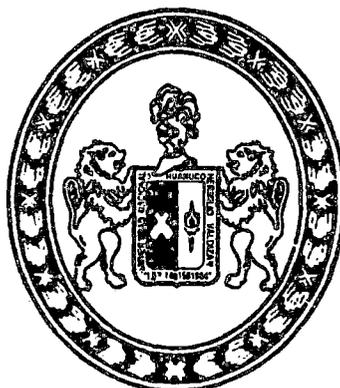


UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES



CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO" HUÁNUCO 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

TESISTAS:

Lic.Enf. Abel FERNANDEZ AYALA

Lic.Enf. Luz Bertha TIBURCIO ALCEDO

Lic.Enf. Frida VASQUEZ ZEVALLOS

ASESORA: Dra. Nancy G. Veramendi Villavicencios

HUÁNUCO - PERÚ
2015



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los cinco días del mes de agosto de 2015, siendo las dieciocho horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes del Laboratorio de Enfermería de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución Nº 0346-2015-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZAN MEDRANO" HUÁNUCO 2014**, de la Licenciada en Enfermería: **Frida VASQUEZ ZEVALLOS**

El Jurado Calificador está integrada por las siguientes docentes:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dra. Enit Villar Carbajal | SECRETARIA |
| • Dra. Marina Llanos Melgarejo | VOCAL |
| • Mg. Florián Fabián Flores | ACCESITARIO |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: **Aprobado**..... por **Unanimidad**....., con el calificativo cuantitativo de **16**..... y cualitativo de **Bueno**....., quedando **APTO**..... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**.

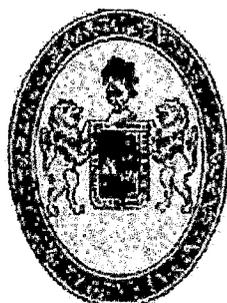
Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

.....
R. Ramírez
PRESIDENTE (A)

.....
[Firma]
SECRETARIO (A)

.....
[Firma]
VOCAL

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"
HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL REGIONAL
"HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO"
HUÁNUCO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

TESISTAS:

Lic. Enf. Abel FERNANDEZ AYALA

Lic. Enf. Luz Bertha TIBURCIO ALCEDO

Lic. Enf. Frida VASQUEZ ZEVALLOS

ASESORA:

Dra. Nancy G. Veramendi Villavicencios

HUÁNUCO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedicamos a todas aquellas personas que se esfuerzan y luchan por alcanzar sus metas; asimismo, a todos aquellos que aman su profesión y hacen de la enfermería un apostolado.

Los investigadores.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a la Dirección del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco, especialmente al Servicio de Emergencia, por darnos el permiso y las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

A nuestra asesora de investigación, Dra. Nancy G. Veramendi Villavicencios, por su dedicación y ayuda para la culminación del presente estudio.

RESUMEN

Objetivos.- Determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco.

Tipo de Estudio.- Se diseñó un estudio tipo simple, Prospectivo y de corte transversal, con una muestra representativa de 115 usuarios o pacientes, que fueron atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco.

Resultados.- En el análisis de los resultados se encontró que la satisfacción del usuario respecto de la calidad de atención, en los aspectos de cortesía, trato, tiempo de espera, después de haber pedido ayuda, la importancia de lo que dice el paciente, no es asumida por el personal, estos aspectos indican que no existe una adecuada satisfacción del usuario, sin embargo en otros aspectos como: la atención con criterio profesional, asistencia cuando se solicita ayuda, se satisface al usuario encontrando de manera general que el aspecto humana del personal de enfermería está limitado a propiciar cuidados.

Conclusiones.- Según los resultados obtenidos, la opinión que tienen de la calidad de atención de enfermería es negativa y no existe satisfacción adecuada del usuario del servicio de emergencia en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco.

Recomendaciones.- A la autoridades del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco y a la Enfermera Jefa que planifiquen y desarrollen talleres incidiendo en el aspecto humano del cuidado de enfermería, y al equipo de Enfermeras del Servicio de Emergencia, que asuman a capacitación de especialidad y otros como una inversión a favor de la calidad del cuidado a los usuarios del servicio

Socializar los resultados del presente trabajo de investigación con todos los profesionales de enfermería y los directivos del Hospital en busca de estrategias que mejoren la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de Atención, Satisfacción de Usuarios, Servicio de Emergencia.

SUMMARY

Objectives.- determine the quality of care and user satisfaction in the emergency service "Medrano Hermilio Valdizán" Huanuco Regional hospital.

Type study.- a simple, cross-sectional and prospective studio, with a representative sample of 115 users or patients, who were treated in the Regional Hospital Emergency "Hermilio Valdizán Medrano" Huanuco was designed.

It results.- In the analysis of the results found that user satisfaction about the quality of care in the areas of courtesy, treatment, waiting time, after requesting help, the importance of what the patient says, is not taken by staff, these aspects indicate that there is no adequate satisfaction, but in other respects as: attention with professional judgment, assistance when help is requested, it satisfies the user finding generally that the human aspect nursing staff is limited to foster care.

Conclusions.- According to the results, the opinion they have of the quality of nursing care is negative and there is adequate user satisfaction emergency service in the Regional Hospital "Hermilio Valdizán Medrano" Huanuco.

The authorities recommendations.- Regional Hospital "Hermilio Valdizán Medrano" Huanuco and Chief Nurse plan and develop workshops focusing on the human aspect of nursing care and the nursing staff Emergency Service, to assume training and other specialty as an investment for the quality of care to service users

Share the results of this research with all the nurses and hospital executives looking for strategies to improve the quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality of Care, User Satisfaction, Emergency Service.

INDICE

	Pág.
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	
1.1. Fundamentación del Problema	9
1.2. Justificación	15
1.3. Formulación del problema	16
1.4. Objetivos	16
1.5. Hipótesis	17
1.6. Variables	17
1.7 Operacionalización de Variables	18
1.8. Definición de términos operacionales	20
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Ámbito de estudio	27
2.2. Población	27
2.3. Muestra	27
2.4. Tipo de estudio	28
2.5. Diseño de investigación	28
2.6. Técnicas e instrumentos	28
2.7. Procedimiento	29

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Cuadros y gráficos	30
3.2. Discusión	55
3.3. Conclusiones	62
3.4. Recomendaciones	64
3.5. Bibliografía	65
ANEXOS	68

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo y proporciona información respecto a la opinión que tienen de la calidad de atención de Enfermería los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco

El trabajo desarrollado consta de cuatro capítulos:

Capítulo I

Aborda el marco teórico, fundamentación del problema, justificación del problema, los objetivos, hipótesis, variables, operacionalización de variables, definición de términos operacionales.

Capítulo II

Se expone el marco metodológico, de estudio, la población y sus características generales, la muestra, asimismo el diseño, la técnica e instrumentos para la recopilación de datos.

Capítulo III

Se presentan los resultados, también se expone la discusión de los resultados, las conclusiones obtenidas en la presente investigación y las recomendaciones del caso.

Finalizamos el trabajo con la presentación de las referencias bibliográficas que orientó el estudio, adjuntando los anexos con la información complementaria.

Los Investigadores

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación del problema

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de las empresas y organizaciones de servicio en el año 80. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad de los servicios asistenciales hospitalarias, tal como habrá ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, en universidades y también en instancias gubernativas, como en los Ministerios.

En la actualidad las Instituciones del Sector Salud a nivel mundial, tanto públicos como privados muestran un creciente interés por evaluar la calidad de la atención hospitalaria para mejorarla. Para el efecto se han desarrollado diversas acciones y últimamente se ha recurrido a la aplicación de encuestas de opinión a usuarios, ya que se considera que las encuestas de este tipo explican mejor la opinión de los pacientes respecto del servicio recibido. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, cada vez más común es posible obtener de la entrevistada información en relación con la atención recibida, información que beneficia a la organización de salud, a los prestadores directos y a los usuarios

mismos. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrecer beneficios a un costo relativamente bajo.

Es primordial otorgar importancia sustancial a los servicios hospitalarios, sin embargo en la práctica se ha traducido en desmedro de la calidad del servicio hospitalario y de manera creciente se observan reclamos de los usuarios. Ante la manifiesta inconformidad de la población durante los últimos años sobre la atención de salud recibida, ha sido materia la preocupación oficial por mejorar la calidad en las instituciones de salud, por eso cada día los pacientes exigen ser tratados en forma rápida, eficaz y cumplir con sus expectativas y de ello dependerá que regresen para solicitar otros servicios.

En nuestro país asimilando la necesidad de brindar satisfacción y aplicar el enfoque de calidad se ha implementado lineamientos de política del Sector Salud como orientando a la promoción de la mejor eficacia y eficiencia de los servicios de salud, que permita extender la cobertura y aumente la calidad de los servicios de salud.

En este sentido se pronunció el sector:

“Un Sector Salud con calidad, debe estar organizado en función de la satisfacción del usuario, redundando en su ética y cultura institucional practicante del culto a

la excelencia en el cumplimiento del servicio”¹

Para el logro de estas propuestas es necesaria la participación de los miembros de la organización, especialmente de los proveedores directos de la atención de salud, cuyas propuestas se orientan constantemente a ayudar a los individuos sanos o enfermos a satisfacer sus necesidades de salud, basándose en la ciencias, competencia intelectual y habilidades técnicas que ella requiere para este fin.

En los servicios de Emergencia, la satisfacción de los usuarios adquiere un rol protagónico, ya que se encarga en primera instancia de la atención integral en condiciones de riesgos para el mantenimiento de la vida de las personas.

Su horizonte de pensamiento se sustenta en la calidad que lo expresan de la siguiente forma:

“La misión del Servicio de Emergencia, es brindar una atención integral al usuario con calidad, calidez y eficiencia, vigilando el bienestar biopsico-social con enfoque epidemiológico”²

¹ MINISTERIO DE SALUD. Lineamientos de Políticas para el Sector. Período 1995-2000. Lima Perú 1995.

² MINISTERIO DE SALUD. Plan Estratégico del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”. Huánuco 2002. Pag. 7.

El beneficiario de toda esta institucionalidad es el paciente, quien espera que los trabajadores de salud satisfagan sus múltiples necesidades, éstas no se presentan en forma ordenada y por categorías, sino están relacionadas unas a otras, pero el equipo de trabajadores de Emergencia corporativamente eficientes sabe distinguirlos y comprenderlos en su individualidad y complejidad.

Respecto a la percepción por parte de los pacientes con relación a la atención recibida se enfocan dialécticamente en: satisfacción e insatisfacción.

