevos en relación a la atención en el Servicio de Emergencia, la muestra no indica diferencia significativa en este aspecto al momento de la entrevista.

GRAFICO N° 3

**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL
USUARIO EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA, HOSPITAL “ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO” CHICLAYO, ABRIL 2022.**

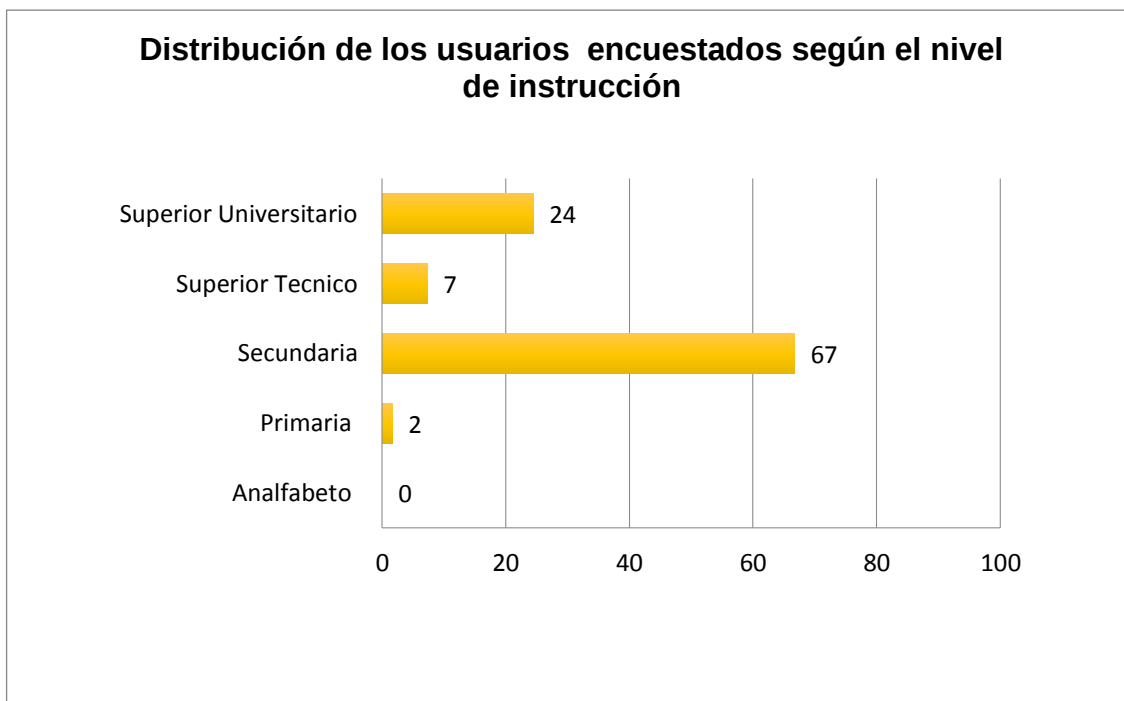


Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

El gráfico muestra la equidad de la distribución de la muestra de usuarios externos que se ubicaron en el pasadizo del servicio de Emergencia (pacientes o acompañantes) entrevistados en 50% según género masculino y femenino.

GRÁFICO N° 4

**PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL
USUARIO EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA, HOSPITAL “ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO” CHICLAYO, ABRIL 2022.**



Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

Esta imagen revela que la mayoría en la distribución de los usuarios entrevistados (67%) tuvieron grado de instrucción secundaria, luego el 24% con instrucción superior universitaria y una minoría con instrucción primaria.

