



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



### **Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional**

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

## CONSTANCIA N° 242 – 2025

El que suscribe, deja constancia que se la realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **INFORME FINAL** cuyo título es:

**“Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del Centro de Salud San Vicente; Cañete - 2022”**

Presentado por:

**Lic. CASTILLÓN CHUQUISPUMA LUZMILA LILIANA**

Licenciada del nivel de **SEGUNDA ESPECIALIDAD** en **Emergencias y Desastres** de la Facultad de Enfermería. El resultado obtenido es 8% por el cual se otorga el calificativo de **APROBADO**, según Reglamento para la evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación. Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 05 de noviembre del 2025

Operador KDT  
Fecha y hora: 05 noviembre de 2025 11:15 A.M.  
Id: 523396248

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
Dra. NORMA PASTOR RAMIREZ  
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Facultad de Enfermería  
Sección de Segunda Especialidad



**Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de  
emergencia del Centro de Salud San Vicente; Cañete - 2022.**

Línea de Investigación:

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTOR:**

LUZMILA LILIANA CASTILLÓN CHUQUISPUMA

**ASESOR:**

DRA. CARMEN ROSA BENDEZU DÁVILA

ORCID: 0000-0001-5637-8107

**Ica – Perú**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a Dios, por permitirme superar cada obstáculo en el camino y por darme las fuerzas necesarias para continuar cada día.

A mis Padres, y en especial a mis hijos por su apoyo constante, por sus esfuerzos de cada día que han hecho posible que culmine esta especialidad.

**La autora.**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi primera casa de estudios y sus autoridades, por impartir sus conocimientos en busca de nuevos profesionales en virtud de lograr personas competentes.

Al director del centro de salud de San Vicente, Cañete, por brindarme las facilidades en la recolección de datos para mi estudio.

A mi asesora la Dra. Carmen Rosa Bendezu Dávila, por sus consejos y enseñanzas en la elaboración de mi tesis de especialidad

**La autora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	9
II.ESTRATEGIA METODOLÓGICA.	22
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
VIII.ANEXOS:	48
Anexo 1: Instrumento de recolección de información.	48
Anexo 2: Consentimiento informado.	53
Anexo 3. : Autorización del director de la institucion	54
Anexo 4: Operacionalización de variables	58
Anexo 5: Registro fotográfico.	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b> Sexo del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	268
<b>Tabla N° 2</b> Edades del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	19
<b>Tabla N° 3</b> Grado de instrucción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022.....	27
<b>Tabla N° 4</b> Tipo de seguro del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	21
<b>Tabla N° 5</b> Tipo de usuario del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	22
<b>Tabla N° 6</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022.....	23
<b>Tabla N° 7</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad. ....	24
<b>Tabla N° 8</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta. ....	25
<b>Tabla N° 9</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad .....	26
<b>Tabla N° 10</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía. ....	27
<b>Tabla N° 11</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles.....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Ilustración N° 1</b> Sexo del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	18
<b>Ilustración N° 2</b> Edades del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	19
<b>Ilustración N° 3</b> Grado de instrucción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 .....	28
<b>Ilustración N° 4</b> Tipo de seguro del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022.....	21
<b>Ilustración N° 5</b> Tipo de usuario del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022.....	22
<b>Figura N° 6</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022.....	23
<b>Figura N° 7</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad. ....	24
<b>Figura N° 8</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta. ....	25
<b>Figura N° 9</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad .....	26
<b>Figura N° 10</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía. ....	27
<b>Figura N° 11</b> Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles.....	28

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022.

**Material y métodos:** Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo, transversal, con un diseño no experimental. La muestra fue de 80 usuarios que fueron atendidos en el área de emergencias del centro de Salud San Vicente, Cañete, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó el “cuestionario de SERVQUAL modificada” de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA para medir la variable, y los datos fueron analizados con el software SPSS.

**Resultados:** Con respecto a los datos sociodemográficos, el 56.2% eran de sexo masculino, el 67.5% tenían edades entre 20 a 30 años, el 72.5% tenía un nivel secundario, el tipo de seguro fue por SIS en un 95% y finalmente el 86.3% con continuadores. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, la mayoría de los usuarios (55%) calificaron su satisfacción como "Satisfecho", mientras que el (45%) lo consideró "insatisfecho". En cuanto a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles lo calificaron como “satisfecho” en un 85%, 58.8%, 72.5%, 52.5% y 71.3% respectivamente. Estos resultados sugieren que la atención brindada es mayoritariamente aceptable.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la unidad de emergencia del Centro de Salud San Vicente, Cañete – 2022, fue satisfecho en un 55%.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, atención, SERVQUAL.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of patient satisfaction treated in the emergency department of the San Vicente Health Center, Cañete – 2022.

**Material and methods:** A quantitative, descriptive, cross-sectional approach was used, with a non-experimental design. The sample consisted of 80 users who were treated in the emergency department of the San Vicente Health Center, Cañete, using a non-probability convenience sampling method. The "modified SERVQUAL questionnaire" from the "Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Medical Support Establishments and Services" (RM No. 527-2011/MINSA) was used to measure the variable, and the data were analyzed using SPSS software.

**Results:** Regarding sociodemographic data, 56.2% were male, 67.5% were between 20 and 30 years old, 72.5% had a secondary education, 95% had SIS insurance, and 86.3% had continuation insurance. Regarding user satisfaction, the majority of users (55%) rated their satisfaction as "Satisfied," while 45% rated it as "Dissatisfied." Regarding the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible aspects, 85%, 58.8%, 72.5%, 52.5%, and 71.3% rated it as "Satisfied," respectively. These results suggest that the care provided is largely acceptable. **Conclusions:** The level of satisfaction of patients treated in the emergency unit of the San Vicente Health Center, Cañete – 2022, was 55%.

**Keywords:** Patient satisfaction, care, SERVQUAL.

## **I. INTRODUCCION**

La satisfacción es aquella complacencia que tiene el usuario frente a un servicio recibido, donde percibe que le dan solución a sus problemas de salud que se viene molestando, es por ello que en el campo de la salud es de frecuencia que los usuarios estén constantemente evaluando su satisfacción según el servicio que está siendo atendido por el profesional que se encuentra dando la consulta.

En tiempos actuales se ha venido observando la gran demanda sustancial en cuanto al interés por la perspectiva de los pacientes en la atención sanitaria. De tal manera que la satisfacción del paciente está siendo foco de varios estudios en el mundo. Es por ello que está dentro del indicador de calidad de atención sanitaria (1).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020, “llevo a cabo estudios en países de bajos y medios ingresos económicos, donde anualmente mueren 8 millones de personas que no están teniendo una atención de calidad, lo cual está representado al 15% de las muertes de estos países, asimismo un 60% de muertes es a causa de debilidades de salud que son producto de una mala atención, en el caso que la atención de salud en todo el mundo sea la adecuada o de alta calidad se estaría evitando 2.5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900 mil por tuberculosis, más de 1 millón de muertes neonatales y reduciríamos a la mitad las muertes maternas (2).”

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), detalla acerca de la situación de salud en las Américas en el 2017, haciendo de conocimiento que el primer nivel de atención cuenta con escasa capacidad resolutoria, teniendo en su registro de las personas con enfermedades crónicas no transmisibles, alto índices de hospitalización, donde solo se pudieron haber tratado en atención ambulatoria, como también el uso irracional de medicamentos, tecnología, recurso humano afecta la calidad de atención (3)

En el Perú la situación de la salud pública, se ha venido experimentando una evidente deficiencia con respecto a la calidad de atención en los servicios de emergencia. “Entre fines del 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), informo sobre los reclamos de las instituciones que prestan servicios de salud, donde aumento a un 50%, esto nos indica que existe una alta insatisfacción por parte de los usuarios hacia los servicios que ofrecen estas instituciones de salud (4).”

Según Soto en su estudio sobre “Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX” en Lima, en el año 2019, “menciona que la calidad de atención en los diferentes hospitales de MINSA, se encuentra muy lejos a los estándares recomendables de calidad, debiéndose al déficit en el diagnóstico, pocos equipos médicos

y falta de insumos y medicamentos. También se tiene que tomar en cuenta que existen otros factores que son impedimentos para recibir atención sanitaria, tales como: la pobreza, acceso desigual a la salud y obstáculos administrativos (5).”

Para el “Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi)”, en cuanto a la calidad de servicio de atención a los usuarios que reciben atención en diversos establecimientos de salud a nivel nacional en el 2019, “se halló que un 39.4% están incumpliendo con los verificadores de calidad en el área de emergencia, un 31.9% fue en el 2020 y un 28.3% en el 2021; en cuanto a EsSalud también menciona que existe un promedio de 178,829 usuarios que han presentado reclamos durante el año 2021 por la atención en dicha institución de salud (6).”

Es por ello que el área de emergencia es uno de los primeros lugares en las cuales se tiene interacción con las personas ya sean los “(pacientes, usuarios, familiares y cuidadores) y las instituciones sanitarias, siendo el tipo de contacto y experiencia los que van a determinar su percepción respecto de la calidad de atención, de las cuales van a sustentar el nivel de satisfacción (7).”

Alcanzar una satisfacción en un cliente reflejada en como esta se puede conseguir, entendiendo que la satisfacción estará relacionada de como percibe el cliente su atención en los servicios diarios que necesiten y demanden dentro del Puesto, Centro, Hospital, Instituto de Salud; no obstante, esto puede representar un desafío en los centros de salud, el satisfacer todas las percepciones de cada persona puede ser muy exigente, por lo tanto, esas necesidades estarán ligadas a la calidad de la atención.

La no satisfacción del cliente respecto a la baja atención en el servicio de emergencia intensifica, ya que, en este servicio, no es igual a los otros, deben estar listos para enfrentar diversas situaciones, todas ellas serias y que exigen rapidez y eficacia del personal. Muchas veces esta atención puede volverse insuficiente si falta infraestructura, equipos, personal calificado, medicamentos, etc. En esta área, esta circunstancia puede transformarse en un problema de salud en el usuario e incluso en un fallecimiento, tomándose en cuenta el prestar especial atención en las zonas de emergencia (8).

En lo que respecta a la calidad, el enfermero juega un papel fundamental ya que determina las necesidades y expectativas del paciente. Así que el efecto de la calidad y la atención para satisfacer al usuario es muy significativo. Satisfacer sus requerimientos es responsabilidad del equipo de profesionales en salud, siendo el departamento de enfermería el de mayor responsabilidad ya que son ellos quienes brindan la atención directa, más tiempo que cualquier otro trabajador de la salud. La enfermería es, por lo

tanto, un importante productor de satisfacción del paciente, como se refiere a la acción de enfermería como el resultado deseado de la ejecución de las estrategias de enfermería para alcanzar los objetivos del paciente. Estas acciones se brindarán a través de la atención y satisfacción de las necesidades de enfermería a los pacientes, que dependerán de su estado de salud actual.