Los servicios asistenciales de salud tratan de brindar servicios de calidad, hacia la mayor satisfacción del cliente y frente a ello siguen los esfuerzos por conocer a través de estudios, el grado de satisfacción. Es el caso particular del “Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” y específicamente en el Servicio de Emergencia donde se efectuó una medición rápida de la satisfacción, el que fue observado en una muestra piloto que efectuamos durante el periodo del internado de Enfermería³. Los resultados reflejaron que el 56% de usuarios, luego de recibir la atención en Emergencia, se ven motivados a regresar y buscar incluso al mismo profesional que la atendió; otros sin embargo se manifiestan en evidente disconformidad con la atención recibida.

Los servicios de atención de salud del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco, responden mayormente a la

³ Estudio Piloto sobre Calidad de Atención en los Servicios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco; marzo 2002.

demanda, pues el cliente / usuario acude al servicio hospitalario por sus propia iniciativa, o por derivación de un profesional de salud de otro Centro de Salud o Sector Privado, esta solicitud del Servicio de Salud se suscita como reacción a una dolencia o daño con la condición de riesgo, y que generalmente requiere de un mayor número de estudios y atenciones pues el estado de salud se desarrolla con mayor severidad. Esto implica un mayor despliegue de recursos para recuperar la salud de los pacientes.

Otro estudio efectuado en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco se concluyó que⁴ la atención que se brinda en emergencia omite el aspecto humano. La planificación presenta ciertas inconsistencias que se traduce en improvisaciones y no se considera a la familia en el aspecto educativo”.

De ello surgió el interés por conocer con mayor profundización y con el rigor científico que merece la satisfacción vs. Calidad en atención, frente a ellos más nos proponemos a investigar la opinión que tienen los usuarios asistentes a Emergencia del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” acerca de la calidad de atención que reciben del personal de Enfermería del servicio de emergencia, si las actividades que realiza ya sea en el área asistencial, educativas, etc., permiten el logro de sus expectativas, manifestadas en la satisfacción alcanzada luego de recibir la atención.

⁴ Encuesta de Satisfacción de la Atención recibida en la Consulta Externa efectuada por la Investigación en el año 2002 mes de marzo.

Se asume esta intencionalidad por cuanto uno de los instrumentos más generalizados para la valoración de la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios consiste en averiguar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios. La satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento, de la calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de las mismas por parte de la administración sanitaria⁵. Del mismo modo se constituye en exigencia de los servicios de salud como factor clave de competitividad su importancia deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo y no una evaluación objetiva. El objetivo que se percibe es describir la conformidad del paciente con el servicio percibido⁶.

Los resultados del presente estudio nos permitirán establecer planes de mantenimiento o mejora de la calidad de atención del servicio de Emergencia y constituirse en una herramienta de gestión.

Por otro lado los resultados del estudio se pondrán a disposición del personal del equipo de Emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", a fin de fomentar una actitud favorable y continuar con el mejoramiento de la atención que se brinda a todo tipo de usuario del servicio de emergencia.

⁵ MINISTERIO DE SALUD. Manual de Organizaciones y Funciones del hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco 1997. Pag. 4.

⁶ COSTA, Font. Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría Económica Universidad de Barcelona. 2001. Pag. 12.

Además constituye una manera de identificar la calidad de la atención que brinda el equipo de Emergencia siendo éste hospital de mediana complejidad cuyo criterio de atención es el primer nivel en mayor cuantía y seguidamente el segundo y tercer nivel.

Pues se debe aplicar el servicio al usuario de manera estratégica, revisar la gestión de los procesos y cambiar aquellas que sean muy útiles. Es indispensable el liderazgo, hay que desarrollar la capacidad de solucionar cualquier problema en el momento justo.

Hay que capacitar y entrenar a los colaboradores, influenciar el comportamiento de cada uno.

1.2. Justificación

La necesidad de mejorar la efectividad en la atención que se brinda al usuario de Emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco, y de tal forma satisfacer sus necesidades y expectativas, ha motivado a la realización del presente estudio de investigación acerca de la atención que se brinda en Emergencia.

Es de vital importancia ofrecer atención de buena calidad esto ayudará a los usuarios a satisfacer sus necesidades de salud.

Además, la calidad de atención y la calidad de los servicios influyen en la toma de decisiones de los usuarios para la satisfacción de sus necesidades.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de los servicios de salud, en las actividades de evaluación de la calidad, es un requisito para los planes de mejorar continua puesto que el usuario es un elemento clave para la determinación de necesidades de acuerdo a su propio criterio, opinión y expectativas.

Se requiere profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención.

Asimismo es importante conocer la primera impresión sobre la calidad del Servicio de Emergencia desde la percepción del usuario, dicho paso es importante para mejorar la prestación y buscar la mayor satisfacción del usuario.

La identificación de las desviaciones permitirá la programación de la mejora continua de la calidad de las prestaciones e implementar estrategias tendientes al logro de una adecuada atención con mayor calidad y eficiencia en beneficio de los pacientes o usuarios, cobra relevancia el presente estudio en el marco de la gestión de la calidad total que representa un cambio en la administración de servicios de salud para el progreso, eficiencia y efectividad e impacto de las actividades de salud.

1.3. Formulación del Problema

¿Qué opinión tienen de la calidad de atención de Emergencia y cual es la satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco 2014?

1.4. Objetivos

Objetivo General

Determinar la calidad de atención y la satisfacción de usuarios de Emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco 2014.

Objetivos Específicos

- a) Determinar la opinión que tienen de la calidad de atención de Enfermería los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco 2014.

- b) Determinar la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco 2014.

1.5. Hipótesis

“La opinión que tienen de la calidad de atención de Enfermería es negativa y no existe satisfacción adecuada del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco 2014.

1.6. Variables

1.6.1 Variable Uno: Opinión de la Calidad de Atención.

1.6.2 Variable Dos: Satisfacción del Usuario.

1.7. Operacionalización de variables

VARIABLES		INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
DIMENSIÓN CONCEPTUAL GENERAL	DIMENSIÓN CONCEPTUAL ESPECÍFICA			
VARIABLE DEPENDIENTE				
SATISFACCIÓN GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad del trato fue alta. • El trato cumplió mis expectativas. 	1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Neutro. 4= En acuerdo. 5= Totalmente de Acuerdo.	Variable Cuantitativa	DE INTERVALO
	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy satisfecho del modo en que me tratan. 	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL
VARIABLE INDEPENDIENTE				
OPINIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN				
Percepción del servicio brindado	Mejor Igual Peor	Variable Cualitativa	ORDINAL	
Orientación en portería	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
Facilidades físicas para desplazarse	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
Elige el médico que prefiere	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
Trato del personal: Médico Enfermera Técnica (o) en Enfermería Administrativo	Bueno Regular Malo	Variable Cualitativa	ORDINAL	

VARIABLES		INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
DIMENSIÓN CONCEPTUAL GENERAL	DIMENSIÓN CONCEPTUAL ESPECÍFICA			
Examen integral del médico	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
Consultas subsecuentes necesarias	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
Agrado de regresar	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
Agrado de recomendar	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL	
CALIDAD DE ATENCIÓN				
DISPONIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Obtuve ayuda cuando la necesite. • El personal estaba allí cuando lo necesite. 	1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Neutro. 4= En acuerdo. 5= Totalmente de Acuerdo.	Variable Cuantitativa	DE INTERVALO
	<ul style="list-style-type: none"> • Obtuve en horas apropiadas la atención. 	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL
CAPACIDAD DE REACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio respondió rápidamente. • El servicio me ayudó rápidamente. 	1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Neutro. 4= En acuerdo. 5= Totalmente de Acuerdo.	Variable Cuantitativa	DE INTERVALO
	<ul style="list-style-type: none"> • Luego de pedida la ayuda, la espera tomó poco tiempo. 	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL

VARIABLES		INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
DIMENSIÓN CONCEPTUAL GENERAL	DIMENSIÓN CONCEPTUAL ESPECÍFICA			
PROFESIONALISMO	<ul style="list-style-type: none"> •El personal me tendió con criterio profesional. •El personal fue cortés. 	1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Neutro. 4= En acuerdo. 5= Totalmente de Acuerdo.	Variable Cuantitativa	DE INTERVALO
	<ul style="list-style-type: none"> •Le decía que le importaba lo suyo. 	Si No	Variable Cualitativa	NOMINAL
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA				
Edad	Años	Variable Cualitativa		DE RAZÓN
Sexo	<ul style="list-style-type: none"> •Masculino •Femenino 	Variable Cualitativa		NOMINAL
Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> •Sin nivel •Primaria •Secundaria •Técnico Superior •Superior Universitario 	Variable Cualitativa		ORDINAL
Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> •Casado •Conviviente •Viudo •Soltero 	Variable Cualitativa		NOMINAL
Tipo de Paciente	<ul style="list-style-type: none"> •Con pago •SIS •Otro 	Variable Cualitativa		NOMINAL

1.8. Definición de términos operacionales

Administración: Proceso para lograr las metas de la organización, utilizando recursos y trabajando por medio de personas. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar esfuerzos organizada y sistemáticamente para un fin determinado. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma.

Administración de la calidad: Conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los

objetivos. Las responsabilidades, y la implantación de éstos por medio tales como planeación de la calidad, el control de calidad, aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad dentro del marco del sistema de calidad.

Administración de la calidad total: (total quality management-tqm) visión integral para que una empresa mejore todos los aspectos de calidad y satisfacción a clientes, incluyendo velocidad de respuesta y servicios. Esta comienza en la alta dirección de la empresa y asigna responsabilidades tales como el control estadístico de procesos (SPC), grupos de acción correctiva, análisis causa-efecto y metodologías para la solución de problemas, entre otros.

Aseguramiento de calidad: Se refiere a las actividades cuyo objetivo es presentar pruebas de que el trabajo relacionado con la realidad se realiza de manera adecuada. La evaluación y la revisión del trabajo sobre la calidad del producto se realiza mediante auditorías de calidad. Auditoría administrativa, revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales (de servicio social y económico), con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuenta a su estructura y la participación individual de los integrantes de la institución. Los objetivos de la Auditoría Administrativa son: promover mayor eficiencia y eficacia. Precisar en dónde se encuentra la empresa y hacia dónde se dirige con la administración actual. Ayudar al titular de la empresa a lograr una administración eficaz.

Auditoría de calidad: Es una revisión independiente del comportamiento de la calidad, la cual forma parte fundamental del sistema de controles de calidad por parte de la alta dirección y suministra la tradicional garantía de que los productos están de

acuerdo con las especificaciones y las operaciones con los procedimientos. Es conveniente ampliarlas para dar respuesta a preguntas tales como:

- ¿Las políticas y los objetivos de calidad están adecuados a la misión de la organización?
- ¿Nuestra calidad proporciona satisfacción a los clientes externos?
- ¿Nuestra calidad es competitiva de acuerdo con los cambiantes objetivos del mercado?
- ¿Se progresa en la reducción de los costos de no calidad?
- ¿Es adecuada la colaboración de los departamentos para garantizar el óptimo comportamiento de la organización?
- ¿Estamos cumpliendo con las responsabilidades sociales de nuestra organización?