Tabla N°3

**Porcentaje de satisfacción del usuario externo del pasadizo del
Servicio de Emergencia según las dimensiones y preguntas de
la encuesta Servqual. Abril 2022**

		Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
			n	%	n	%
	P1	Atención inmediata a la llegada	25	20.3	98	79.67
	P2	Atención según gravedad	15	12.2	108	87.80
	P3	Atención a cargo del médico	23	18.7	100	81.30
	P4	Comunicación continua con el médico	16	13.0	107	86.99
	P5	Medicamentos disponibles	25	20.3	98	79.67
	Total Fiabilidad	Fiabilidad	104	16.9	511	83.09
	P6	Triaje y Admisión atención rápida	17	13.8	106	86.18
	P7	Toma de muestra de laboratorio	20	16.3	103	83.74
	P8	Atención Radiografías y ecografías	17	13.8	106	86.18
	P9	Atención de Farmacia rápida.	19	15.4	104	84.55
	Total Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	73	14.8	419	85.16
	P10	Médico resuelve dudas del paciente.	14	11.4	109	88.62
	P11	Privacidad del paciente.	24	19.5	99	80.49
	P12	Médico minucioso en examen físico.	18	14.6	105	85.37
	P13	Problema de salud resuelto.	24	19.5	99	80.49
	Total Seguridad	Seguridad	80	16.3	412	83.74
	P14	Trato adecuado del personal de salud	16	13.0	107	86.99
	P15	Interés del personal de salud en atención	22	17.9	101	82.11
	P16	Explicación médica del problema de salud	14	11.4	109	88.62
	P17	Explicación médica sobre procedimientos	17	13.8	106	86.18
	P18	Explicación médica sobre tratamiento.	16	13.0	107	86.99
	Total Empatía	Empatía	85	13.8	530	86.18
	P19	Señalización adecuada.	11	8.9	112	91.06
	P20	Personal para dar informe u orientación	10	8.1	113	91.87
	P21	Disponibilidad de equipos y materiales.	11	8.9	112	91.06
	P22	Ambientes limpios y cómodos.	12	9.8	111	90.24
	Total Tangibles	Aspectos Tangibles	44	8.9	448	91.06
		PORCENTAJE TOTAL	386	14.3	2320	85.74

Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

Tabla N° 4

Porcentaje de satisfacción del usuario externo del pasadizo del Servicio de Emergencia según las dimensiones de la encuesta Servqual. Abril 2022.

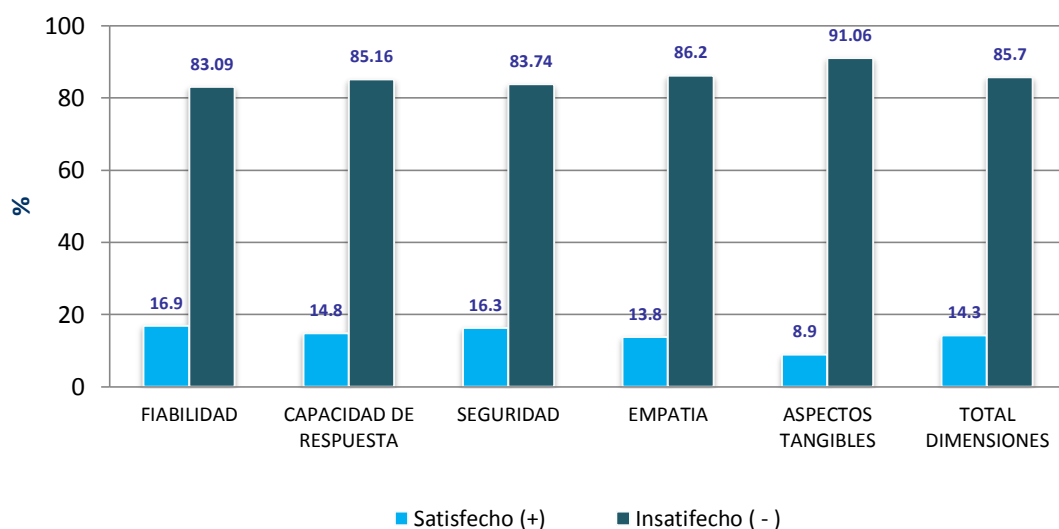
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	16.9	83.09
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14.8	85.16
SEGURIDAD	16.3	83.74
EMPATIA	13.8	86.2
ASPECTOS TANGIBLES	8.9	91.06
TOTAL DIMENSIONES	14.3	85.7

Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En las tablas N° 3 y 4 se observó que hay un alto nivel de insatisfacción global del 85,7% y satisfacción en un 14,3% ,siendo la dimensión de los aspectos tangible del 91.06% y el de empatía con 86.2%, pero en general las dimensiones en total manifiestan con la disconformidad de los entrevistados.