Por lo tanto, la atención hacia la satisfacción del paciente no es una cuestión reciente, sino una inquietud extendida. Para los pacientes, el cuidado de enfermería es un aspecto más relevante en la atención de salud pública; esto se hace especialmente claro en los servicios de emergencia, ya que las condiciones particulares en cierto tiempo restringen la atención óptima. Asimismo, los enfermeros enfrentan una gran responsabilidad, sin embargo, en cierto tiempo suelen verse impactados por el agotamiento, el estrés y la disminución de la empatía con las demandas de los pacientes, lo que puede resultar en insatisfacción y en la aparición de reclamos que emiten los usuarios (9). En el servicio de emergencia, sus atenciones en varios hospitales son esenciales en el sistema de salud; sin embargo, existen diversas irregularidades que generan insatisfacción en los usuarios, ya que el parecer del paciente y su satisfacción son el instrumento clave para optimizar la calidad del servicio y la administración de las instituciones de salud. La satisfacción no solo depende únicamente de la calidad de la atención brindada, al igual que el carácter y del entorno social que lo rodea.

En esta realidad local, centro de salud de Cañete de San Vicente se observa que algunos usuarios de este nosocomio de salud se sienten insatisfechos pues consideran que ir a atenderse con el médico es perder toda una mañana o bien toda una tarde de trabajo, las largas horas de espera les incomoda, algunos no se sienten bien atendidos por el médico quienes lo atienden rápidamente y no le explican a detalle cuál es su situación de salud, quedando en la incertidumbre, en algunos casos los medicamentos no se encuentran en Cañete y tienen que viajar a otra provincia para adquirirlos, también existe el malestar de los “amigazos” quienes no hacen las largas colas sin embargo llegan y son atendidos inmediatamente, si bien el nosocomio de salud es nuevo, en algunos casos falta un mantenimiento con la limpieza del ambiente y los baños, algunos trabajadores no tienen vocación de servicio y se sienten incómodos cuando algún usuario les hace una consulta entre otros aspectos que causan gran insatisfacción al usuario.

Una vez mencionado anteriormente se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes en el ámbito internacional tenemos al estudio de Santillán D, en 2022, en Ecuador realizó un estudio para “determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames”. Siendo un estudio mixto de corte transversal y de alcance descriptivo en 86 pacientes, donde la

técnica fue documental y la encuesta. En sus resultados: El 60% si tienen una orientación adecuada de la enfermera; el 47% refieren que las enfermeras tienen una atención amable, respetuosa y paciente y el 56% están satisfechos con la atención. Se concluyó que la gran parte de los usuarios atendidos en el hospital están satisfechos con la atención recibida por el profesional (10).

Vinueza k., en el 2021 en Ecuador, realizo un estudio con el objetivo de “analizar el vínculo entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Emergencia del establecimiento de salud Teodoro Maldonado Carbo, 2021”. Con una metodología de tipo básica cuantitativa, de corte transversal, descriptivo correlacional, se trabajó en 94 usuarios, teniendo como resultado, para las dimensiones de calidad: seguridad 90%, dimensión empatía 85%, fiabilidad 77%, capacidad de respuesta 72% son adecuadas, y para satisfacción el 79% están satisfechos con la atención brindada en emergencia, concluyendo que hay relación entre las variables de estudio (11).

Andrade A., en el año 2021 en Bolivia, se realizó un estudio 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, donde se trabajó con 305 historias clínicas. En sus resultados se puede encontrar que, para medir los indicadores de satisfacción y calidad de atención, los servicios han demostrado cumplir con esos estándares, lo cual si satisfacen al usuario de salud (12).

Ayoví L., en 2020 en Ecuador, se realizó un estudio con el objetivo de “analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, deductivo, y de corte transversal, se trabajó en 436 usuarios. Resultados: 58% mostraron satisfacción por la atención brindada, 42% estaban incomodos con la atención y servicio, el 36% satisfechos con el orden de los letreros, el 67% muy satisfechos en la limpieza, el 61% si recomienda la casa de salud. Conclusión en área de emergencia los pacientes si están satisfechos con la atención (13).

Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador se realizó un estudio, cuyo objetivo fue “Analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol”. “El enfoque cuantitativo, observacional y transversal; en 203 personas. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Resultados: el 60% mostraron satisfacción, para la dimensión fiabilidad se presentó un 58%, en capacidad de respuesta un 58,1%, seguridad un 71,3%, empatía un 73% y aspectos tangibles un 86%. Finalmente, se concluye que existe relación entre las variables ( $p = 0,001$ ) (14).”

A nivel nacional Bejarano M., y Lazo R. en el año 2024 en Huancayo, realizaron un

estudio con el objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital san Martin de Pangoa”. “Se realizó un estudio de tipo básica descriptivo correlacional, diseño no experimental de enfoque cuantitativo, en 50 pacientes. Resultados: para la calidad de atención fue un nivel medio en un 80%, 12% nivel alto y 8% nivel bajo. Para las dimensiones de calidad de atención fue un nivel medio en las dimensiones, técnica científica y entorno con un 72%, 70% y 66% respectivamente y nivel de satisfacción fu de nivel medio en conclusión existe una correlación positiva entre las variables (15).”

Sanchez D., etal en el 2024, en Lima, realizaron un estudio con el objetivo “analizar la experiencia y la satisfacción con los cuidados de enfermería percibidas por pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia en un hospital de nivel III”, la metodología fue observacional, descriptiva, transversal, en 130 pacientes, donde el 52% percibió una mala experiencia y el 55% estaba insatisfecho con el cuidado de las enfermeras. Conclusiones: más del 50% refirieron tener una mala experiencia e insatisfacción con los cuidados recibidos (16).

Rodríguez R., y Arevalo R., en 2023 en Lima, realizaron un estudio con el objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima”. “Fue un estudio hipotético deductivo, cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional y transversal; en 105 pacientes. Resultados: el 53% de calidad de la atención tuvo un nivel alto y 47%, nivel medio. El 87% estaban satisfechos con la atención y el 13,3% insatisfacción. Se concluye que existe relación entre las dos variables 0,001 (17).”

Huamán M., en el año 2022 en Amazonas realizo un estudio 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, en 76 usuarios”. Los resultados mostraron satisfacción en las dimensiones fiabilidad con un 99%, la capacidad de tiempo de respuesta en un 53%, la seguridad en un 55%, y los aspectos tangibles en un 49%. Lo cual nos indica que los usuarios están satisfechos en un 57% con el servicio mientras que el 43% están insatisfechos con el mismo (18).

Cuito D. en el año 2022 en Cuzco, realizo un estudio cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena”, fue un estudio descriptivo, de corte transversal y no experimental, en 235 usuarios. “Resultados: el 51% se encontraban con edades de 31 a 50 años, 55% son de sexo femenino, 62% nivel secundario, 99,6% tenían SIS y el 96% son usuarios continuadores. Para el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad el 55% están

satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta el 85% son indiferentes, en la dimensión seguridad el 63% son indiferentes, en la dimensión empatía el 83,8% son indiferentes y en la dimensión elementos tangibles el 86% son indiferentes. En conclusión, el nivel de satisfacción es de 94,9% muestra indiferencia, el 5,1% están satisfechos (19).”

A nivel regional, no se encontraron estudios referentes al tema.

Se habla de satisfacción cuando un usuario siente que los servicios están satisfaciendo lo requerido o superan sus expectativas. Sin embargo, si ocurre lo opuesto, sus expectativas son reducidas o tiene un acceso limitado a un servicio o a varios, podría estar conforme incluso con servicios de menor calidad. La satisfacción del usuario puede verse afectada por aspectos contextuales y personales (20).

Aunque la satisfacción del usuario es un indicador crucial para los servicios de salud y la calidad del servicio, su desarrollo puede tornarse considerablemente más complicado. Frecuentemente, las técnicas y métodos utilizados para recopilar datos sobre la satisfacción del usuario pueden influir en sus respuestas. “Es habitual que numerosos usuarios informen sobre altos grados de satisfacción sin importar la calidad verdadera del servicio” recibido. Es fundamental que las mediciones utilizadas para evaluar la satisfacción del usuario sean entendidas con precaución y tomen en cuenta un contexto más amplio en el que se ofrecen los servicios (21).

El “nivel de satisfacción del paciente es una percepción subjetiva sobre la calidad de la atención recibida por parte de los profesionales de” salud. Esto no solo se vinculará con la calidad técnica y científica de la atención, sino que también se relacionará con la capacidad de dicha atención para satisfacer las necesidades del paciente y conseguir resultados positivos para su salud. De esta manera, la satisfacción tendrá una dimensión humana significativa, lo que resaltará la importancia de las relaciones interpersonales positivas entre el paciente y el profesional de la salud (22).

La “satisfacción, en términos más generales, se define como la sensación experimentada por un individuo cuando logra restablecer el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo que reduce esa” necesidad. Lo cual es la sensación de haber logrado los objetivos que están motivando la acción o expectativa. (23).

Poll y Boekhorst presentan una definición de satisfacción que busca medir la efectividad de los servicios, como en el caso de los servicios bibliotecarios, desde la óptica del usuario. Respecto a este enfoque, la satisfacción se mide según la habilidad de un servicio para cumplir sus metas, que consisten en brindar un servicio de calidad que satisfaga las

necesidades y expectativas del usuario. Por lo expuesto, se destaca la relevancia de evaluar los servicios de salud no solo en función de su calidad interna, sino también en relación con su capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades del usuario (24).

De acuerdo con la propuesta de Georges D'Elia y Sandra Walsh, se presenta una visión interesante y nueva al considerar 4 elementos clave: “las necesidades (lo que un individuo requiere), los deseos (lo que el individuo anhela tener), la demanda realizada (la solicitud hecha a la biblioteca) y el uso de la biblioteca”. Aunque estos conceptos tratan una complejidad que se enfrenta al evaluar las necesidades de desinformación que poseen los usuarios, estas pueden ser complicadas de identificar debido a la falta de información que tienen los usuarios para tener uno mismo sus necesidades. Dicha falta de conocimiento puede afectar la satisfacción del usuario, ya que, si no comprenden lo que necesitan, sus expectativas y, por lo tanto, su grado de satisfacción pueden establecidos (25).

Esta definición presenta un reto en la medición de la satisfacción del usuario, ya que dicha evolución puede ser alterada si los usuarios tienen expectativas definidas que acaban siendo impactadas en su percepción del servicio recibido. De acuerdo con lo que mencionan otros autores, la satisfacción del usuario puede ser la efectividad en el uso de los servicios. Esta metodología permite a los usuarios desempeñar un papel más protagónico en el proceso de transferencia de información, transformándolos en coproductores del servicio y de su calidad. Esta visión reconoce que la implicación de un usuario es fundamental en el proceso, pues la calidad y la satisfacción dependerán de su juicio evaluador y de la interacción que haya tenido con la persona que le ofreció el servicio (26).

La sugerencia de varios autores de usar efectivamente los servicios como un signo de satisfacción del usuario resalta la relevancia de que el usuario sea parte de este suceso como actores activos y coproductores en la otorgación de conocimiento y en la creación de la calidad del servicio. De este modo, esta perspectiva no solo considera al usuario como un receptor pasivo del servicio, sino que también colaborará de forma favorable en la calidad de la experiencia y el resultado del servicio (27).