Benchmarking (Evaluación Comparativa): Sistema de información referencial sobre las mejores prácticas de los mejores. Búsqueda de lecciones que aprender de organizaciones exitosas con el objetivo básico de transferir todo ese conocimiento a otro negocio. Proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes de la industria. Técnica que sirve para identificar, comparar y aprender de los mejores productos, servicio y prácticas que haya, para configurar un programa para el cambio y promover una cultura de mejora continua dentro de una organización.

Calidad de servicio: Calidad es lo que se le da al cliente (hard quality), servicio es como se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto, y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar,

etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: calidad del producto y calidad percibida a) Calidad del producto: se puede definir como su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor. Se puede definir también como la aptitud para su uso (que sea idóneo para el uso al que está destinado). En las normas internacionales la palabra Calidad está definida como: conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas establecidas; b) Calidad percibida: Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del consumidor.

Capacidad de reacción: Se refiere a la obtención del tratamiento o servicio, cuando el paciente lo necesita, libre de barreras (distancia, listas de esperas, tiempo de espera).

La oferta de servicios está al alcance de manera justa en relación con otros. El balance del servicio reporta lo mejor que pudo haber sido logrado, tomando en cuenta las necesidades y deseos del usuario. Supone disponer de los ambientes de acuerdo a la demanda de pacientes, sustentada en información estadística táctica correlativa a admisión e historias clínicas para la disponibilidad de consultorios, horarios médicos de especialistas y adecuados servicios de retén.

Cliente: Quien recibe un producto o un servicio. Cualquier persona sobre la que repercute el producto o el proceso. Los clientes pueden ser externos o internos. Los clientes externos no son miembros de la

empresa que produce el producto que le afecta. Los clientes internos son afectados por un producto fabricado por su propia empresa.

Cliente externo/intermedio (empresas): Empresa a la que sirve como proveedores y hacia la cual debemos manifestar un valor agregado perceptible y una calidad que a su vez tiene un efecto directo hacia el cliente de ésta o consumidor final.

Cliente interno (empleados): Empleado receptor primario de la misión, estrategias y acciones planeadas por la organización para crear valor y ofrecer un servicio óptimo al cliente externo. Cada empleado se convierte en un cliente conforme recibe insumos (información, tareas, etc), de otro modo, hasta llegar al umbral donde surgen los clientes externos, en quienes se hará realidad la calidad del servicio como reflejo de la cultura organizacional.

Competencia: Organización que hace los mismos productos o productos sustitutos de los nuestros (que presta los mismos servicios o servicios sustitutos de los nuestros).

Comunicación efectiva: La comunicación efectivas entre trabajadores y especialmente en los usuarios, así como el comportamiento amable y actitudes constructivas de relaciones humanas positivas conllevan a un alto grado de confianza, iniciativa, y de respeto entre sus miembros, valores que se van construyendo de manera progresiva, alrededor de los objetivos institucionales compartidos, apoyados en moldes conductuales de los líderes del establecimiento, que revelan los referidos valores y principios.

Competitividad: Concepto identificado con optimización de los recursos y sustentado en el principio de racionalidad económica. Entendiendo que somos muy competitivos, ya que nuestra calidad y

nuestro índice de productividad son similares o mejores que los de nuestra competencia.

Control de calidad: Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

El primer paso en el control de calidad es conocer los requisitos de los consumidores. Otro paso en el control de calidad es saber que comprarán los consumidores, No se puede definir la calidad sin saber el costo. Proveer los posibles defectos y reclamos. Pensar siempre en tomar las medidas apropiadas. El control de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere vigilancia (inspección).

Costos de no calidad: Costos ocasionados por no cumplir con los requerimientos de los productos, los servicios, los procesos y los sistemas.

Disponibilidad: se refiere al servicio integral, es decir además de la disponibilidad del mobiliario, al buen estado de los equipos, la papelería suficiente, de un sistema de archivo eficiente, etc.

Se puntualiza a lo referido a la oportunidad en la atención, manejo de la normatividad, empleo de duración, del tiempo en la realización de procedimientos. En la disponibilidad se enfatiza la importancia de la autonomía personal.

Desarrollo organizacional: Un proceso de cambios planeados en sistemas socio técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y la salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y de sus empleados. Un esfuerzo planeado de toda la organización y administrado desde la alta dirección para aumentar la eficiencia y la salud de la organización a través de intervenciones

planeadas en los procesos organizacionales, mediante el uso de los conocimientos de la ciencia del comportamiento.

Satisfacción general: La satisfacción básicamente involucra variables cualitativas, desde una percepción subjetiva que describe generalmente sentimientos y emociones como el afecto, el trato y el saludo. La comprensión, el interés, etc., percepciones intrínsecas que están estrechamente ligados al ser humano.

Percepción: Acción y efecto de percibir. Sensación interior que resulta de una idea acto del entendimiento.

Es la manera en que los estímulos se seleccionaran y agrupan a fin de que sean significativos para la persona, a partir de ello los usuarios de los diversos servicios de salud, perciben y visualizan una sobrecarga de información en los diversos procesos de atención de salud que muchas de las veces distorsionan, el nivel de la apreciación de la calidad de atención.

Valoración: Es el calificativo que se da en un servicio recibido bueno, regular, malo.

Privado lucrativo: Aquellas organizaciones con objetivos y fines mercantiles y lucrativos.

Privado no lucrativo: La organización sin fines de lucro son las fundaciones, corporaciones, asociaciones civiles, asociaciones religiosas, como aquellas personas jurídicas independientes que no tienen un fin lucrativo.

Filantropía: Amor al género humano, es una acción de servicio sin lucro alguno en beneficio de sus semejantes.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Ámbito de estudio

El presente estudio se realizó en el servicio de Emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco.

2.2 Población

La población total fue obtenida teniendo en cuenta el número total de usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de todas las especialidades, durante el año 2014 en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco, siendo un total de 2,175 usuarios.

Características General de la Población

- **Criterios de Inclusión:**
 - * Usuarios con aceptación de consentimiento informado verbal.
 - * Con edad mayor o igual de 18 años.
 - * Con una vez de concentración de uso.
- **Criterios de Exclusión:**
 - * Usuarios de otras clínicas.
 - * Con diagnóstico de enfermedades crónicas.
 - * Con alteración psiquiátrica.
 - * Usuarios que no aceptan estar considerados en la investigación.

2.3 Muestra

Esta se obtuvo mediante la aplicación de una fórmula estadística, teniendo en cuenta el número total de usuarios atendidos en todas las especialidades, durante el año 2014, denotando un total de 2,175 usuarios. Se consideró un nivel de confianza de 95% y un error de 5% y mediante un estudio piloto realizado en el servicio en estudio sobre la satisfacción de los usuarios, se encontró que el

91.4% de los usuarios estaban satisfechos con la atención brindada.

Datos:

N = 2,175

Z_x = 95%

P = 91.4%

q = 8.6%

e = 5%

Fórmula:

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

2.4 Tipo de estudio

Fue el sistemático aleatorio.

$$f = \frac{N}{n} = \frac{2175}{115} = 19$$

Es decir, se tomó un usuario para encuestarlo de cada 19 en 19 por orden de llegada, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, hasta completar los 115 usuarios.

2.5 Diseño de Investigación

La investigación fue aplicada porque se conoció una situación o realidad problemática para posteriormente llegar a una conclusión y proponer alternativas de solución.

2.6 Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleó para la recolección de datos de las variables estudiadas fue la Encuesta.

Para la obtención de datos de las variables estudiadas se emplearon dos instrumentos:

- el cuestionario, con preguntas cerradas para la obtención de datos de la variables opinión de la calidad de atención.
- La Escala Liker, para la variable satisfacción del usuario.

2.7 Procedimiento

Para concretar el trabajo de campo, se solicitó el permiso a la institución ámbito de estudio, donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, a la muestra correspondiente, especificando el cronograma de actividades desde la recolección de datos hasta el procesamiento de la información.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CUADRO N° 01

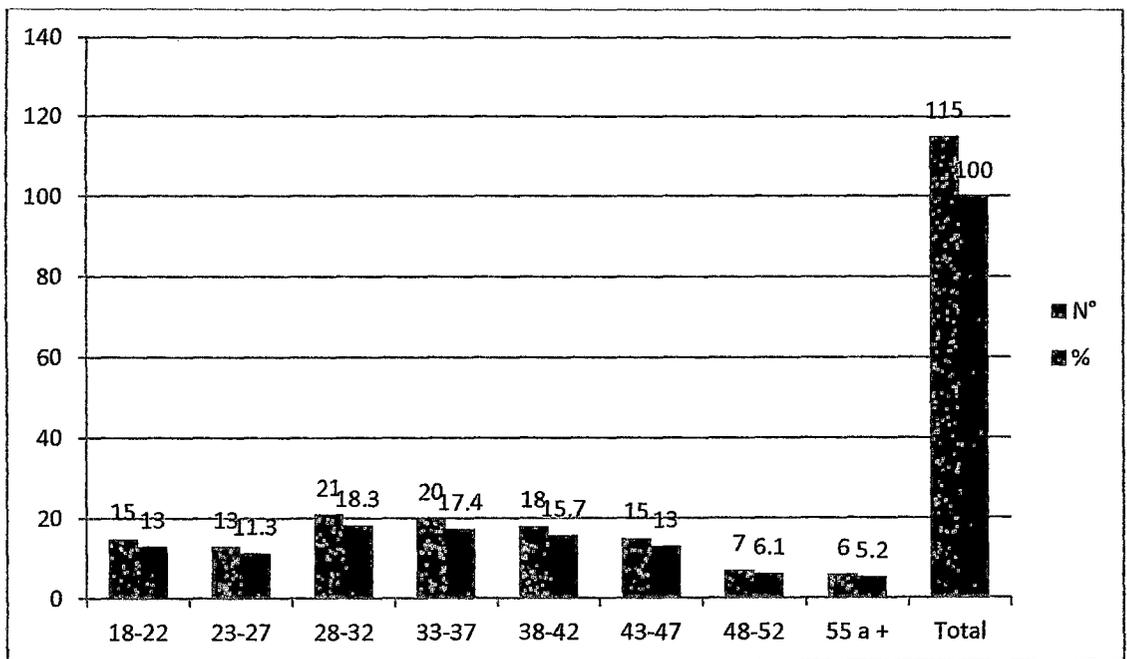
**EDAD DE LA MUESTRA DE USUARIOS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO” HUÁNUCO 2014**