A continuación se detalla los resultados en cada dimensión evaluada por la encuesta Servqual aplicada a los usuarios entrevistados y que permanecen en el pasadizo del servicio.

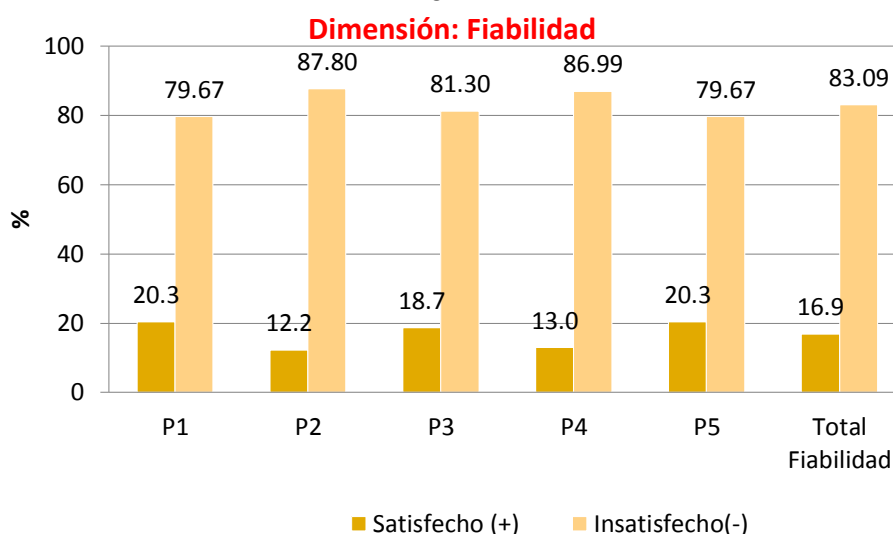
TABLA N° 5 .Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Abril 2022.



Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En la tabla N°5 aparece el 85.7% de insatisfacción de los usuarios en el total de las dimensiones, no hay mucha diferencia entre las 5 dimensiones, y se destaca con mayor porcentaje los aspectos tangibles.

Tabla N° 6. Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del pasadizo del Servicio Emergencia HNAAA.Abril 2022.

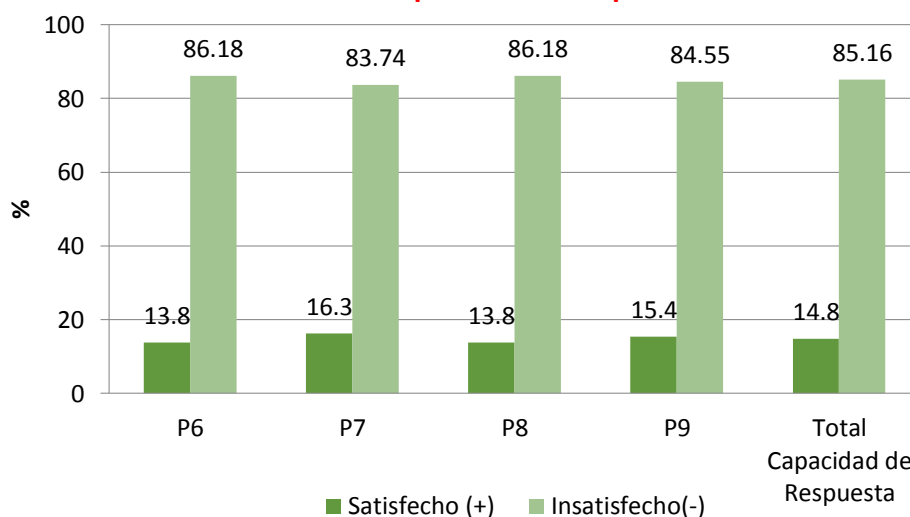


Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

Aquí observamos que en la dimensión de la Fiabilidad dentro de los resultados de insatisfacción como resultado de la valoración de la expectativa y percepción de la atención por los usuarios ubicados en el pasadizo del Servicio de Emergencia es más evidente en la pregunta que se refiere a la atención del paciente según la gravedad del caso(87,8%), lo cual es probable que suceda por la gran demanda de pacientes y que además hay insistencia por ser atendidos lo más pronto posible y de repente no es así según la prioridad sino porque hay presión por orden de llegada entre los mismos pacientes. Asimismo la insatisfacción se observó con la pregunta que expresó que no hubo suficiente comunicación con el médico y el paciente o con los familiares sobre el seguimiento del problema de salud (86.9%).