La satisfacción del usuario, en cuanto a esta perspectiva, es aquella experiencia cognitiva o racional, se evalúa la diferencia entre las aspiraciones y los logros reales. Esta valoración se deriva del comparar aquellas expectativas que tiene el usuario con el desempeño genuino del producto o servicio. De este modo, consideraremos la satisfacción a una cantidad subjetiva y se observarán relaciones con varios factores, que pueden incluir las expectativas del individuo, valores culturales y morales, necesidades personales, recompensas anticipadas, y el conocimiento disponible sobre los usuarios o la propia institución

sanitaria “Estos elementos sugieren que la satisfacción es un concepto dinámico y variable, que puede diferir significativamente entre distintas personas y para la misma persona bajo diferentes circunstancias. Este enfoque multidimensional de la satisfacción resalta la dificultad de cuantificar y comprender a fondo este indicador, y el poder necesita considerar una variedad de factores para evaluar la satisfacción del usuario en los servicios” (28).

De acuerdo con Ruiz R., en 2017, la satisfacción se define como la percepción del paciente acerca de su experiencia durante el proceso de atención, siendo el final de las intervenciones recibidos. Es el resultado de una atención de calidad que incluye dentro de las interacciones y metas. La satisfacción se define como la sensación de saciedad en la atención de enfermería y la percepción del paciente; además, es un objetivo diario para el equipo de salud que busca mejorar y reconfortar a los pacientes (29).

Según el Ministerio de Salud en el 2019, se informa que hay estudios que señalan que son varios los elementos que influyen en la insatisfacción de la atención en emergencia, incluyendo instalaciones inaptas, infraestructura, equipos y materiales anticuados, escasez de insumos y medicamentos, y déficit de personal. El cómo percibe el usuario debe considerarse desde el momento de la interacción con el lugar, sobre todo ante cambios en la mejora de su salud y la preocupación por no obtener una respuesta a sus requerimientos de atención, destacando si la vida del paciente está en peligro. La vivencia de obtener el servicio requerido afecta el nivel de satisfacción del usuario. Por lo tanto, nuestra entidad debe incrementar de manera constante la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes (30).

#### Niveles de satisfacción

- **Insatisfecho:** Son los usuarios experimentaron un servicio no adecuado, carecieron de personal calificado y manifestaron problemas en la hora de espera al servicio pertinentes hasta lograr el diagnóstico final. Respecto a la seguridad, expresan una opinión desfavorable acerca de su recuperación y el rendimiento del médico responsable. Igualmente, opinaron que la empatía del equipo médico no fue favorable. Finalmente, en cuanto a los aspectos tangibles, se detectaron fallas e inconsistencias en la atención, especialmente en lo que concierne a la higiene y la asistencia profesional.
- **Neutral:** En este nivel, se reconoce al usuario que tienen una percepción dual, lo que significa que están satisfechos en ciertos aspectos, pero descontentos en otros. Su valoración se enfoca en la atención recibida, la habilidad y la empatía del personal sanitario, así como en la limpieza y la claridad mostrada en el ámbito de trabajo evaluado.

- **Satisfecho:** Se hallan los pacientes que manifiestan satisfacción con la atención brindada en el servicio de urgencias. Resaltan la confianza en el servicio y la rapidez para conseguir un diagnóstico correcto. Asimismo, se sienten confiados en cuanto a la atención médica y aprecian la empatía del personal en el trato personal. Finalmente, tenga en cuenta que el entorno es acogedor y ordenado, lo que favorece la realización de las tareas. Asimismo, subrayan la existencia de asistencia para la dirección y la existencia de señalización adecuada en la zona de atención (31).

Para comprender y analizar la satisfacción del usuario, es fundamental considerar ciertos aspectos tangibles, que son elementos físicos y perceptibles de la propuesta de servicio. Esto abarca:

Los **aspectos tangibles**, se refieren a las instalaciones y equipos de una entidad, que deben mantenerse en perfectas condiciones en todo momento. Igualmente, esto significa que el profesional que proporciona la atención debe estar adecuadamente vestido con un uniforme apropiado, acorde a los recursos y la cultura de la entidad. Estos elementos concretos se refieren a la exhibición de las instalaciones, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación, desempeñando un papel relevante. Ellos fomentan una representación tangible del servicio, lo que se convierte en esencial para la percepción y valoración de la calidad que brinda el usuario (32).

a) **Fiabilidad.** Esta dimensión, los servicios de salud, se refiere a la capacidad del personal para ejecutar el servicio de manera consistente y precisa, considerando al mismo tiempo la veracidad y la confianza en la honestidad del servicio proporcionado. Esto abarca la anticipación de que el servicio opere adecuadamente. Al explorar más a fondo este concepto, la confiabilidad es vital en numerosos ámbitos, especialmente en las ciencias sociales y la biología. Se comprende cómo esa habilidad de obtener resultados idénticos bajo condiciones similares en experimentos o investigaciones. “En la vida diaria, el término "fiable" se emplea para referirse a algo que puede depender y que ofrecerá resultados estables” y esperables (29).

b) **Capacidad de respuesta,** se define como la capacidad de ofrecer servicio de manera ágil y efectiva, sin dejar de atender las necesidades y requerimientos del usuario. En un contexto donde el cliente se muestra cada vez más exigente, para atraer su atención, esta característica se vuelve esencial. Para ofrecer mejores explicaciones sobre el concepto, se debe considerar que para asegurar la satisfacción del cliente es esencial que los clientes actuales se conviertan en

clientes leales. No cumplir con los plazos o desatender las consultas de los clientes puede resultar dañino, ya que esto incrementaría el grado de insatisfacción y los llevaría a considerar las propuestas de la competencia. “Priorizar la capacidad de respuesta al cliente conlleva a que las oportunidades de prestar un mejor servicio se incrementen, mientras que los problemas y las cuestiones relacionadas con el servicio disminuyan” (32).

- c) **Seguridad**, implica, que no haya peligros, daños o riesgos, que haya un entorno seguro y confiable. Se considera como algo sólido, verdadero e indiscutible, brindando la seguridad. En lo que respecta a los términos del servicio al cliente, la seguridad no solo requiere una protección física, sino también ofrecer confianza y tranquilidad, que serán comunicadas al cliente. La seguridad está ligada a un entendimiento y habilidad en el servicio, así como a la cortesía y gentileza de los trabajadores. Estos elementos son cruciales porque generarán confianza en el cliente. Asimismo, se ha relacionado con las acciones preventivas y de emergencia ante una complicación o desastre, así como la implementación de medidas planeadas para esas situaciones. En síntesis, la seguridad en un entorno de servicio abarca no solo la protección física, sino también el establecimiento de un ambiente de armonía y calma para los clientes, garantizándoles que se encuentran en un espacio seguro y adecuadamente administrado (32).
- d) **Empatía**. Esta característica humana es fundamental para comprender a los demás desde su perspectiva, lo que mejora notablemente las relaciones interpersonales, al igual que la comunicación. La empatía genera sensaciones de comprensión, ternura y simpatía, y para que se lleve a cabo adecuadamente, es esencial considerar factores como la calidad de la interacción, el desarrollo moral, una comunicación efectiva y el altruismo. Además de entender, la empatía está relacionada con la motivación y la obtención de información, puesto que busca aliviar las necesidades de otros y también facilita la recepción de datos sobre cómo valorar y mejorar el bienestar ajeno. La persona empática escucha con atención, sabe cuándo expresar su opinión y busca soluciones. Ser empático implica tener la habilidad de comprender emocionalmente a otra persona, lo que se convierte en un elemento crucial para el éxito de las relaciones interpersonales. La empatía es un valor esencial del ser humano que le posibilita comprender las situaciones de los demás, conocer sus dificultades y, así, ofrecer apoyo de manera más efectiva y compasiva (32).

### Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022?

### Problemas Específicos

PE1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión tangible?

PE2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión fiabilidad?

PE3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión capacidad de respuesta?

PE4.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión seguridad?

PE5.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión empatía?

La justificación por la cual podemos evaluar la satisfacción en servicios de emergencia es que actúa como un indicador directo de la calidad del servicio recibido, facilita la identificación de áreas que requieren mejoras, y es fundamental para asegurar la vida y el bienestar del paciente, así como su percepción del sistema de salud y su disposición a buscar atención en el futuro. Un elevado grado de satisfacción se relaciona con un servicio percibido como ágil, efectivo y comprensivo, mientras que la insatisfacción a menudo señala deficiencias en la atención personal y periodos de espera extensos.

De igual manera, los hallazgos obtenidos en la investigación contribuirán a implementar acciones que mejoren o rectifiquen los fallos ocurridos en la calidad de la atención prestada en el servicio de emergencia, logrando así una mayor satisfacción de los pacientes.

La investigación actual abordará una problemática social importante, relacionada con la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencias y la atención recibida en los servicios de salud. La poca satisfacción colectiva puede ocasionar efectos adversos en la desconfianza del sistema de salud, escasa adhesión a los tratamientos e incluso un deterioro en su estado emocional. Conocer el grado de satisfacción de esta población respecto a la atención ayuda a descubrir deficiencias en el servicio y sugiere mejoras específicas en prácticas de enfermería y administración hospitalaria.

La investigación proporciona a la comunidad científica herramientas de recolección de datos validadas y fiables, las cuales pueden ser implementadas en diferentes poblaciones para

ayudar a evaluar la calidad del cuidado de enfermería en otros hospitales, permitiendo así comprender la situación de los pacientes en otras áreas en relación a la satisfacción que da el cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

De igual manera, este estudio es relevante, ya que asiste a otros investigadores a comenzar su labor en esta área y contribuye a elevar la calidad de atención en los hospitales. En otras palabras, los hallazgos de este estudio sirven como pautas para futuras indagaciones en diversas áreas de los hospitales en Perú.

Finalmente, los resultados del estudio benefician al Centro de Salud San Vicente para elevar la calidad de sus servicios en varias áreas de atención. De este modo, facilita la mejora o el incremento del rendimiento y proporciona mayor satisfacción a sus clientes.

Objetivos.

Objetivos General

Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

Objetivos Específicos

OE1.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad.

OE2.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta.

OE3.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad

OE4.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía.

OE5.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles.

Hipótesis y variables de la investigación (cuando corresponda).

Hipótesis

No se plantea en relación a las características del estudio.

Variables de la investigación.

a) Variable Única:

#### Satisfacción del Usuario

Para el logro de los objetivos establecidos, el presente estudio se dividió de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se presenta un preámbulo de la problemática de investigación, desde el enfoque internacional al nacional, sumado a los antecedentes del estudio y las respectivas bases teóricas. Asimismo, se establecen las justificaciones del estudio, los problemas, objetivos e hipótesis de estudio, tanto generales como específicas.

En el segundo capítulo, se establece la estrategia metodológica, definiendo el tipo de investigación, su nivel y diseño, donde se incluye al mismo tiempo la población, los instrumentos de recojo de datos y el método de procesamiento de los datos obtenidos.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos, siendo establecidos a través de métodos y programas estadísticos.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo de investigación

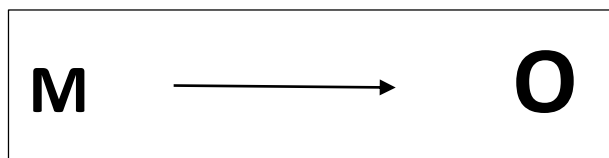
En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo porque permite procesar los datos obtenidos. Además, de tipo básica porque aportará nuevos conocimientos.