EDAD	FRECUENCIA	
	N°	%
18 – 22	15	13.00
23 – 27	13	11.30
28 – 32	21	18.30
33 – 37	20	17.40
38 – 42	18	15.70
43 – 47	15	13.00
48 – 52	07	06.10
55 a +	06	05.20
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 01

EDAD DE LA MUESTRA DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 02

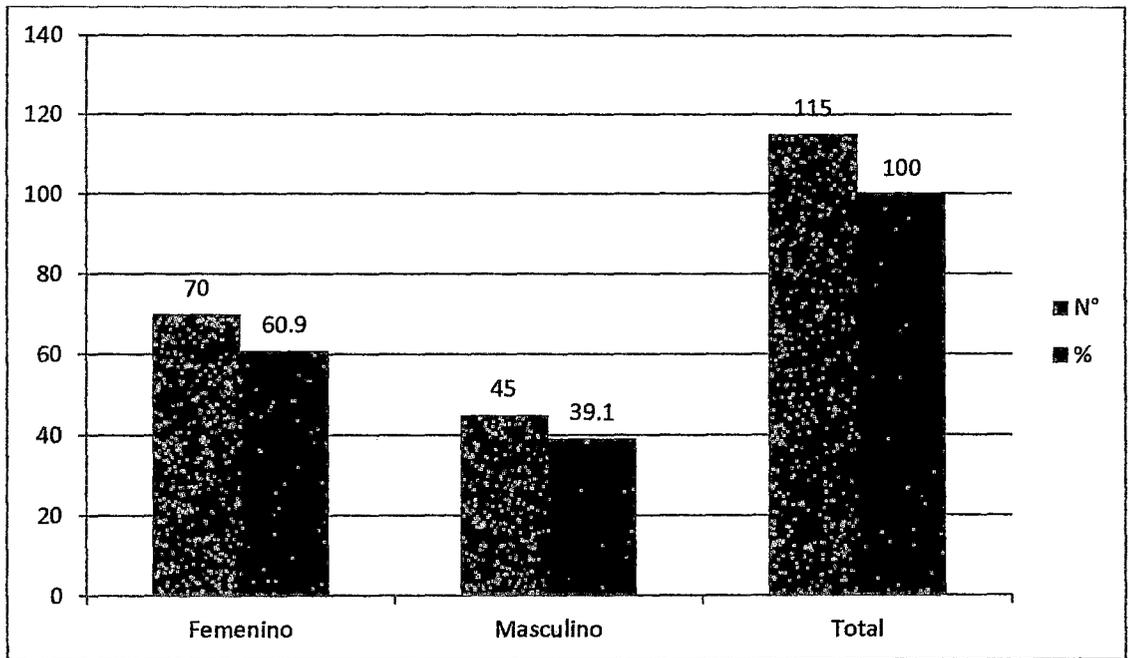
SEXO DE LA MUESTRA DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014

SEXO	FRECUENCIA	
	N°	%
Femenino	70	60.90
Masculino	45	39.10
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 02

SEXO DE LA MUESTRA DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 03

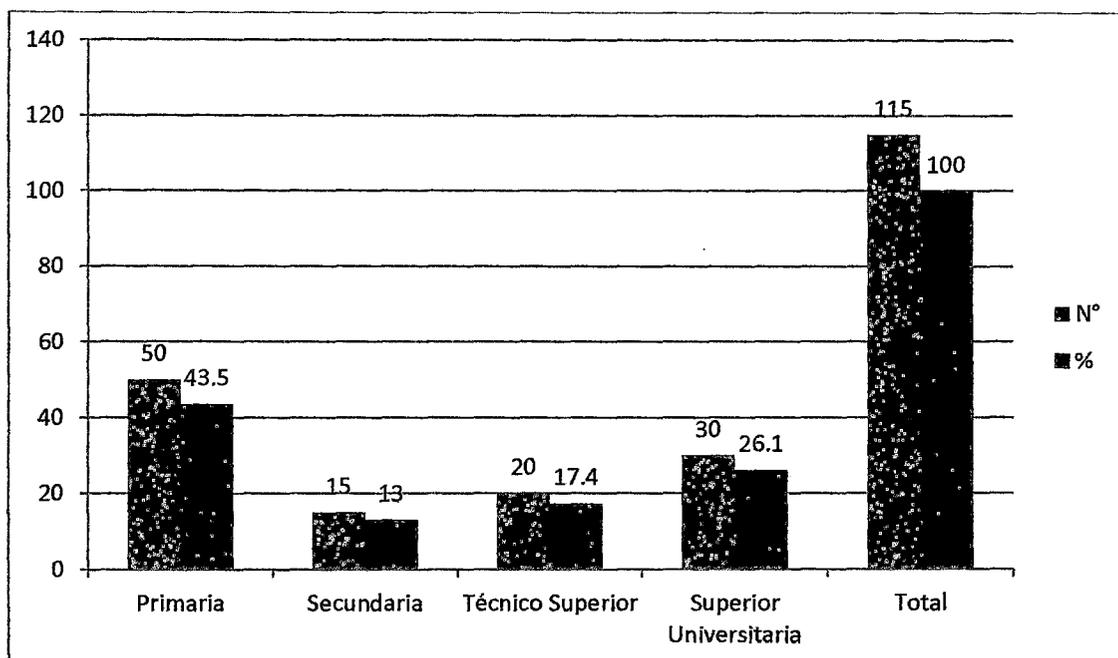
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS DE EMERGENCIA SEGÚN ESPECIALIDADES ACUDIDAS DE MEDICINA, CIRUGÍA Y GINECOLOGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Primaria	50	43.50
Secundaria	15	13.00
Técnico Superior	20	17.40
Superior Universitaria	30	26.10
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 03

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS DE EMERGENCIA SEGÚN ESPECIALIDADES ACUDIDAS DE MEDICINA, CIRUGÍA Y GINECOLOGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 04

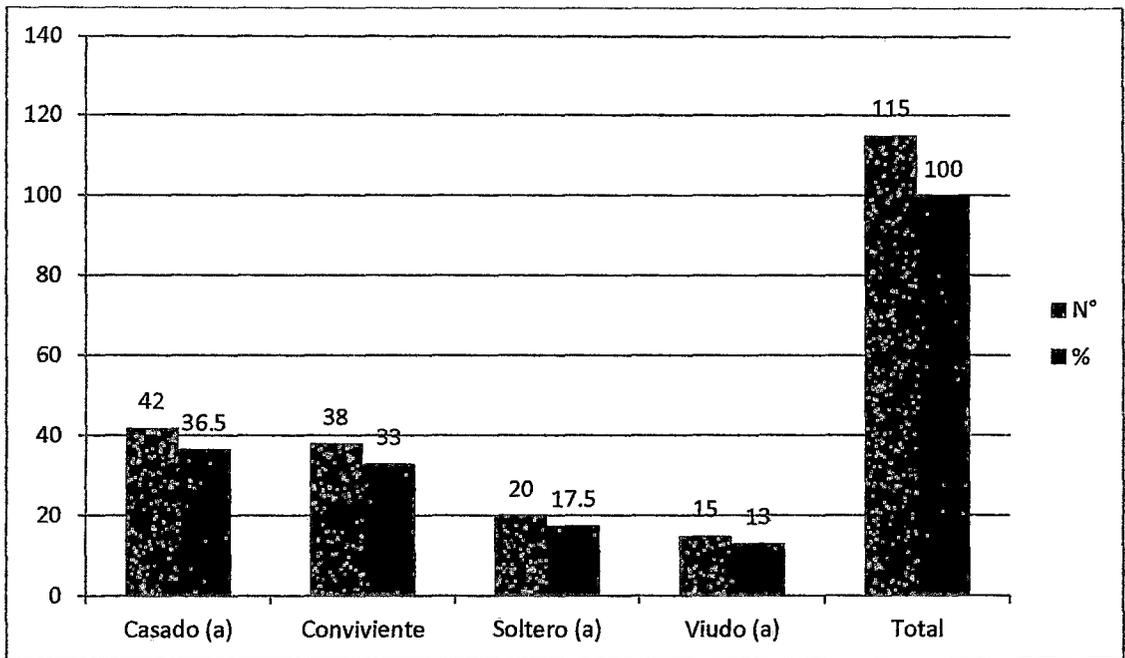
ESTADO CIVIL DE LA MUESTRA DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014

ESTADO CIVIL	N°	%
Casado (a)	42	36.50
Conviviente	38	33.00
Soltero (a)	20	17.50
Viudo (a)	15	13.00
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 04

ESTADO CIVIL DE LA MUESTRA DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 05

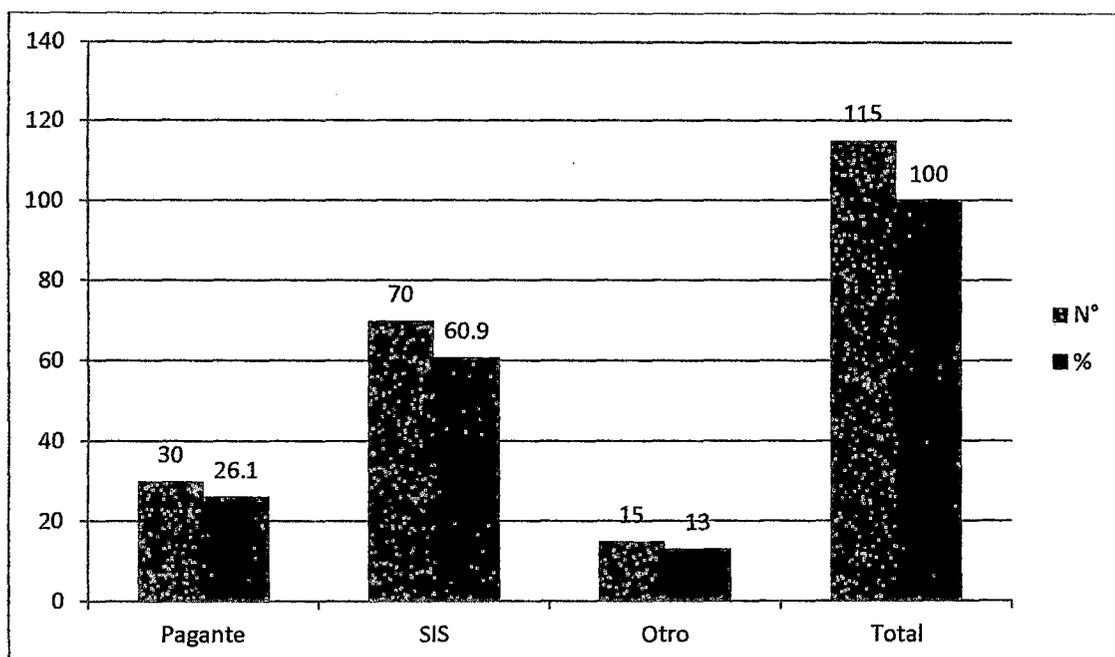
**TIPOS DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO"
HUÁNUCO 2014**