Tabla N°7. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio Emergencia HNAAA.Abril 2022.

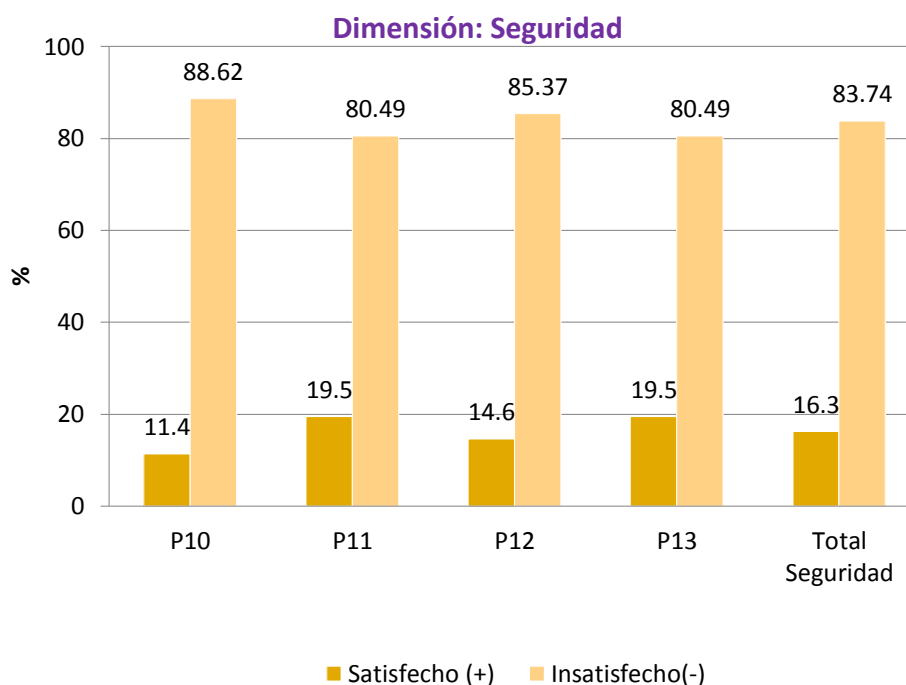
Dimensión: Capacidad de Respuesta



Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

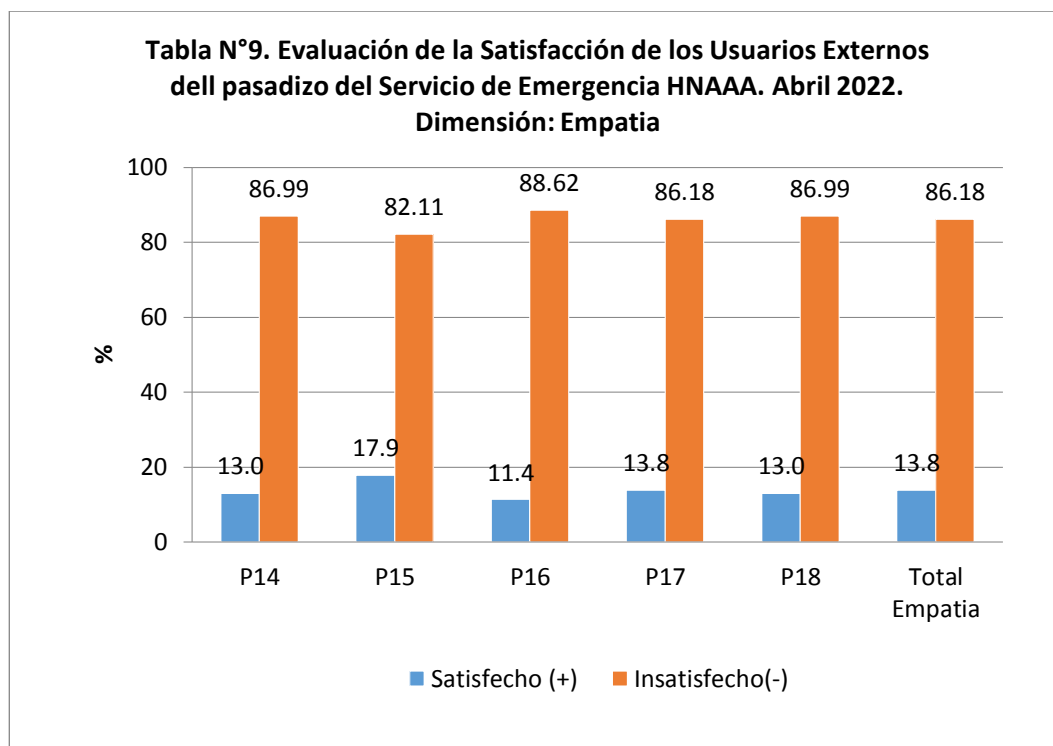
En la dimensión Capacidad de respuesta ,la insatisfacción se encontró a nivel de Triage y Admisión por la no rapidez en el proceso de atención (86.18%) así como en la demora para tomarse los exámenes de imágenes (radiografías, ecografías) con el 86,18% respectivamente y asociado al incremento de demanda de pacientes en el pasadizo.