### 2.2. Nivel de investigación

La investigación fue descriptiva porque se describe la situación tal como se presenta y transversal porque el estudio se realiza en un momento específico.

### 2.3. Diseño de investigación

No experimental, porque se midieron en un momento específico. Se representa gráficamente así (33).



#### DONDE:

M = Muestra

O = Observación de las variables

### 2.4. Población y muestra materia de la investigación

#### **Población de estudio**

La población estuvo conformada 100 usuarios que fueron atendidos en el área de emergencias del centro de Salud San Vicente, Cañete, en los meses de marzo y abril.

#### **Muestra de estudio**

Se considero verificar los datos de los usuarios que asistieron al centro de salud San Vicente, en la provincia de Cañete, 2022. Posteriormente se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador tomando como muestra a 80 usuarios de forma aleatoria y considerando algunos criterios como:

Para calcular la muestra a investigar, se utilizó la formula estadística para población finita, con la siguiente estructura matemática:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50 \times 0,50) 100}{(0,05)^2 (182 \square 1) \square (1,96)^2 (0,50 \times 0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)100}{(0,0025)(100) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{96.04}{(0,24) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2}$$

$$n = 80.033$$

$$n = 80$$

Al calcular la fórmula estadística, se obtuvo una muestra de **80** usuarios lo que representa el 80% de la población, quienes participaron en el mes de noviembre del 2022.

Cercanía demográfica

Zonas de riesgos.

Tiempo estimado para el desarrollo de la investigación.

### **Criterios de Selección**

### **Criterios de inclusión**

- Usuarios externos encuestados: de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden al centro de salud San Vicente.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

### **Criterios de exclusión**

- Acompañante de usuarios menores de edad y de aquellos 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 problemas de salud mental que no estén acompañados por sus familiares.

### **Instrumentos**

La recolección de datos sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencias del centro de Salud San Vicente, Cañete se realizará con la “encuesta SERVQUAL modificada” de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA (34).

La “encuesta SERVQUAL modificada” debe su nombre por qué evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud de emergencia.

Contiene una primera parte con 6 preguntas sobre “variables sociodemográficas” y una segunda parte que evalúa la satisfacción del usuario a través de “22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepción”, cada pregunta para marcar una opción del 1 al 7 de menor a mayor satisfacción. (34)

Dichas preguntas están categorizadas en cinco dimensiones de la siguiente forma:

- “Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05”.
- “Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09”.
- “Seguridad: Preguntas del 10 al 13”.
- “Empatía: Preguntas del 14 al 18”.
- “Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22” (34).

Aplicación de la encuesta

Se solicito los permisos correspondientes al centro de Salud San Vicente, Cañete, para la aplicación de los instrumentos.

El cuestionario se administró a los usuarios seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión; se les proporcionará información clara y precisa sobre el estudio, y cualquier duda que tengan será resuelta de inmediato.

Para validar la inclusión en el estudio, se pidió a los participantes que leyeron y firmaron el consentimiento informado. La administración del cuestionario se llevó a cabo con los usuarios que constan de 22 ítems de perspectivas y 22 de expectativas.

La duración promedio de la entrevista es de 15 minutos.

### **Análisis estadístico de los datos**

Los datos recolectados se digitaron en una tabla Excel considerando la valoración que se emplea en la “encuesta SERVQUAL modificada” del 1 al 7 en sus 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones agrupadas en cinco dimensiones bajo los siguientes parámetros descritos en la tabla:

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	6,7
MUY SATISFECHO	5
SATISFECHO	4
MUY INSATISFECHO	3
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1,2

Se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que se obtiene por la diferencia entre las “percepciones” (P) y las “expectativas” (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia de P – E expresados en porcentajes.

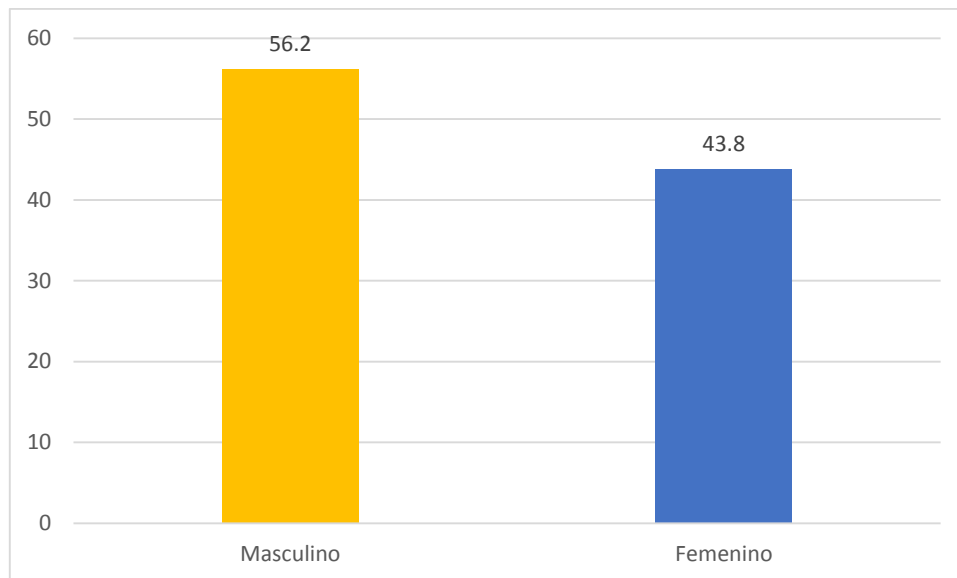
### III. RESULTADOS

**Tabla N°1** Sexo del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
SEXO	Masculino	45	56.2
	Femenino	35	43.8
	Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°1** Sexo del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

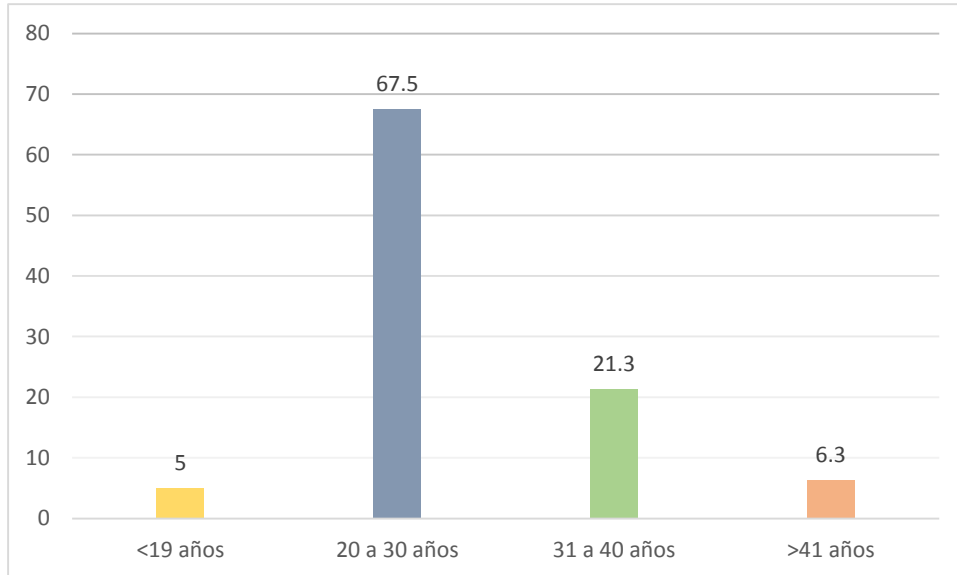
Según la tabla se observa que el sexo de los pacientes en su gran mayoría fue masculino con un 56.2% y el 43.8% le pertenece a el sexo femenino

**Tabla N°2** Edades del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

EDADES	Frecuencia	Porcentaje
<19 años	4	5.0
20 a 30 años	54	67.5
31 a 40 años	17	21.3
>41 años	5	6.3
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°2** Edades del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

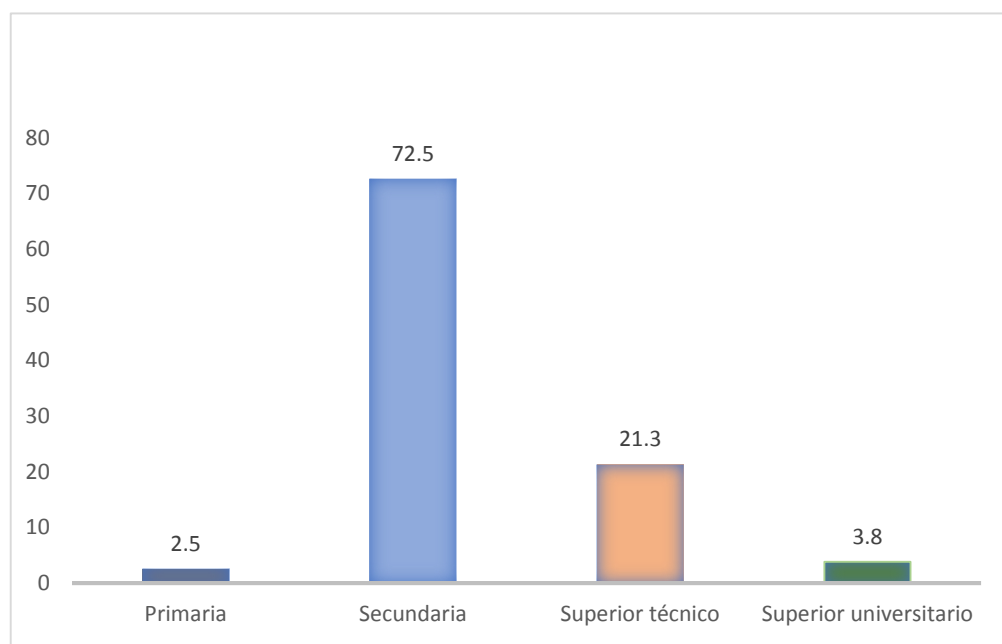
En la tabla se observa que la edad de los pacientes en su mayoría son 20 a 30 años con un 67.5%, seguido del grupo de 31 a 40 años con un 21.3%, el grupo con un 6.3% los mayores 41 años y un 5% son menores de 19 años.