TIPO DE PACIENTE	N°	%
Pagante	30	26.10
SIS	70	60.90
Otro	15	13.00
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 05

TIPOS DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 06

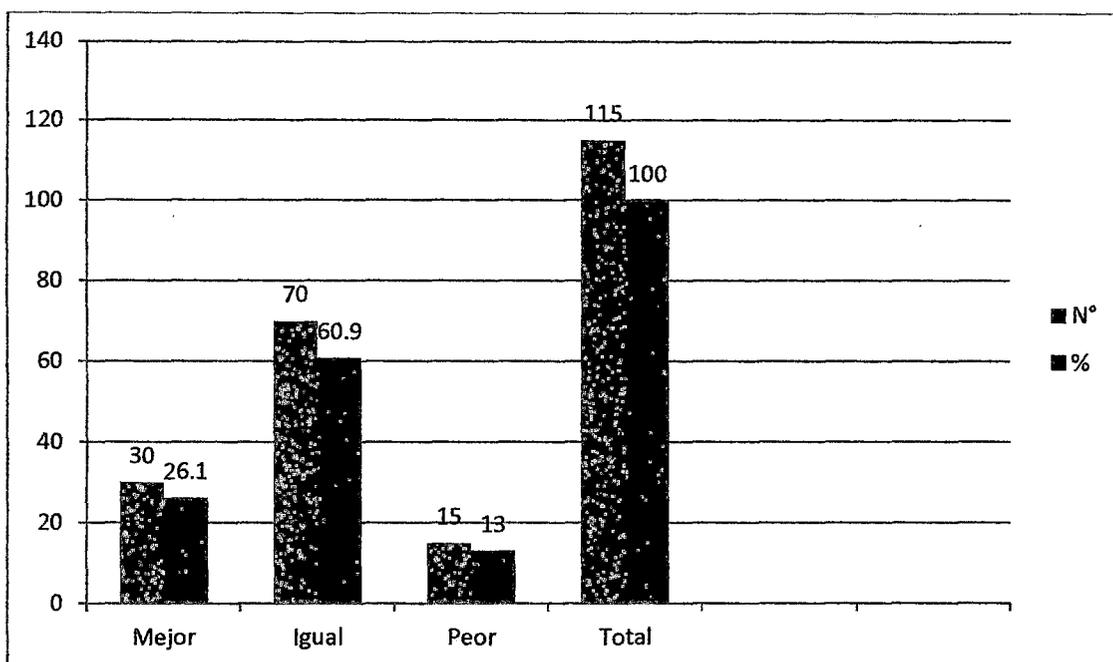
**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ATENCIÓN
RECIBIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014**

PERCEPCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL SERVICIO ANTERIOR	N°	%
Mejor	30	26.10
Igual	70	60.90
Peor	15	13.00
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 06

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 07

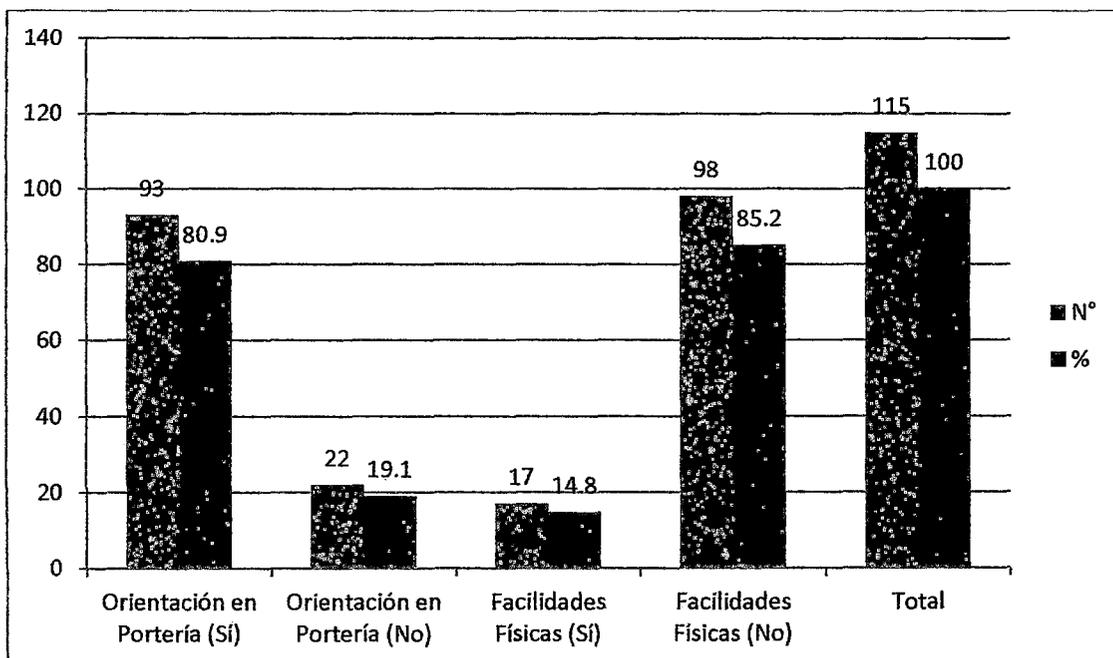
**ORIENTACIÓN EN PORTERÍA Y FACILIDADES FÍSICAS EN EL
DESPLAZAMIENTO DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO" HUÁNUCO 2014**

RESPUESTA	RECIBIÓ ORIENTACIÓN EN PORTERÍA (n=115)		EXISTEN FACILIDADES FÍSICAS EN SU DESPLAZAMIENTO (n=115)	
	N°	%	N°	%
Sí	93	80.90	17	14.80
No	22	19.10	98	85.20
TOTAL	115	100 %	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 07

ORIENTACIÓN EN PORTERÍA Y FACILIDADES FÍSICAS EN EL DESPLAZAMIENTO DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 08

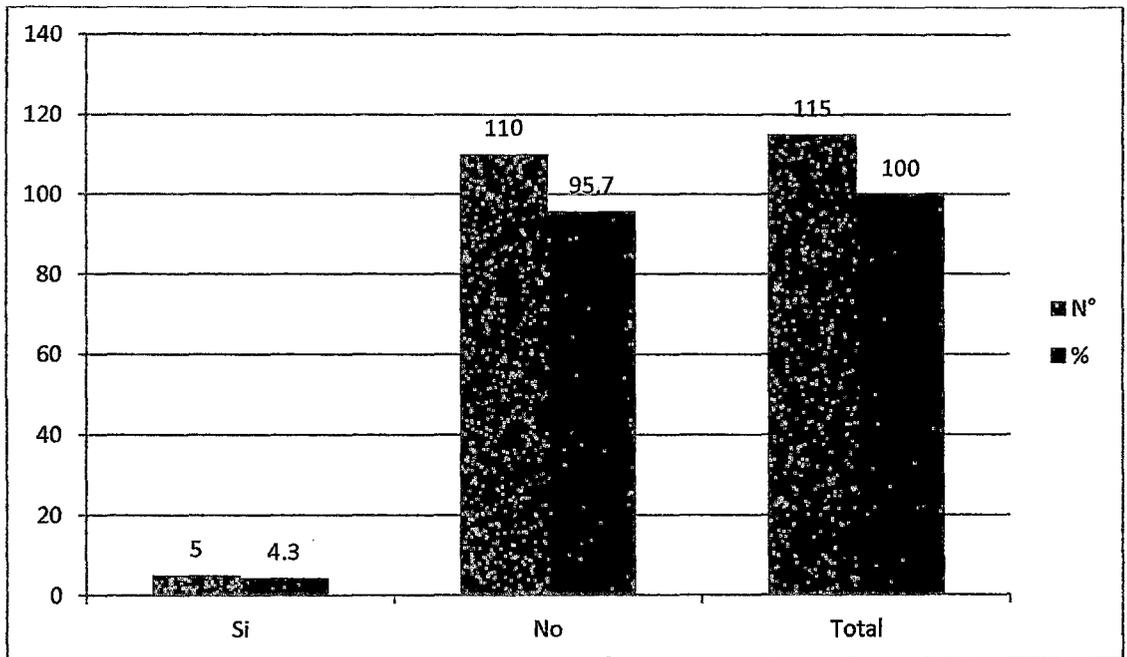
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA POSIBILIDAD DE ESCOGER EL MÉDICO QUE PREFIEREN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO” HUÁNUCO 2014

LE POSIBILITAN ESCOGER EL MÉDICO QUE PREFIERE	N°	%
Si	05	04.30
No	110	95.70
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 08

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA POSIBILIDAD DE ESCOGER EL MÉDICO QUE PREFIEREN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 09

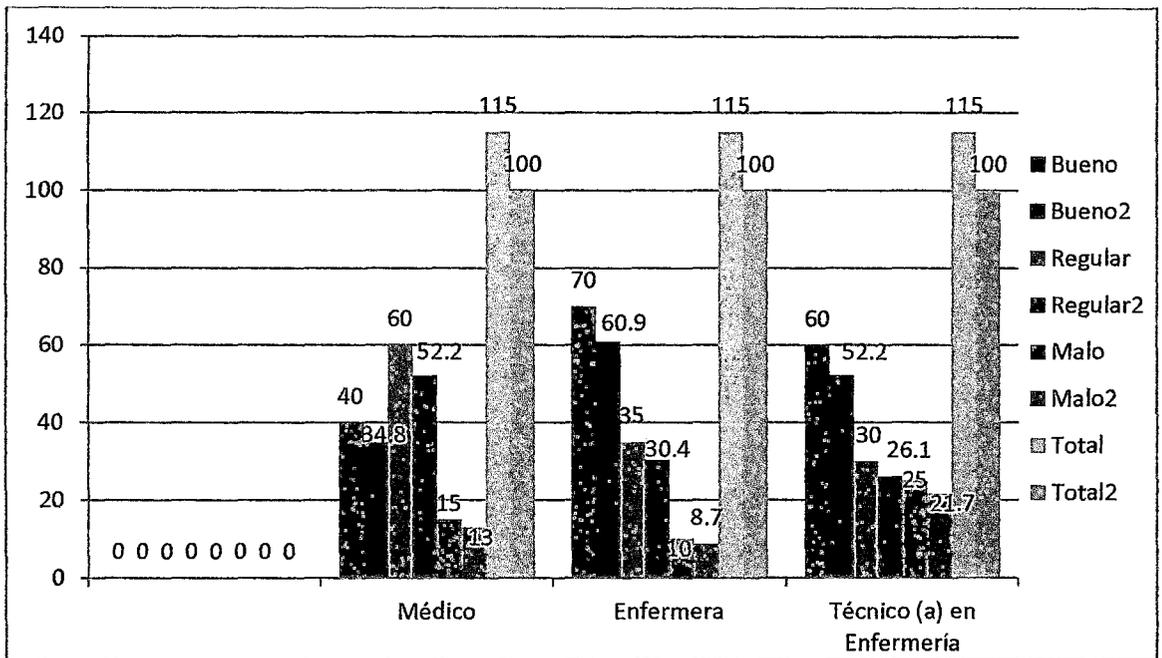
**TRATO DEL PERSONAL RECIBIDO POR LOS USUARIOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO
VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014**