Tabla N° 8. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Abril 2022.



Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En esta tabla se encontró la insatisfacción en la dimensión Seguridad y en que no hay adecuado tiempo del médico para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente (88,62%), pero en general la insatisfacción se tradujo en toda la dimensión.

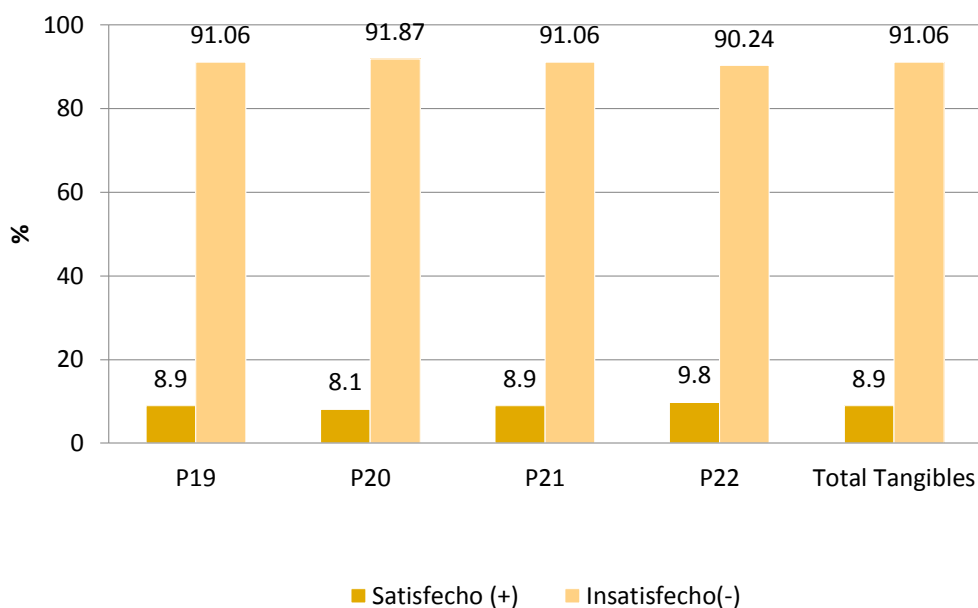


Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

En la dimensión Empatía también hubo insatisfacción total, con ligera predominancia con la incomprensión de la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o explicación del resultado de la atención (88,62%) probablemente no hay tiempo suficiente por la demanda de pacientes ubicados en el pasadizo.

Tabla N° 10 . Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA. Abril 2022.

Dimensión: Aspectos Tangibles



Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

La dimensión tangible fue la que mayor porcentaje de insatisfacción se encontró (91.06%) y en todas las respuestas relacionadas con la señalización del servicio, no disponibilidad de personal para informar y orientar a los pacientes del pasadizo o no disponibilidad de los equipos o materiales necesarios para la atención e incomodidad en el ambiente del servicio como es esperado en el pasadizo que no cuenta con condiciones para observar a una paciente según los estándares establecidos.