**Tabla N°3** Grado de instrucción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
NIVEL DE ESTUDIOS	Primaria	2	2.5
	Secundaria	58	72.5
	Superior técnico	17	21.3
	Superior universitario	3	3.8
Total		80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°3** Grado de instrucción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

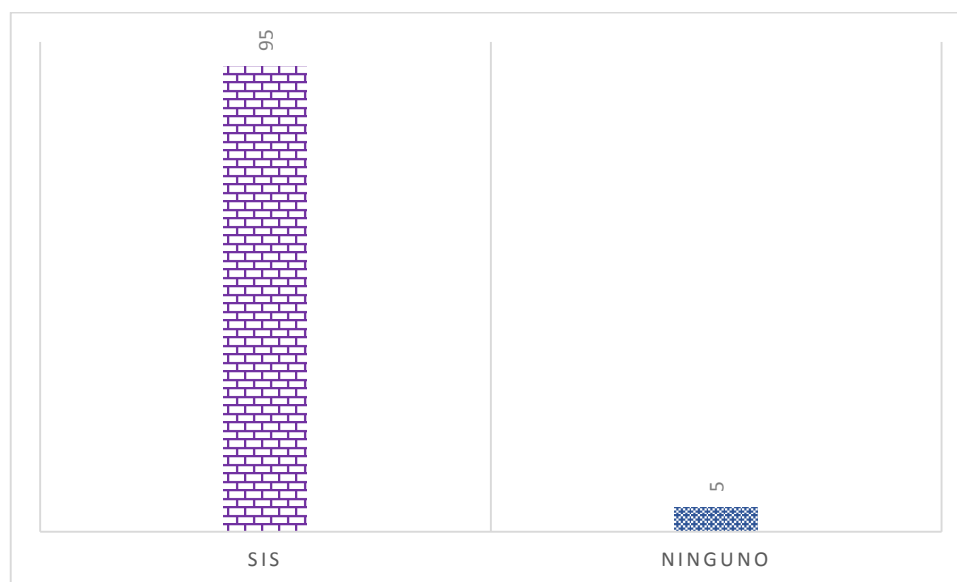
En la tabla se observa que con un 72.5% de los pacientes tienen un nivel de secundaria, seguido de un 21.3% que tienen superior técnico, el 3.8% tienen un nivel superior universitario y solo 2.5% que tienen el nivel primario.

**Tabla N°4** Tipo de seguro del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
TIPO DE SEGURO	Sis	76	95.0
	Ninguno	4	5.0
Total		80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°4** Tipo de seguro del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

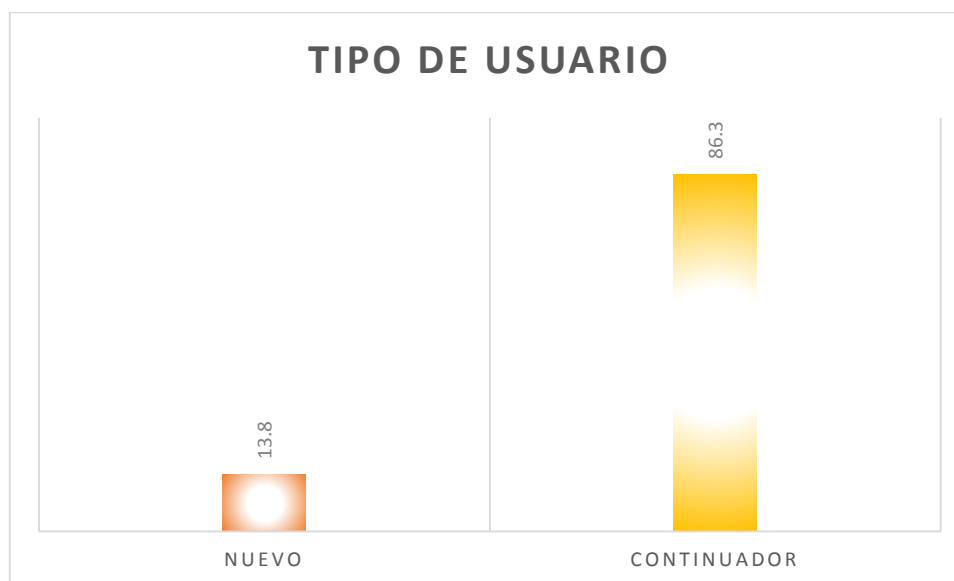
En la tabla se observa que el 95% de pacientes tienen SIS dejando un 5% de pacientes sin ningún seguro.

**Tabla N°5** Tipo de usuario del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
TIPO DE USUARIO	Nuevo	11	13.8
	Continuador	69	86.3
	Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°5** Tipo de usuario del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

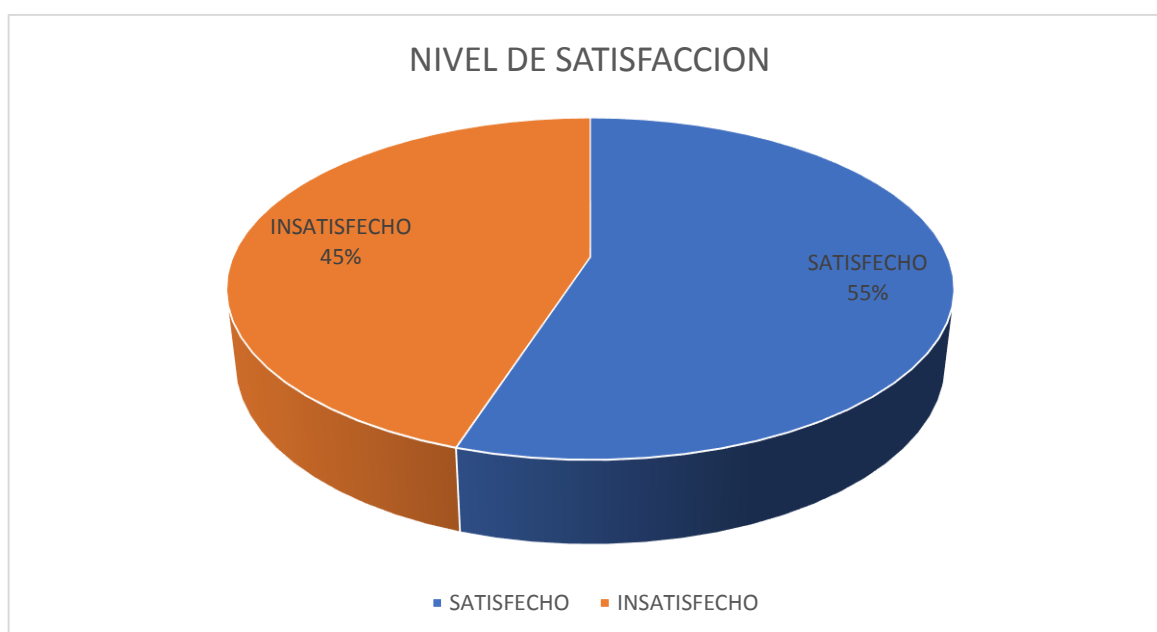
En la tabla se observa el tipo de usuario, donde el 86.3% son continuadores, mientras que el 13.8% son nuevos

**Tabla N° 6** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022

NIVEL DE SATISFACCION	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	44	55.0
INSATISFECHO	36	45.0
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°6** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

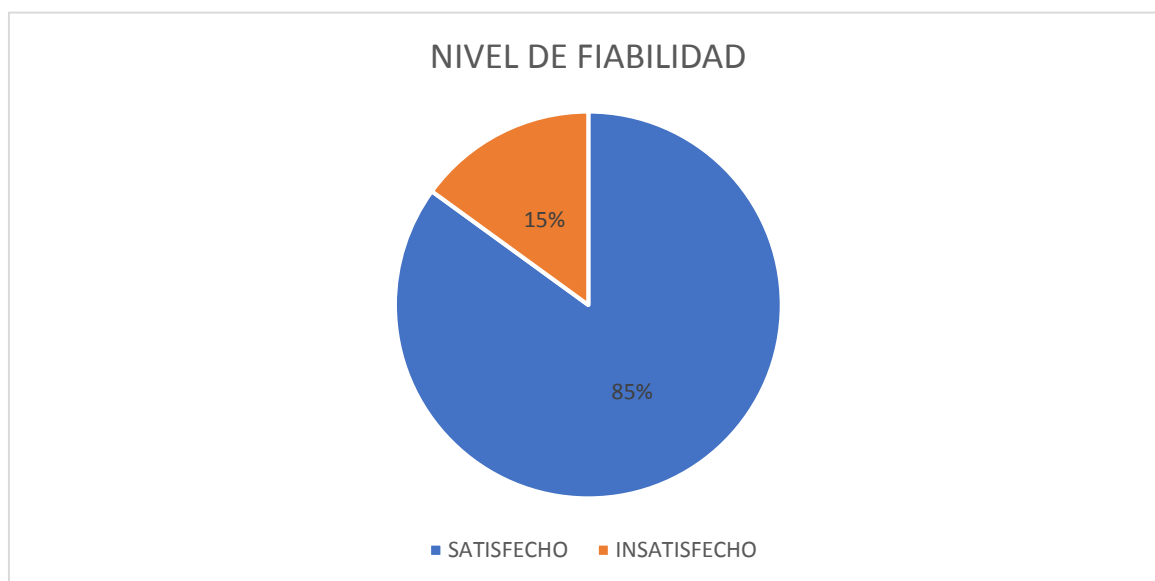
En la tabla se observa el nivel de satisfacción de los usuarios, de las cuales se evidencia que el 55% se sienten satisfechos por la atención recibida, mientras que un 45% refieren sentirse insatisfechos de la atención percibida.

**Tabla N°7** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad.

NIVEL DE FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	68	85.0
INSATISFECHO	12	15.0
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°7** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad.



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

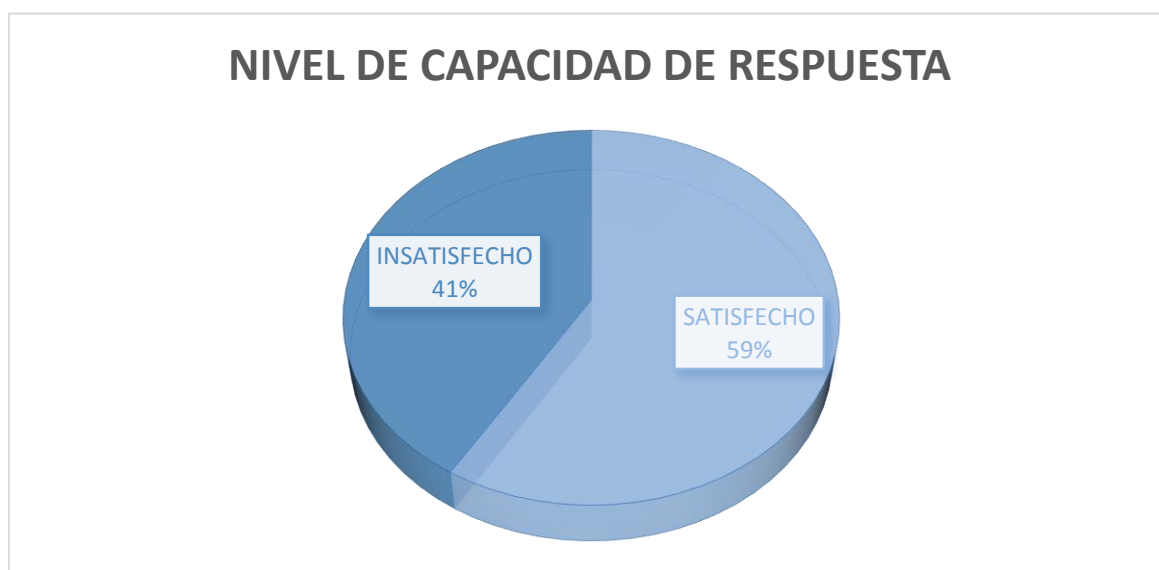
En la tabla se observa el nivel de satisfacción de los usuarios según la dimensión fiabilidad, de las cuales se evidencia que el 85% se sienten satisfechos, y solo un 15% refieren sentirse insatisfechos con respecto a la manera oportuna de solucionar problemas, en la reducción de errores y encontrar soluciones a estos elementos, con el fin de prevenir riesgos, trabajando con los equipos que tiene a la mano