PERSONAL	TRATO						TOTAL	
	BUENO		REGULAR		MALO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Médico	40	34.80	60	52.20	15	13.00	115	100 %
Enfermera	70	60.90	35	30.40	10	8.70	115	100 %
Técnico (a) en Enfermería	60	52.20	30	26.10	25	21.70	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 09

TRATO DEL PERSONAL RECIBIDO POR LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 10

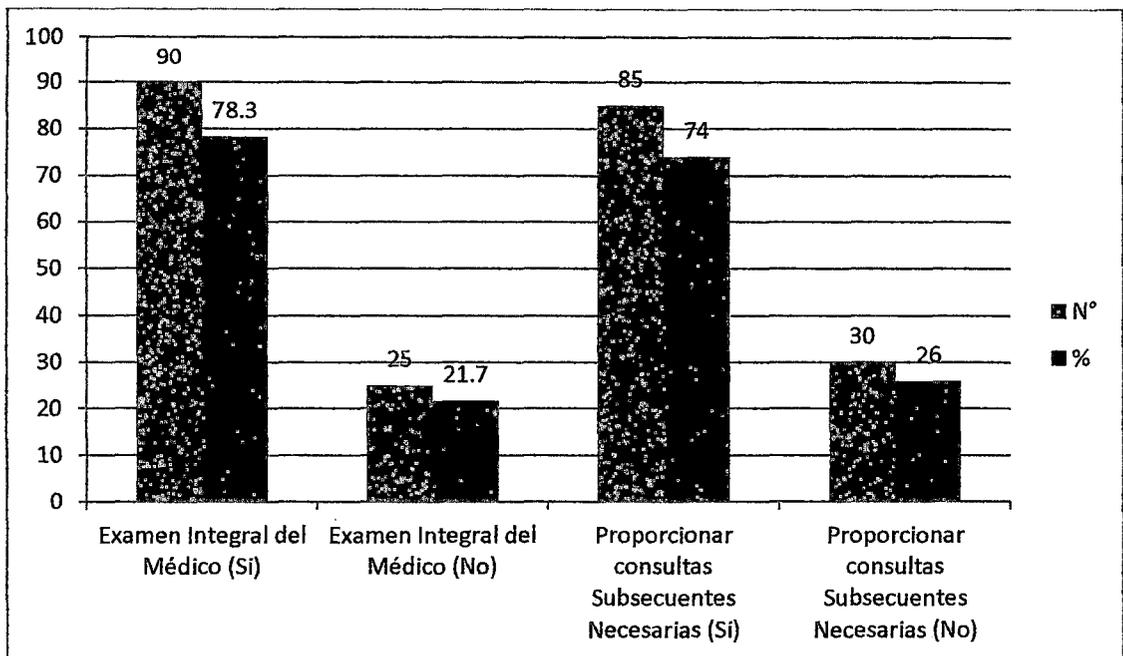
**EXAMEN INTEGRAL REALIZADO POR EL MÉDICO A LOS USUARIOS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO” HUÁNUCO 2014**

RESPUESTA	EXAMEN INTEGRAL DEL MÉDICO (n=115)		PROPORCIONAR CONSULTAS SUBSECUENTES NECESARIAS (n=115)	
	N°	%	N°	%
Sí	90	73.80	85	74.00
No	25	21.70	30	26.00
TOTAL	115	100 %	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 10

**EXAMEN INTEGRAL REALIZADO POR EL MÉDICO A LOS USUARIOS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
"HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014**



CUADRO N° 11

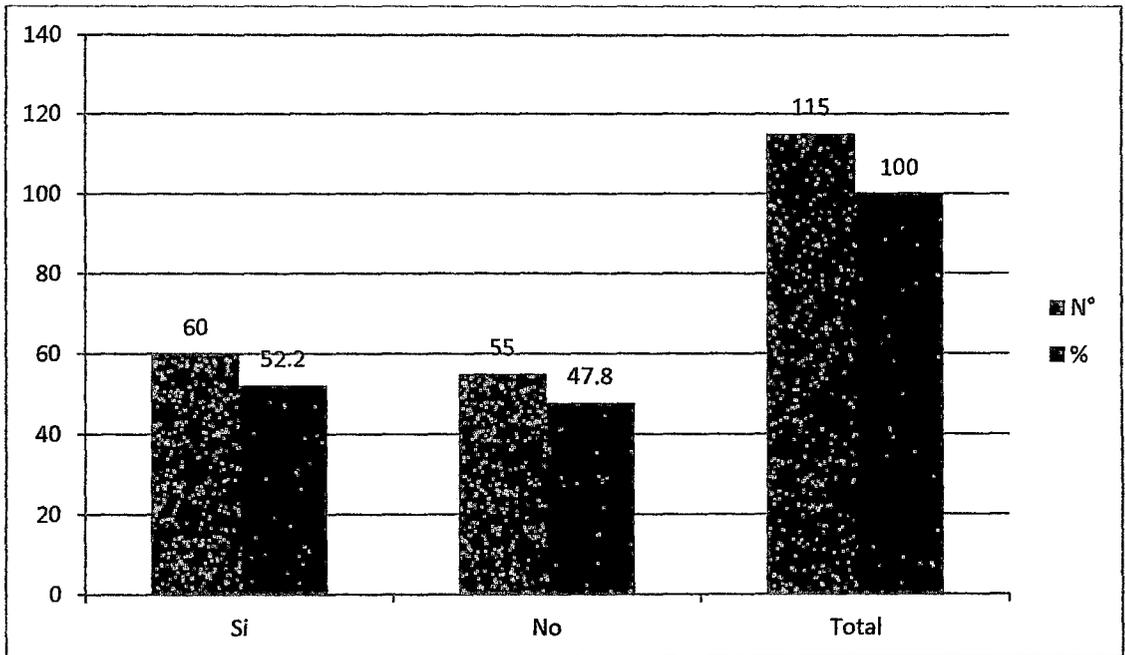
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS SI REGRESARÍAN DE NUEVO PARA
UNA ATENCIÓN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL “HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO” HUÁNUCO 2014**

OPINIÓN SI REGRESARÍA	N°	%
Si	60	52.20
No	55	47.80
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 11

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SI REGRESARÍAN DE NUEVO PARA UNA ATENCIÓN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 12

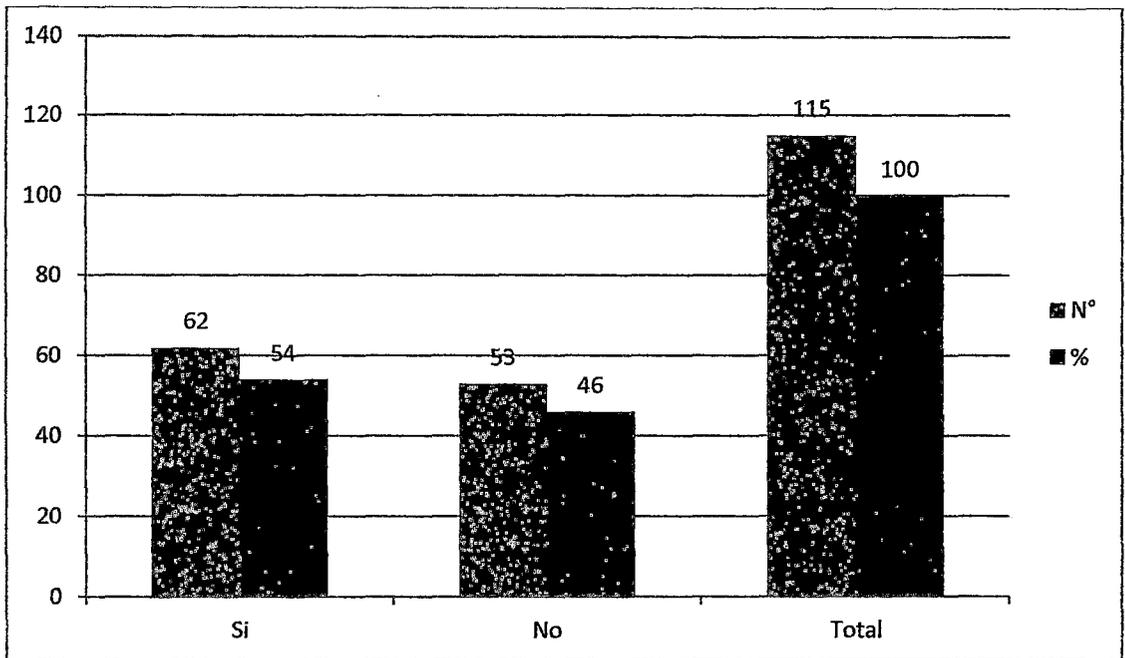
OPINIÓN DE LOS USUARIOS SI RECOMENDARÍAN A UN FAMILIAR QUE SE ATIENDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014

OPINIÓN SI RECOMENDARÍA	N°	%
Si	62	54.00
No	53	46.00
TOTAL	115	100 %

FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario (Anexo N° 01)

GRÁFICO N° 12

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SI RECOMENDARÍAN A UN FAMILIAR QUE SE ATIENDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" HUÁNUCO 2014