Esto es evidente en la Tabla N°11 y que resume que de implementarse un plan de mejora en el servicio enfocado a los pacientes del pasadizo, todo está en rojo, es decir supera el 60% de insatisfacción y que debe tenerse en cuenta según los resultados de la encuesta a los usuarios.

TABLA N° 11. Evaluación general de satisfacción del usuario del pasadizo del Servicio de Emergencia HNAAA y procesos de mejora. Abril 2022.

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	25	20.3	98	79.67
2	P02	15	12.2	108	87.80
3	P03	23	18.7	100	81.30
4	P04	16	13.0	107	86.99
5	P05	25	20.3	98	79.67
6	P06	17	13.8	106	86.18
7	P07	20	16.3	103	83.74
8	P08	17	13.8	106	86.18
9	P09	19	15.4	104	84.55
10	P10	14	11.4	109	88.62
11	P11	24	19.5	99	80.49
12	P12	18	14.6	105	85.37
13	P13	24	19.5	99	80.49
14	P14	16	13.0	107	86.99
15	P15	22	17.9	101	82.11
16	P16	14	11.4	109	88.62
17	P17	17	13.8	106	86.18
18	P18	16	13.0	107	86.99
19	P19	11	8.9	112	91.06
20	P20	10	8.1	113	91.87
21	P21	11	8.9	112	91.06
22	P22	12	9.8	111	90.24
Porcentaje Total		386	14.26	2320	85.74

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: Encuesta estructurada Servqual aplicada a pacientes de área de pasadizo Servicio Emergencia HNAAA. Abril 2022.

5. DISCUSION.

Las condiciones de infraestructura, recursos y de los procesos de los servicios de salud determinan que el paciente que acude por una atención de urgencia o emergencia perciba la calidad en relación a las expectativas del usuario externo.

Sin embargo debido a la creciente demanda y con la estacionaria oferta de los Servicios de Emergencia a nivel nacional permite que no todos los pacientes sean atendidos en las salas de observación con los estándares establecidos, sino que son ubicados en las áreas disponibles del pasadizo con las limitaciones de comodidad, privacidad y la oportunidad de recibir atención médica adecuada.

Por ello el Ministerio de Salud según RM N° 527-2011 MINSA implementó la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimiento y Servicios Médicos de Apoyo que contiene la metodología SERVQUAL que consta de una escala multidimensional elaborada por Parasuranam diseñada y adaptada para tal fin.

Esta estrategia se aplicó en este estudio debido a que es necesario evidenciar de forma objetiva la insatisfacción de los pacientes y familiares que reciben atención en el Servicio de Emergencia del HNAAA y aportar información para toma de decisiones en probables Planes de Mejora.

Encontramos que en los usuarios externos del pasadizo el 85.74% de percepción fue de insatisfacción en todas las dimensiones y que, comparando con el estudio de Santa Cruz D en el 2018 (1), realizado en el mismo Servicio identificó 72.9% de percepción media de la calidad de atención y sin diferencia significativa e opinión entre varones y mujeres, pero en dicho estudio también incluyó a los pacientes de las salas de observaciones que tienen obviamente mejores condiciones que el pasadizo.

Si comparamos con el mismo estudio, la dimensión de aspectos tangibles y sobretodo de infraestructura nuestro hallazgo de insatisfacción del 91% contrasta con el 83% del mismo autor que menciona que identificó infraestructura adecuada, quizá por diferencia de los pacientes que incluyó en su muestra.

En relación a la insatisfacción detectada en todas las dimensiones coincidimos con el estudio de Maggi W realizado en Guayaquil en el 2018, cuando encontró, aplicando la metodología SERVQUAL, insatisfacción en las dimensiones de empatía, fiabilidad, seguridad y tangibilidad, demostrando que este es un problema no solamente local o nacional.