**Tabla N°8** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta.

NIVEL DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	47	58.8
INSATISFECHO	33	41.3
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°8** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

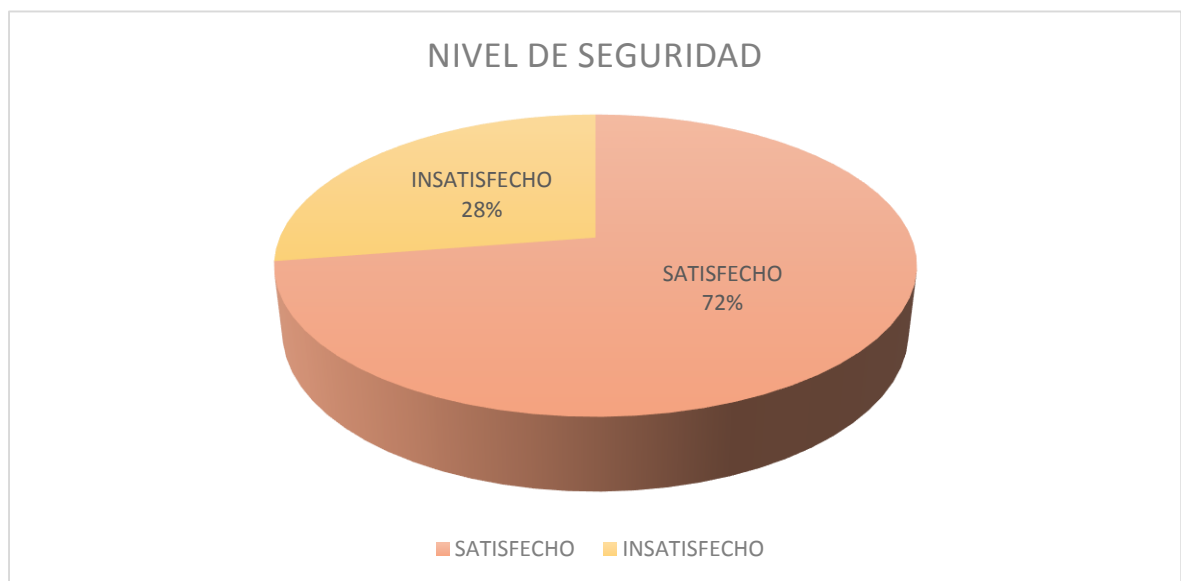
En la tabla se observa el nivel de satisfacción de los usuarios según la dimensión capacidad de respuesta, de las cuales se evidencia que el 59% se sienten satisfechos, y un 41% refieren sentirse insatisfechos a como el personal de salud atiende a las personas para resolver sus problemas y al entorno donde se lleva a cabo el tratamiento, también tiene que ver con la comunicación y la confidencialidad al momento de llevar a cabo la atención.

**Tabla N°9** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad

NIVEL DE SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	58	72.5
INSATISFECHO	22	27.5
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°9** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

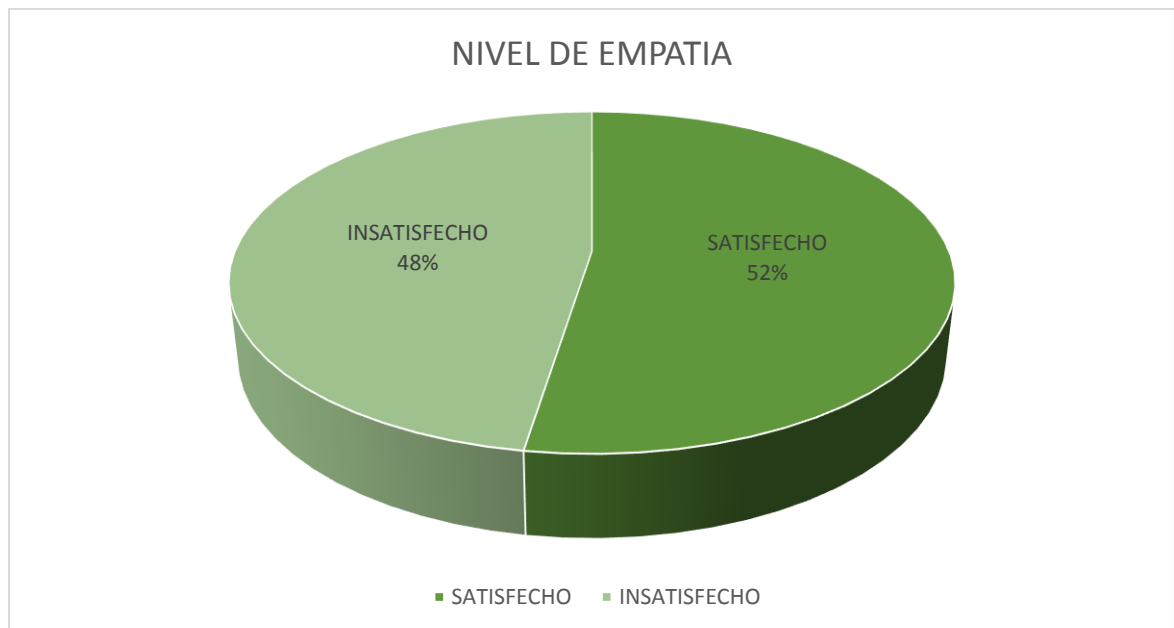
En la tabla se observa el nivel de satisfacción de los usuarios según la dimensión seguridad, de las cuales se evidencia que el 72% se sienten satisfechos, y un 28% refieren sentirse insatisfechos según la habilidad, destreza, competencia y conocimientos adquiridos por el profesional para llevar a cabo su atención, lo que les permite ofrecer información sobre algún servicio de manera fácil, clara, concreta y profesional.

**Tabla N°10** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía.

NIVEL DE EMPATIA	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	42	52.5
INSATISFECHO	38	47.5
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°10** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía.



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

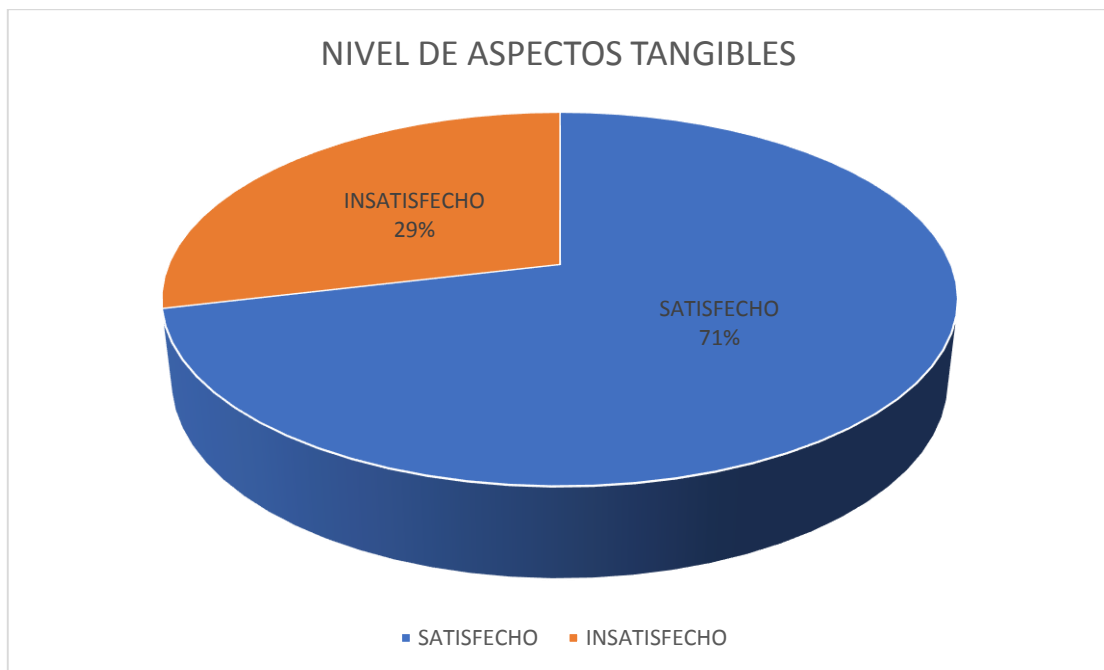
En la tabla se observa el nivel de satisfacción de los usuarios según la dimensión empatía, de las cuales se evidencia que el 52% se sienten satisfechos, y un 48% refieren sentirse insatisfechos por lo que ellos refieren que el profesional si está capacitado para comprender las necesidades de los demás.

**Tabla N°11** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles.

ASPECTOS TAMGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	57	71.3
INSATISFECHO	23	28.8
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

**Figura N°11** Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles.



Fuente: Cuestionario de SERQUAL, 2022.

En la tabla se observa el nivel de satisfacción de los usuarios según la dimensión aspectos tangibles, de las cuales se evidencia que el 52% se sienten satisfechos, y un 48% refieren sentirse insatisfechos, esto indica que las instalaciones físicas, equipamientos, herramientas de comunicación, elementos tecnológicos, materiales y todo aquello que los usuarios observan, si están bien equipados.

#### IV. DISCUSION

En los resultados podemos evidenciar que el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, fue satisfecho en un 55%, estos resultados fueron similares con el estudio de Santillán D, en 2022, dio conocer que el 56% de los usuarios atendidos en el hospital están satisfechos con la atención recibida por el profesional (8). Al igual que el estudio de Vinuesa k., en el 2021 en Ecuador, en sus resultados se halló que el 79% de los pacientes están satisfechos con la atención brindada en emergencia (9). Asimismo, en el estudio de Ayoví L, en 2020 en Ecuador, dio a conocer que en el área de emergencia los pacientes si están satisfechos con la atención en un 58% (11). En el estudio de Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador, en sus resultados pudo determinar que el 60% de los pacientes atendidos han demostrado sentirse satisfacción con la atención brindada (12). En el estudio de Rodríguez R., y Arevalo R., en 2023 en Lima, en sus resultados se dio a conocer que el 87% de pacientes estaban satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima (15). Aunque los resultados indicaron los usuarios están contentos con la atención proporcionada por el enfermero que se encuentra en emergencia, al igual que en estudios similares, podemos mencionar que la satisfacción está relacionada con la alegría o insatisfacción de las personas al comparar este desempeño percibido con sus expectativas del producto o servicio; por lo tanto, se puede interpretar que la satisfacción del usuario es la sensación de agrado por haber utilizado dicho producto o servicio. Esta repercusión está vinculada a la calidad de los elementos que desean obtener para satisfacer sus necesidades, algo que gran parte lo percibe.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad, fue satisfecho en un 85%. Estos resultados fueron similares con el estudio de Vinuesa k., en el 2021 en Ecuador, en sus resultados se dio a conocer que el 77% de los usuarios en la dimensión fiabilidad estaban satisfechos en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud Teodoro Maldonado Carbo, (9). Al igual que el estudio de Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador se realizó un estudio, cuyos resultados dieron a conocer que los pacientes mostraron satisfacción, para la dimensión fiabilidad en un 58% (12). En el estudio de Huamán M., en el año 2022 en Amazonas, en sus resultados mostraron satisfacción en las dimensiones fiabilidad con un 99% en los pacientes atendidos (16). En el estudio de Cuito D. en el año 2022 en Cuzco, en sus resultados de dio a conocer que el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad el 55% están satisfechos (17). Al hablar de fiabilidad, nos referimos a la habilidad de cada entidad que proporcionar un servicio

específico con confiabilidad y coherente. Consiste en cumplir las promesas hechas a los clientes, así como llevar a cabo labores y maneras de forma exacta y sin fallos. La fiabilidad significa que el servicio se proporciona en el momento y lugar pactados, y que se mantiene con los estándares de calidad definidos. Asimismo, conlleva la habilidad de solucionar cualquier inconveniente o problema de forma eficiente y rápida. Esto se manifiesta en la atención ofrecida por el especialista, lo que resultó en una satisfacción por esta área (35).