CUADRO N° 13

SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO” HUÁNUCO 2014

N°	OPINIÓN DE SATISFACCIÓN	No estoy en absoluto de acuerdo		Estoy en desacuerdo		No estoy de acuerdo ni tampoco en desacuerdo		Estoy de acuerdo		Estoy muy de acuerdo		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	Puede obtener ayuda en Emergencia siempre que lo necesite	30	26.10	18	15.70	12	10.40	40	34.80	15	13.00	115	100
2	El personal de servicio estaba allí cuando se le necesitaba	38	33.00	10	8.70	15	13.00	35	30.40	17	14.80	115	100
3	Puede obtener una hora apropiada en la atención con el personal	45	39.10	20	17.40	10	8.70	25	21.70	15	13.00	115	100
4	El servicio de emergencia respondió rápidamente cuando les pedí ayuda	25	21.70	15	13.00	15	13.00	40	34.80	20	17.40	115	100
5	El servicio de emergencia me ayudó inmediatamente cuando tuve necesidad de ello	22	19.10	20	17.40	13	11.30	38	33.00	22	19.10	115	100
6	Después de haber pedido ayuda tiene que esperar durante un corto período de tiempo	10	8.70	30	26.10	10	8.70	25	21.70	40	34.80	115	100
7	El personal me atendió con criterio profesional	22	19.10	8	7.00	5	4.30	30	26.10	50	43.50	115	100
8	El profesional es cortés	25	21.70	35	30.40	20	17.40	20	17.40	15	13.00	115	100
9	Al personal le importó lo que yo decía	10	8.70	40	34.80	15	13.00	20	17.40	30	26.10	115	100
10	La calidad de trato del servicio brindado en emergencia fue alta	25	21.70	40	34.80	20	17.40	15	13.00	15	13.00	115	100
11	El trato brindado en emergencia cubrió mis expectativas	5	4.30	35	30.40	15	13.00	20	17.40	40	34.80	115	100
12	Estoy satisfecho de modo en que el servicio de Emergencia me trató	10	8.70	30	26.10	25	21.70	15	13.00	35	30.40	115	100

FUENTE: Cuestionario

DISCUSIÓN

La edad de los usuarios en el Servicio de emergencia que predomina más fue de 28 a 32 años y de 33 a 37 años, con 18.3% y 17.4% respectivamente, esto fundamenta el hecho de que el grupo etareo económicamente activo son los que presentan problemas de salud, son los que conducen a una solicitud de atención por emergencia.

Respecto al sexo de los usuarios que recurren al servicio de emergencia, el 60.90% corresponde a los usuarios del sexo femenino, considerando lo que dice Taylor Martin en su obra *Los Determinantes de la Salud y el papel de la atención de Salud: Una perspectiva del mejoramiento de la calidad*, que son las mujeres las que se preocupan por su salud en mayor proporción que los hombres.

Referente al grado de instrucción de los usuarios del servicio de emergencia, en un 43.5% tienen el grado de instrucción primaria, afirmando una vez más que los servicios de las instituciones públicas son requeridos en mayor proporción por personas de nivel medio y bajo.

Los usuarios según su estado civil en el servicio de emergencia, el mayor porcentaje 36.5% corresponde al estado civil casado (a) y un 60.9% de los usuarios de emergencia corresponden al SIS, siendo esta una política de salud implementada por el gobierno peruano y que es acogido por el sector menos pudiente de las población en un porcentaje elevado asisten a este hospital por ser un Hospital Regional Referencial.

Los usuarios del servicio de emergencia tienen la siguiente percepción respecto de la calidad de atención recibida, una 60.9% manifiesta que la

atención recibida fue igual a la anterior, el 80.9% recibió orientación en portería y un 85.2% no tuvieron facilidades físicas en el desplazamiento; al respecto Morales M., en su obra "Gestión y Medición de la Calidad de Servicio – ESAN", manifiesta que los aspectos antes mencionados repercuten en la calidad del servicio ya que esta una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización estudiada desde hace un tiempo, que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc., y que tal cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios. Mientras un nuevo servicio puede ser fácilmente copiado por la competencia, la calidad es mucho más difícil de imitar, pero también de conseguir, porque es un proceso largo y laborioso. La calidad del servicio denota el "estilo" peculiar de la organización que lo presta.

La importancia de la calidad de servicio, como factor diferenciador, es tan grande que se ha concluido que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control, que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios. Pero la calidad del servicio es un fenómeno, subjetivo y, por consiguiente, difícil de medir, puesto que se basa en las percepciones y preferencias de los clientes o usuarios y viene a ser la diferencia entre lo que éstos esperan obtener del servicio y lo que realmente obtienen.

En el ámbito del sector hospitalario la calidad de servicio ha atravesado un proceso desde una concepción tradicional hasta un enfoque moderno.

La calidad de un servicio desde el punto de vista de los usuarios puede ser definida como la diferencia que existe entre sus expectativas o deseos y sus preocupaciones del servicio de allí viene la frase "la última palabra sobre calidad lo tienen los usuarios", aunque el concepto y la percepción de la calidad en un servicio es igual o sobrepasa las expectativas que los usuarios tienen del servicio.

La calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Los usuarios del servicio de emergencia dicen que no tuvieron la posibilidad de escoger el médico que prefieren en el servicio, esto está formado por el 95.7%, y que el trato que recibieron por parte del personal de salud: en un 60.9% fue bueno de parte de la enfermera, 52.2% fue bueno de parte del Técnico en Enfermería y el 34.8% afirma que fue bueno de parte del médico, así mismo, manifiesta un 78.3% que recibieron un examen integral por parte del médico, un 74% que sí les proporcionaron las citas necesarias, el 52.2% manifiesta que sí regresarían y el 47.8% afirman que no regresarían a buscar el servicio de emergencia; un 54% dice que sí recomendarían a sus familiares y una 46% que no recomendarían para que acudan a recibir atención en el Servicio de Emergencia del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Los aspectos antes mencionados expresan cierta percepción de calidad en la atención, sin embargo,

predomina un porcentaje elevado de usuarios que tienen una percepción negativa respecto a la calidad de atención recibida.

Al respecto Omachonu, S. en su obra "Cuidados de Calidad y el paciente a nuevos criterios de evaluación", nos dice que actualmente se entiende por Calidad de Servicio el "Satisfacer, de acuerdo a los requerimientos del mercado objetivo, las distintas necesidades que tienen el consumidor, a través de todo el proceso de adquisición del servicio, entendiéndose por tal, desde la decisión de adquirirlo, hasta las sensaciones posteriores al uso del servicio. Técnicamente hablando, corresponde al grado de satisfacción que experimenta el cliente o consumidor final por: la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-servicio y por la forma en que recibió dicho servicio.

En la actualidad las más grandes instituciones de servicios del mundo, incluidas las hospitalarias, han concentrado sus esfuerzos en el desarrollo del factor humano, buscando establecer la excelencia en el servicio que prestan, como el elemento clave y diferenciador en cada uno de sus mercados. El fundamento del concepto anterior es mejorar el servicio que se da a los clientes, otorgando un servicio de excelencia, superior al de la competencia y que es evidente en búsqueda constante de la eficiencia.

El sector hospitalario ha tomado muy en cuenta la importancia de la calidad del servicio y ha implementado acciones al respecto. El enorme peso que supone la calidad de servicio como factor competitivo en el sector hospitalario ha determinado que pase de ser considerada, inicialmente, una

alternativa más entre las muchas estrategias de gestión a ser considerada una necesidad para la supervivencia. Los centro sanitarios, además de preocuparse por la actividad estrictamente médica, empiezan a introducir elementos de gestión para mejorar en los aspectos relativos a la calidad (disminución de costos, aumento de productividad y mejora de la aptitud).

Los usuarios respecto a la satisfacción que tienen de la calidad de atención en el servicio de emergencia es el siguiente: al preguntar si puede obtener ayuda en emergencia siempre que lo necesite el 34.80% manifiesta estar de acuerdo, el 10.40% no está de acuerdo ni tampoco en desacuerdo; en cuanto a que si el personal de servicio estaba allí cuando se le necesitaba respondieron el 30.40% está de acuerdo, mientras que el 8.70% está en desacuerdo; respecto a la pregunta puede obtener horas apropiadas en l atención con el personal, respondieron: el 39.10% no está en absoluto de acuerdo y el 8.70% no está de acuerdo ni tampoco en desacuerdo, y en cuanto al servicio en emergencia respondieron rápidamente cuando se les pide ayuda, el 34.80% está de acuerdo y el 13.00% está en desacuerdo; a la pregunta el servicio de emergencia me ayudo inmediatamente cuando tuve necesidad de ello, respondieron: el 33.00% que está de acuerdo, el 11.30% no está de acuerdo ni tampoco en desacuerdo; a la pregunta después de haber pedido ayuda tuve que esperar durante un corto período de tiempo, el 34.80% respondieron estoy muy de acuerdo y el 8.70% no estoy de acuerdo ni tampoco en desacuerdo; a la pregunta el personal me atención con criterio profesional, el 43.50% respondieron estoy muy de acuerdo y el 7.00% estoy en desacuerdo; el profesional fue cortés,

respondieron el 30.40% estoy en desacuerdo y el 13.00% estoy muy de acuerdo. A la pregunta, si al personal le importa lo que yo decía el 34.80% respondieron estoy en desacuerdo y el 8.70% no estoy en absoluto de acuerdo.

A la pregunta si la calidad de trato del servicio brindado en emergencia fue alta, respondieron: el 34.80% estoy en desacuerdo y el 13.00% estoy de acuerdo al igual que estoy muy de acuerdo; el trato brindado en emergencia cubrió mis expectativas contestaron 34.80% estoy muy de acuerdo y el 4.30% no estoy en absoluto de acuerdo.

Estoy satisfecho del modo en que en el servicio de emergencia me trataron, contestaron: 30.40% estoy muy de acuerdo y el 8.70% no estoy en absoluto de acuerdo.

En lo que se refiere a satisfacción del usuario respecto de la calidad de atención éste percibe que en los aspectos de cortesía, el trato, el tiempo de espera después de haber pedido ayuda, la importancia de lo que dice el paciente no es asumida por el personal estos aspectos indican que no existe una adecuada satisfacción del usuario, sin embargo, en otros aspectos como: la atención con criterio profesional, asistencia cuando se solicita ayuda, se satisface al usuario encontrando de manera general que el aspecto humano del personal de enfermería está limitado a propiciar cuidados, al respecto Inen Sevich y otros en su obra "Gestión, Calidad y Competitividad", manifiesta que el esfuerzo global constante y permanente para alcanzar óptima calidad depende de la calidad de los profesionales, por ello es importante determinar como juzgan los usuarios la calidad del

servicio para lo cual debe haber un compromiso total de los profesionales de enfermería ya que los beneficios que proporciona la calidad son mucho como el crecimiento y desarrollo de la institución, mejora el impacto en un servicio, optimiza el trabajo en equipo, incrementa clientes satisfechos, aumenta el nivel de satisfacción del paciente; hoy más que nunca nada tiene tanta importancia como dejar al cliente plenamente satisfecho. Las instituciones competitivas son muy parecidas en los productos que ofrecen pero en lo que difieren es en el servicio. Bancos competidores pueden ofrecer las mismas prestaciones, pero no ofrecen el mismo servicio. Nadie sabe esto mejor que el cliente. Es la calidad de servicio el gran diferenciador: atrae y mantiene la atención de los clientes, los gana; en cambio, una calidad pobre, los pierde. Y si ésta se deteriora también lo harán las ganancias, pues la relación entre calidad y beneficio es ineludible”.