La satisfacción global fue del orden solamente del 14,3% en los usuarios del pasadizo, no se puede contrastar por ejemplo con el estudio de Gamarra R (2017) realizado en servicio de Emergencia del Hospital Central de la PNP en Lima pues identificó el 52,63% de satisfacción global incluyendo en la muestra pacientes de las observaciones y de pasadizo.

Asimismo en el orden de la alta insatisfacción en la dimensión Fiabilidad del 87,8 % de este estudio coincide con la publicada en el estudio de La Torre M. (2016) realizado en un Hospital de Essalud de Arequipa con cuestionario SERVQUAL y fue el 94,61% de insatisfacción en 260 pacientes debido a que no fueron atendidos según prioridad de la gravedad.

Hemos identificado que la dimensión protagonista de la insatisfacción es la de los aspectos tangibles (91,06%) y siendo en el aspecto de limpieza y comodidad del pasadizo 90,24%. Esto coincide con el estudio de Vizcaino A, (2016) que en sus conclusiones recomienda se realice remodelaciones y mejoras en los espacios y limpieza del servicio de urgencias de un hospital público, pero aplicó el modelo SERVPERF que es una variante del SERVQUAL.

Finalmente los hallazgos de este estudio hacen evidencia de lo inadecuado de la calidad de atención de los pacientes en el pasadizo del servicio de Emergencia del HNAAA.

6. CONCLUSIONES.

1. La percepción de la calidad de atención del usuario externo que permanece en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital "Almanzor A. Asenjo" aplicando la metodología SERVQUAL es de alta insatisfacción (85,7%) y en todas las dimensiones y sobretodo en aspectos tangibles (91.06%). La satisfacción fue del 14.3% y fue en relación a disponibilidad de medicamentos y atención inmediata a la llegada 20.3% respectivamente.
2. La valoración del usuario externo en la dimensión Fiabilidad es de insatisfacción del 83.09% sobretodo en la atención que no se realiza según gravedad del paciente 87,8% y en la inadecuada comunicación del médico para explicar el seguimiento del problema de salud 87%.
3. La Valoración del usuario externo en la dimensión Capacidad de Respuesta es de insatisfacción en 85,16% sobre todo en la rapidez de la atención en Triage y Admisión 86,18%,asi como en la rápida realización de exámenes de imágenes, 86,18%
4. La Valoración del usuario externo en la dimensión Seguridad es de insatisfacción en 83,74% ,en el tiempo necesario del médico para absolver dudas o preguntas sobre su problema de salud en 88,6%.
5. La Valoración del usuario externo en la dimensión Empatía es de insatisfacción en 86,2% al no comprender la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención en 88,62%.
6. La Valoración del usuario externo en la dimensión de los Aspectos tangibles es de insatisfacción global en 91,06% y de mayor cuantía en relación a disponibilidad de ambiente limpio y cómodo (90,24%%), señalización (91,06%), equipamiento, recursos materiales (91,06%) y personal de salud para dar informes(91.87%).

7. RECOMENDACIONES.

1. A los funcionarios de EsSalud realizar propuesta de Planes de Mejora para la atención en el Servicio de Emergencia, que incluya a los desarrollo de recursos humanos, procesos de atención y evaluación de resultados de lo implementado.
2. Promover a corto plazo medidas para mejorar las dimensiones que se valoraron con insatisfechas para el usuario externo.
3. Ejecutar proyectos de inversión para la construcción de Hospital con el Servicio de Emergencia de alta tecnología y según los estándares establecidos en la normativa vigente.
4. Reforzar los Servicios de Emergencia en los hospitales de la localidad para disminuir el hacinamiento y presencia de pacientes en el pasadizo.

8. FUENTES DE INFORMACIÓN.

1. Santa Cruz, M. Percepción de la calidad de por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.2018.Obtenido en Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29755>
2. Maggy V, M. (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. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
3. Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna, 31(4), 137-142. <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>.
4. Ibarra A. Rúa E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare. Colombia. NOVA. 2018; 16 (29): 21-31.
5. Gamarra R (2017). Percepción de la calidad de la atención en Emergencia del Medicina General en el Hospital Central de la PNP en el mes de agosto del 2017 .Lima.
6. Vizcaíno A (2016). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. Memoria del X Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad; noviembre 2016: 530-543.