Para el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta, fue satisfecho en un 58.8%, estos resultados fueron similares al estudio de Vinuesa k., en el 2021 en Ecuador, en sus resultados dio a conocer que para la dimensión capacidad de respuesta el 72% son adecuadas, sintiéndose satisfechos (9). Al igual que el estudio de Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador se realizó un estudio, en sus resultados mostraron satisfacción, para la dimensión capacidad de respuesta en un 58,1% (12). Asimismo, en el estudio de Huamán M., en el año 2022 en Amazonas, en sus resultados mostraron satisfacción en las dimensiones capacidad de tiempo de respuesta en un 53%, (16). Se debe considerar que la habilidad de reacción o respuesta está relacionada con la prontitud y rapidez de una organización para atender y cumplir de forma ágil y eficaz las necesidades de sus clientes. Es la habilidad de ofrecer un servicio adecuado y cumplir con las expectativas de los clientes en cuanto a tiempo de respuesta y resolución de problemas. Una elevada capacidad de reacción significa estar presente, ser accesible y estar dispuesto a actuar para abordar cualquier preocupación o requerimiento del cliente de manera eficiente. Es un elemento clave en la forma de apreciar la calidad de los servicios, puesto que los consumidores consideran la celeridad y la efectividad en la atención y resolución de inconvenientes (26).

Con respecto al nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad, fue satisfecho en un 72.5%, estos resultados fueron similares al estudio de Vinuesa k., en el 2021 en Ecuador, en sus resultados se pudo evidenciar que el 90% de los usuarios se encontraban satisfechos con la atención brindada en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud Teodoro Maldonado Carbo (9). Al igual que el Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador se realizó un estudio, cuyos resultados evidenciaron que para la dimensión seguridad un 71,3% estaban satisfechos (12). Asimismo, en el estudio de Huamán M., en el año 2022 en Amazonas realizó un estudio, cuyos resultados mostraron satisfacción en la dimensión seguridad en un 55% satisfechos (16). En el contexto de la relación entre un cliente y

una organización, al referirnos a seguridad, se trata de la sensación que tiene el cliente al confiar en que la organización atenderá y solucionará sus problemas de forma eficiente. Esto abarcaría la seguridad, la credibilidad, que incluye la confiabilidad, integridad y honestidad de la entidad. Esto no solo incluye proteger los intereses del cliente, sino también mostrar una auténtica preocupación por ellos, con el objetivo de ofrecer una satisfacción más completa al cliente (37); por eso, al examinar las características de esta dimensión, la mayoría de los pacientes indica que los profesionales de la salud están manejando satisfactoriamente esta dimensión.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía, fue satisfecho en un 52.5%, estos resultados fueron similares con el estudio de Vinueza k., en el 2021 en Ecuador, realizó un estudio en sus resultados se observó que la dimensión empatía el 85%, estaban satisfechos (9). Al igual que el estudio de Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador se realizó un estudio, donde el 73% mostraron satisfacción, para la dimensión empatía (12).” Asimismo, en el estudio de Huamán M., en el año 2022 en Amazonas en sus resultados mostraron satisfacción en la dimensión empatía con un 58% (16). La empatía se caracteriza por la capacidad de entender y entregar sentimientos, experiencias y perspectivas de otra persona. Esto significa situarse en el lugar del otro, entender sus emociones y tener la capacidad de responder con empatía y comprensión. Consiste no solo en identificar las emociones ajenas, sino también en demostrar un interés y una preocupación auténtica por su bienestar. Consiste en crear un vínculo emocional y demostrar empatía mediante la escucha activa, el respaldo y la emoción en común. La empatía constituye una capacidad esencial en las relaciones entre personas, puesto que promueve la comprensión recíproca, la cooperación y el apoyo afectivo (38).

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles, fue satisfecho en un 71.3%. estos resultados fueron similares con el estudio de Vinueza k., en el 2021 en Ecuador, realizó un estudio en sus resultados se observó que la dimensión aspectos tangibles el 75%, estaban satisfechos (9). Al igual que el estudio de Yépez L., et al., en 2020 en Ecuador se realizó un estudio, donde el 86% mostraron satisfacción, para la dimensión aspectos tangibles (12).” Asimismo, en el estudio de Huamán M., en el año 2022 en Amazonas en sus resultados mostraron satisfacción en la dimensión aspectos tangibles con un 49% (16). Al referirse a los aspectos tangibles, estos incluyen la

aparición de las instalaciones, los dispositivos, el personal y los implementos de comunicación. Estos elementos visuales del servicio permiten a los clientes evaluar su calidad. Para enfatizar los activos en las empresas de servicios, se sugiere utilizar tecnología de punta en la elección de herramientas, comunicarse de manera efectiva con el personal a través de documentos internos, cultivar una relación positiva con los clientes y crear estrategias que respondan a sus requerimientos en las instalaciones físicas. Estos enfoques son fundamentales para crear una experiencia placentera y gratificante para los consumidores (39).

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, fue un 55% de pacientes satisfechos en la atención.
- El nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad, fue un 85% de pacientes satisfechos en la atención.
- El nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta, fue un 58.8% de pacientes satisfechos en la atención.
- El nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad, fue un 72.5% de pacientes satisfechos en la atención.
- El nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía, fue un 52.5% de pacientes satisfechos en la atención.
- El nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles, fue un 71.3% de pacientes satisfechos en la atención.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primero:** Es necesario seguir priorizando la satisfacción del usuario en el servicio de emergencias, ya que la atención influye de manera significativa en determinar el nivel de satisfacción. El entrenamiento constante del personal y la evaluación regular de los protocolos pueden ser tácticas efectivas.
- Segundo:** Se sugiere establecer un sistema de monitoreo y retroalimentación para garantizar y optimizar la confiabilidad del servicio. Esto puede abarcar encuestas después de la visita y la adopción de protocolos de atención estandarizados.
- Tercero:** Dar prioridad a la capacitación del equipo en la administración eficaz del tiempo y la atención adecuada. Evaluar la opción de establecer sistemas de cita anticipada o iniciativas educativas para pacientes que ofrezcan una reacción más rápida y efectiva a sus requerimientos.
- Cuarto:** Proseguir y reforzar las acciones de seguridad en el servicio, asegurando un entorno seguro, como en la infraestructura y la relación con el personal. Las certificaciones y revisiones de seguridad pueden ayudar a lograr este objetivo.
- Quinto:** Fomentar el adiestramiento en habilidades interpersonales para los trabajadores de la salud, subrayando la relevancia de la empatía en la atención al paciente. Asimismo, se puede tener en cuenta la inclusión de comentarios de pacientes sobre su experiencia para fortalecer la capacitación en este sentido.
- Sexto:** Es fundamental asegurar la correcta inversión y cuidado en la infraestructura, herramientas y apariencia del personal, dado que estos elementos materiales son esenciales para la satisfacción del paciente. Evaluar la mejoría en los programas de forma continua que incluyan la perspectiva de los usuarios puede resultar ventajoso.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. HY Ng, J., y HK Luk, B. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and counseling*, 2019; 102 (4): 790-796. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0738399118310048>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [internet]. 2020 [citado 28 noviembre 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-healthservices>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las américas y perfiles de países. [internet]. 2018 [citado 28 noviembre 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>.
4. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. Lima [internet]. 2020 [citado 28 noviembre 2024]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_SUSALUD\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf)
5. Soto, A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 2020. 36(2), 304– 311. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425>
6. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual. Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú – 2021. [Internet]. Lima: Indecopi; 2021 [revisado 28 noviembre 2024]. Disponible en: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual\\_Consumo\\_VF\\_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual_Consumo_VF_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c)
7. Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*. 2017; 78(2): p. 154-160.
8. Palomino A, Rivera E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. tesis. Lima: Universidad Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
9. Castelo W, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista cubana de enfermería*. 2015; XXXIII.

10. Santillán D. Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. [Tesis previa obtención del título de Magister en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias]. Ecuador, Pontifica Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2022. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c53f3ae1-cb69-497a-a167-08c772c7bd32>
11. Vinuesa K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. Repositorio Institucional – UCV; 2021 [Consultado el 29 noviembre del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>
12. Andrade, A. Calidad y satisfacción del usuario en la atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la ciudad de La Paz en el 2º trimestre de la gestión 2021. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29471>
13. Ayoví L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico esmeraldas. [Tesis Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias]. Ecuador, Pontifica Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2020. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902c9bf36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>
14. Yopez L, Gómez R, Martínez R. The perceived quality of care and degree of satisfaction of the users of the Centro de Salud Nobol during the COVID-19 pandemic. Rev. Jour. Medic. [Internet]. 2021; 3(1): pp. 12 – 22. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>
15. Bejarano M., Lazo R. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital San Martin de Pangoa 2024. [tesis de titulación] disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/2362/TESIS%20BEJARANO%20-%20LAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Sánchez D., Ortiz K., Portocarrero T., Ortiz Y. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. Vol. 13. 2024. Perú. Disponible en:

- <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/3991>
17. Rodríguez R., Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2023[Consultado el 29 noviembre del 2024];7(1), 5045-5059. Disponible en: <https://www.CienciaLatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
  18. Huamán, M. 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>
  19. Cuito D. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, cusco 2022. [tesis de titulación]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/13fbb91b-35c9-4cec-9de1-4d69ec8bb97b/content>
  20. Afrashtehfar, K. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1(1), 1-10.2016. Disponible en: <https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf>
  21. Batbaatar, E. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*, 135(5), 243-250.2015. DOI: 10.1177/1757913915594196
  22. Bronya, H. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
  23. Febres, R., & Mercado, M. 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), 15-30.2020. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext)
  24. Poll R. y Boekhorst. P. Pautas internacionales de medición de la calidad para la medición del desempeño en bibliotecas académicas. Múnich: K.G. Saur, 1996, (publicaciones de la IFLA; 76) p. 106.
  25. D'Elia G. y Walsh S. Un estado mental o cognición que el usuario adquiere a través del uso y la evaluación resultante de servicios bibliotecarios. *France*, 29, (1), 1984, p. 16.