Entre los principales beneficios que reporta proporcionar una óptima calidad del servicio se cuentan: mayor lealtad de los clientes vulnerables, reducida a la guerra de precios relativos más altos, sin que ello afecte la participación del mercado, costos de mercado inferiores, crecimiento en la participación de mercado. Por otro lado, los costos de un servicio pobre son: pérdida de participación de mercado, alta deserción de personal, costo de errores en el servicio, costos de mercado más altos y precios más bajos.

CONCLUSIONES

1. Los usuarios del servicio de emergencia tienen las siguientes características: el grupo etareo al que pertenecen es de 28 a 32 años con 18.30% el sexo femenino pertenece en un 60.80%, el estado civil casado pertenece en un 36.50%, el tipo de pacientes que acuden con mayor frecuencia al servicio de emergencia es por el SIS en un 60.90%; los usuarios en mayor porcentaje tienen el grado de instrucción primaria el 43.50%.

2. La opinión que tienen los usuarios respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia es el siguiente:

- Perciben que la atención actual es igual a la anterior en un 60.90%.
- Si recibieron orientación en portería en un 80.90% y facilidades físicas en el desplazamiento 14.80%
- En un 95.70% no tienen la posibilidad de escoger el médico que prefieren.
- El trato que perciben de parte del médico, enfermera y técnico en enfermería fue bueno en 34.80%, 60.90% y 52.20% respectivamente.
- Un 78.30% manifestó que el examen médico fue integral y 74.00% que le proporcionaron consultas subsecuentes necesarias.

- Un 52.2% dijo que regresaría y un 47.8% afirmó que no regresaría a solicitar atención en el Hospital.
- Un porcentaje del 54% afirmó que si recomendaría a sus familiares y un 46% dijo que no recomendaría a sus familiares para solicitar atención en el Hospital.

3. La percepción que tienen de satisfacción, de la calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de emergencia es el siguiente:

- Mejor en un 26.10%
- Igual en un 60.90%
- Peor en un 13.00%

4. Según los resultados obtenidos, la opinión que tienen de la calidad de atención de enfermería es negativa y no existe satisfacción adecuada del usuario del servicio de emergencia en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco, con lo que se comprueba la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco, que consideren dentro de sus política de trabajo la ampliación del CAP (Cuadro de Asignación de Personal), la capacitación permanente de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia, así como también la creación y equipamiento de la unidad de Shock Trauma.
2. Al Enfermero Jefe del hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" de Huánuco, que planifique y ejecute talleres incidiendo en el aspecto humano del cuidado de enfermería.
3. A los Enfermeros del Servicio de Emergencia, que asuman la capacitación de especialidad y otros como una inversión a favor de la calidad del cuidado a los usuarios del servicio.
4. Socializar los resultados del presente trabajo de investigación con todos los profesionales de enfermería y los directivos del hospital en busca de estrategias que mejoren la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- **ALVARADO, R. Silas (2003)** El Plan de Cuidados y la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el HNGAI. Revista Cubana de Enfermería 2000: 16(2): 133-6.
- **AMPUERO, Viviana (1996)**. Satisfacción del usuario de servicio de internación Psiquiátrica XVI Jornadas Científicas de Salud Pública. 1996.
- **BEHAVIORISM, Watson**. Perspectivas University Of Chicago PRESS. Chicago 1930.pág. 104.
- **BERRY, Bennet y Brown**: Calidad de Servicio: Una ventaja estratégica para Instituciones Financieras. Madrid: Díaz de Santos.
- **BROWN, A**. The social Psychology of Industry Baltimore, Penguin BOOKS. 1954 pp.16.
- **CASALES, Julio (1999)**, el jefe líder mejora la relación con los pacientes. Universidad La Habana cuba. Grupo de estudios de Aspectos Psicosociales.
- **COSTA, Font**. Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría Económica Universidad de Barcelona. 2001. Pág. 12.
- **DONABEDIAN, ABEDIS**. Calidad de la Atención Médica. México, DF. La Prensa Médica Mexicana, 1974.
- **DONABEDIAN, ABEDIS**. Los Espacios de la Salud: Aspectos Fundamentales de la Urbanización de la Atención Médica. Biblioteca de la Salud. México. DF. Fondo de Cultura Económica, 1998=496-546.
- **FERNÁNDEZ BARCALA, M. (1996)**. Validación de Servqual. Como instrumento de medida de Calidad de Servicio. VI Congreso de ACBDE, LA DORUÑA, 15 al 17 DE Setiembre, pp. 580-593.

- **GRONROOS, CH.** Marketing y Gestión de Calidad, Madrid: Díaz Santos 1994-pp. 62.
- **HERNÁNDEZ INGRID, Mathonson.** La evaluación del desempeño del personal de salud, como un indicador de la calidad de los servicios de salud. Serie documentos técnicos UNFA. 1996-Chile pp.34.
- **HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO.** Evaluación del proceso de atención en consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima – Perú, marzo de 2002, pág.9.
- **JIMÉNEZ CANZAS, L. y Colaboradores.** Evaluación de la Calidad de Instituciones de atención Primario de Salud. La Habana Cuba. 1990.
- **KOTLER, A.** “MARKETING”. Como crear Satisfacción en los Clientes, proporcionarlas Valor y Retenerlos. Pp. 30-32.
- **MANCHEN, K.G.** Saur. Measuring Quality Internacional Guidelinez for perfomance measurement in academia and services. Revista Poll Peter te BOEK HORTZ., IFLA, PUBLICACIONES (76) 1996, pág. 106.
- **MASLOW, A.** Theory Of Human Motivation. Psiy Chological Revien. 1943. Pág. 382.
- **MEDRANO GONZALES, E.** Plan de Calidad del Servicio del hospital General de Albacete para España 1999. Pp. 2.
- **MINISTERIO DE SALUD.** Lineamientos de Políticas para el Sector, Período 1995-2000. Lima – Perú 1995.
- **MINISTERIO DE SALUD.** Manual de Organización y funciones del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” Huánuco 1997. Pág. 4.
- **MINISTERIO DE SALUD.** Plan Estratégico del hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” Huánuco 2002. Pág. 7.
- **MORALES, M.** Gestión y Medición de la Calidad de Servicio – ESAN. Departamento de Marketing. Pp. 1.

- **OMACHONU, S. (1997).** "Cuidados de Calidad y el Paciente a nuevos Criterios de Evaluación" Revista de Administración de Cuidados de Salud. 15 (4), pp. 43-50.
- **OURETUEIT, J.** Health Service Quality: an Introducción to quality Métodos for Health services Blacwell Scientific. Pp. 147.
- **RAMÍREZ, T.** Calidad de la Atención en el Servicio de la Consulta Externa en una Unidad de Primer Nivel de Atención (tesis), Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Pública, 1995.
- **Ruiz, c.** "Gestión de la Calidad del Servicio", México: Limusa. Pp. 43-2001.
- **TAYLOS, Martin.** "Los Determinantes de la Salud y el Papel de la Atención de Salud: Una perspectiva del mejoramiento de la Calidad", en Revista Anales de la Facultad de Medicina, UNMSM, UM 58, N° 1 año 97. Pp. 37.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN.- CALIDAD DE A TENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO" – HUÁNUCO.

INSTRUCCIONES.- Amigo usuario, con el único propósito de servirle mejor, nos gustaría conocer su opinión sobre la calidad de atención del servicio de emergencia de este hospital. Po favor, responda en los espacios en blanco y marque con una (x) dentro de los paréntesis. La presente encuesta es anónima su sinceridad en las respuestas será de gran valor.

Gracias.

Especialidad de emergencia: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

I. DATOS GENERALES

1.1 Edad:.....

1.2 Sexo.

Masculino

Femenino

1.3 Grado de Instrucción

Sin nivel

Primaria

Secundaria

Técnico Superior

Superior Universitario

1.4 Estado Civil:

Casado (a)

Conviviente

Viudo (a)

Soltero (a)

1.5 Tipo de Paciente:

1 2 3

Especifique: _____

II. DATOS DE OPINIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

2.1 Luego de haber acudido a nuestro servicio ¿Qué le parece?

- Mejor
- Igual
- Peor

2.2 ¿Ud. recibió orientación en la portería de entrada?

- Si
- No

2.3 ¿Existe condiciones físicas adecuadas en su desplazamiento para la emergencia?

- Si
- No

2.4 ¿Ud. tiene la posibilidad de ser atendida por el médico que prefiere?

- Si
- No

2.5 ¿Cómo fue el trato del personal en el momento que la atendió? (Marque X por cada personal)

	Bueno	Regular	Malo
Médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfermera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Técnico de Enfermería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.6 ¿El médico le realizó un examen de manera integral y minuciosa?

- Si
- No

2.7 ¿Le proporcionaron las citas necesarias posteriores?

Si

No

2.8 ¿Regresaría Ud. a nuestro Hospital para recibir atención correspondiente de darse otra oportunidad?

Si

No

2.9 ¿Recomendaría a sus familiares y/o amigos a que se atiendan en nuestro Hospital?

Si

No

III. DATOS DE CALIDAD DE TENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO.

Estimados usuarios, estamos interesados en saber lo que piensa acerca de nuestro hospital. Po favor, responda a cada escribiendo el número que se adopte a su respuesta en el espacio provisto para ello.

1. = No estoy en absoluto de acuerdo.
2. = Estoy en desacuerdo.
3. = No estoy de acuerdo, ni tampoco en desacuerdo.
4. = Estoy de acuerdo.
5. = Estoy muy de acuerdo.

1. Pude obtener ayuda en emergencia, siempre que la necesite. _____
2. El personal de servicio estaba allí, cuando se le necesitaba. _____
3. Pude obtener unas horas apropiadas en la atención con el personal. _____
4. El servicio en emergencia respondieron rápidamente cuando les pedí ayuda. _____
5. El servicio en emergencia me ayudo inmediateamente cuando tuve necesidad de ello. _____
6. Después de haber pedido ayuda, tuve que esperar durante un corto período de tiempo. _____
7. El personal me atendió con criterio profesional. _____
8. El personal fue cortés. _____
9. Al personal le importa lo que yo decía. _____
10. La calidad de trato del servicio brindado en emergencia fue alta. _____
11. El trato brindado en emergencia cubrió mis expectativas. _____
12. Estoy satisfecho del modo en que el servicio de emergencia me trató. _____