7. La Torre M (2016). Percepción del asegurado sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital base Carlos Alberto Segúin Escobedo, Es Salud, Arequipa, 2016 .Universidad nacional de San Agustín de Arequipa.Obtenido en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2994>.
8. Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2015). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral, registro Egas ciudad Sto Domingo de los Tsachilos Ecuador. Santo Domingo.
9. Huamán. (2014). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenillas - Chota. Chota.
10. Valle, M. (2009). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario de emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna. Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/736/TMO040.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Murillo C, Saurina C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. Gac Sanit. 2013; 27(4):304–309.
12. Oliva EJD, Gómez YD. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. Suma Negocios. 2014; 5(12):180–191.
13. Cárdenas C (2012) .Satisfacción de usuarios de los servicios de salud. An. Fac. Med. (Perú); 66(2); 127.141, Lima.

14. Figueroa, A. (2013). Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/971/1/pdf%20tesis%20Copy.pdf>.
15. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo. Dirección general de Salud de las personas-Lima, 2012.
16. Alonso Ruiz-Luna M, Barrera Ávila JM, García Luque R, Garrido Cruz I, Ferrón García FJ, Jiménez Murillo L, et al. Manual de Indicadores de Actividad y Calidad para Urgencias y Emergencias Sanitarias. 2000 [citado: 22/05/2019]. Andalucía: Servicio Andaluz de Salud y Junta de Andalucía Consejería de Salud. Disponible en: <http://www.samfyc.es/pdf/GdTurg/2009010.pdf>
17. Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. Universidad de San Martín de Porres – USMP, 1-73. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>.
18. Huerta E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Repositorio de Tesis - UNMSM, 55. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>.

ANEXOS

ANEXO 1.

CUESTIONARIO SERVQUAL APLICADO A LOS PACIENTES QUE PERMANECEN EN EL PASADIZO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HNAAA ABRIL 2022.

N° DE ENCUESTA		
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO" CHICLAYO, ABRIL 2022		
NOMBRE DEL ENCUESTADOR		
FECHA:	HORA INICIO:	HORA FINAL:
ESTIMADO USUARIO(A) ESTAMOS INTERESADOS EN CONOCER SU OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBIÓ EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HNAAA.SUS RESPUESTAS SON TOTALMENTE CONFIDENCIALES.AGRADECEMOS SU PARTICIPACION.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. CONDICION DEL ENCUESTADO	USUARIO(A) (1) ACOMPAÑANTE (2)	
2. EDAD DEL ENCUESTADO EN AÑOS		
3. SEXO	MASCULINO (1) FEMENINO (2)	
4. NIVEL DE ESTUDIO	ANALFABETO	1
	PRIMARIA	2
	SECUNDARIA	3
	SUPERIOR TÉCNICO	4
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	5
5. TIPO DE SEGURO	SIS	1
	SOAT	2
	NINGUNO	3
	ESSALUD	4
6. TIPO DE USUARIO	NUEVO	1
	CONTINUADOR	2
7. ESPECIALIDAD O AREA DONDE FUE ATENDIDO		

		EXPECTATIVAS							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el pasadizo del módulo de Emergencia HNAAA. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición de asegurado.							
2	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
3	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico.							
4	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.							
6	E	Qué la atención en el módulo de admisión y/o triaje sea rápida.							
7	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
8	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.							
9	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida.							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y							

		efectos adversos.							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del Servicio de Emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Qué los ambientes del servicio de Emergencia sean limpios y cómodos.							

ANEXO 2.

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO EXTERNO DEL AREA DE PASADIZO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO" CHICLAYO, ABRIL 2022.

La presente investigación es conducida por MARIA BELEN VELASQUEZ VILLANUEVA de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Particular de Chiclayo.

La meta de este estudio es conocer la percepción de la calidad de atención del usuario externo que permanece en el pasadizo del Servicio de Emergencia del Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo aplicando la metodología SERVQUAL.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una encuesta lo que le tomará 15 minutos de su tiempo. Sus respuestas son de carácter anónimo .

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y etnicidad, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales.

Nombre completo del participante

Firma
Fecha

Nombre del investigador

Firma
Fecha