26. Paripancca, E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2019 [Tesis de licenciamiento, Universidad Mayor San Marcos]. Disponible en: [https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=calidad+de+atenci%C3%B3n+m%C3%A9dica+y+satisfaccion&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2018&as\\_yhi=2022](https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=calidad+de+atenci%C3%B3n+m%C3%A9dica+y+satisfaccion&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018&as_yhi=2022)
27. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2006 [Internet] [citado 2 junio 2024]. EE.UU. from: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente.htm>
28. Cahuana Tito I, Zapana Mayta Y. Nivel de insatisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos en hospitales nivel ii-2 Juliaca-2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65375>
29. Acuña A. Cuidado de enfermería a pacientes psiquiátricos que reciben tratamiento de terapia electro convulsiva en la unidad de hospitalización C5 de salud mental Hospital militar central Lima 2019. [Tesis para optar el título profesional de especialista en enfermería en salud mental]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4524>
30. González N. et al. Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: Chile 2023 una revisión de literatura. Revista Ene De Enfermería, 17(2) [Consultado el 20 de mayo del 2024]. Disponible en <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v17n2/1988-348X-ene-17-02-2445.pdf>
31. Yáñez A, Plasencia E. Satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la aplicación del triage de Manchester. tesis. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
32. Dueñas, O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Colombia. [Internet]. 2016. [citado 2 Junio 2024] disponible: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
33. Hernández- Sampieri R, y Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México 2018 Consultado el 20 de mayo del 2024]. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

34. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731)
35. Becerra C, Reigal R, Hernández-Mendo A, Martín-Tamayo I. Relaciones de la condición física y la composición corporal con la autopercepción de salud. [Relationship of physical fitness and body composition with self-rated health]. RICYDE Revista internacional de ciencias del deporte [Internet]. 2013 [citado 1 de abril de 2025];10(34):305–18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5232/ricyde2013.03401>
36. Eithalm V, Bitner M. Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. 2.a ed. México D.F: McGraw-Hill; 2002.
37. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005 [citado 1 de abril de 2025];15(25):64–80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
38. Tortosa A. El aprendizaje de habilidades sociales en el aula. Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad [Internet]. 2018 [citado 1 de abril de 2025];4(4). Disponible en: <https://doi.org/10.17561/riai.v4.n4.13>
39. Hernández C, Prieto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico [Internet]. 2017 [citado 8 de abril de 2025];12(1):127–41. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

**VIII: Anexos.**

**Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos.**

		Nº Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
<b>Nombre del encuestador:</b>	_____	
<b>Establecimiento de Salud:</b>	_____	
<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora de Inicio:</b> ____/____	<b>Hora Final:</b> ____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:	_____	

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	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								

### PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>P</b> ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	<b>P</b> ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	<b>P</b> ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	<b>P</b> ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	<b>P</b> ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	<b>P</b> ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	<b>P</b> ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	<b>P</b> ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	<b>P</b> ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	<b>P</b> ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	<b>P</b> ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	<b>P</b> ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	<b>P</b> ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	<b>P</b> ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b> ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							

18	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	<b>P</b>	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	<b>P</b>	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	<b>P</b>	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	<b>P</b>	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

**Gracias por su participación.**

**ANEXO 2. Consentimiento informado.**



**TÍTULO:**

**“Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente; Cañete - 2022”**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO N° \_\_\_\_\_**

Yo, \_\_\_\_\_, mediante el presente documento, manifiesto que se me han informado sobre el estudio titulado: **“Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente; Cañete - 2022”**, por lo cual se me ha solicitado:

- Mi participación voluntaria en la presente investigación.
- Contestaré un cuestionario con preguntas sobre el nivel de satisfacción y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el área de Emergencia del Centro de Salud San Vicente, Cañete 2022.

A la vez me ha manifestado que:


- Se preservarán mis derechos como ser humano en toda la ejecución del estudio
- La investigación es totalmente anónima.

Por tanto, al haberseme informado sobre todo el procedimiento de ejecución de la investigación, firmo el presente documento de **participación voluntaria**.

Ica, \_\_\_\_ de noviembre del 2024

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

**ANEXO 3. Oficio de solicitud de ejecución de investigación.**

  
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
MINISTERIO DE SALUD Y DEPENDENCIA REGIONAL

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

N° REG. DOC. 06226006  
N° REG. EXP. 03893664

**CARGO**

**OFICIO N° 0210-2025-DIRESA-RISCY-SS-CBSV**

San Vicente, 24 de marzo del 2025

Señora  
**DRA. SUSANA ALVARADO ALFARO**  
Decana  
Universidad Nacional San Luis Gonzaga  
Facultad de Enfermería  
Presente.

**ASUNTO :** Autorización para Aplicar Instrumento del Proyecto de Investigación

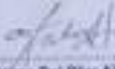
**REFERENCIA :** OFICIO N° 145-D-FE-UNICA-2025

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que se autoriza la aplicación de instrumentos para la ejecución del Proyecto de Investigación Nivel de Satisfacción del Paciente Atendido en la Unidad de Emergencia del C.S. San Vicente – Cañete

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

  
M.C. Pálima Del Pilar Alcaá Sánchez  
CMP: 60015  
Jefe del C.S. San Vicente  
EE SS Relacionado a la zona sanitaria

FOPASmeida

[www.drscv.gob.pe](http://www.drscv.gob.pe)  
Central Telefónica: 519-9600 - Anexo 13  
Sede Central: Av. Mariscal Bolognesi N° 750 - San Vicente



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
DECANATO



"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

Ica, 12 de febrero del 2025

OFICIO N° 145-D-FE-UNICA-2025

Señora:  
Dra. FATIMA DEL PILAR ALCALA SANCHEZ  
Jefe del Centro de Salud San Vicente - Cañete  
Lima.-



Asunto: Autorización para aplicar Instrumento del Proyecto de Investigación en su Institución.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Lic. Enf. LUZMILA LILIANA CASTILLON CHUQUISPUMA, quien realizará la ejecución de su Proyecto de Investigación titulado: NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN VICENTE; CAÑETE - 2022 , en la Institución que dignamente dirige; por lo que solicito se le sirvan dar las facilidades que el caso amerite para la ejecución del mencionado proyecto.

Sea propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
  
Dra. SUSANA ALVARADO ALFARO  
DECANA

SA  
- Archivo

## ANEXO 5. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Calidad de Atención

Título: Nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente; Cañete - 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
VARIABLE UNICA  Nivel de Satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia	Es la percepción que ha tenido el paciente en todo su proceso de atención, es el resultado del cuidado e intervenciones que se le brindó. Es la resultante de una atención de calidad, que abarca el conjunto de condiciones y objetivos (22).	Que se midió por medio de la herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario	Fiabilidad	Orden de atención.  Oportunidad de ser atendido.	Nominal
			Capacidad de respuesta	Facilidad de atención  Sencillez en la parte administrativa	
			Seguridad	Atención recibida.	

				Confianza en la enfermera.
			Empatía	Atención personalizada. Buen trato
			Aspectos tangibles	Entorno, limpieza. Comodidad de camas.

**Anexo 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>PE1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión tangible?</p> <p>PE2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión fiabilidad?</p> <p>PE3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión capacidad de respuesta?</p> <p>PE4.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>OE1.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión fiabilidad.</p> <p>OE2.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión capacidad de respuesta.</p> <p>OE3.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San</p>	<p>Al ser una investigación descriptiva no presenta hipótesis.</p>	<p>Nivel de Satisfacción</p> <p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <p><b><u>Características</u></b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Básico</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p>

<p>paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión seguridad?</p> <p>PE5.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, en la dimensión empatía?</p>	<p>Vicente, Cañete – 2022 en la dimensión seguridad</p> <p>OE4.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión empatía.</p> <p>OE5.- Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en la unidad de emergencia del centro de salud San Vicente, Cañete – 2022, en la dimensión aspectos tangibles.</p>			<p>La población estuvo conformada 100 usuarios que fueron atendidos en el área de emergencias del centro de Salud San Vicente, Cañete</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra fue 80 pacientes</p> <p><b>TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</b> Los datos serán obtenidos por medio de la ficha de recolección de datos y serán procesados a través del programa Excel.</p>
---	--	--	--	--

## Anexo 5. Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : P19 1 Visible: 33 de 33 variables

	FIABILIDAD	CAPACIDAD	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTOS	SATISFACCION	SEXO	EDAD	NIVEL	TIPO_SEGURO	TIPO_USUARIO	var	var	var	var	var
	AD	AD_RES PUESTA	AD		TAN GIBLES											
1	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
2	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
3	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
4	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
5	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
6	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
7	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	<19 AÑOS	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
8	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	NUEVO					
9	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	31 a 40 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
10	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	>41 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
11	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	31 a 40 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
12	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
13	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	MASCULINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
14	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
15	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
16	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	NUEVO					
17	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	NUEVO					
18	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
19	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
20	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	MASCULINO	20 a 30 años	SUPERIO...	NINGUNO	CONTINUAD...					
21	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					

Vista de datos Vista de variables



1 : P19

1

Visible: 33 de 33 variables

	FIABILIDAD	CAPACIDAD	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTOS	SATISFACCION	SEXO	EDAD	NIVEL	TIPO_SEGURO	TIPO_USUARIO	var	var	var	var	var
	AD	AD_RES	AD		TAN											
		PUESTA			GIBLES											
22	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
23	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	MASCULINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
24	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	31 a 40 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
25	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	NUEVO					
26	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
27	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
28	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
29	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	NINGUNO	CONTINUAD...					
30	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	PRIMARIA	SIS	CONTINUAD...					
31	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
32	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	MASCULINO	31 a 40 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
33	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	31 a 40 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
34	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
35	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	PRIMARIA	SIS	CONTINUAD...					
36	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
37	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	<19 AÑOS	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
38	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
39	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
40	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
41	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	MASCULINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
42	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : P19 1 Visible: 33 de 33 variables

	FIABILIDAD	CAPACIDAD RES PUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTOS TANGIBLES	SATISFACCION	SEXO	EDAD	NIVEL	TIPO_SEGURO	TIPO_USUARIO	var	var	var	var	var
43	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
44	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
45	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	NINGUNO	NUEVO					
46	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
47	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
48	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
49	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
50	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SUPERIO...	NINGUNO	CONTINUAD...					
51	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
52	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	NUEVO					
53	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
54	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	31 a 40 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
55	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
56	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
57	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
58	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
59	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
60	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	31 a 40 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
61	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	MASCULINO	20 a 30 años	SUPERIO...	SIS	CONTINUAD...					
62	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	SIS	CONTINUAD...					
63	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	FEMENINO	20 a 30 años	SECUNDA...	NINGUNO	CONTINUAD...					

Vista de datos  Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

81 : PP1 Visible: 33 de 33 variables

	PP1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
61	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATI: ^
62	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INS/
63	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATI:
64	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATI:
65	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATI:
66	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATI:
67	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INS/
68	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATI:
69	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATI:
70	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATI:
71	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INS/
72	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INS/
73	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATI:
74	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATI:
75	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATI:
76	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INS/
77	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATI:
78	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INS/
79	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	INS/
80	SATISFEC...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	INSATISF...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATISFEC...	SATI:
81																

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 5. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



En la fotografía se observa las entrevistas realizadas a los usuarios que asisten al servicio de emergencia, donde cada uno expresa perspectiva frente a la atención brindada

