

## ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UN SERVICIO DE EMERGENCIA

*Pisfil Llontop María Gladys*

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo elaborar una estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque, la muestra fue de 86 usuarios. Se utilizó como instrumento la escala serqual propuesto por Ministerio de salud. Los resultados fueron En la dimensión Fiabilidad el 83,7% de los pacientes están insatisfechos dado que no fue atendido por un médico. Sobre la dimensión de la capacidad de Respuesta el 70,9% de los usuarios están insatisfechos ya que la atención para tomarse los análisis de laboratorio no fue rápida. Respecto a la dimensión Seguridad el 70,9% de los usuarios están insatisfechos ya que el médico no le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Sobre la dimensión Empatía el 79,1% de los pacientes están insatisfechos por que no se le brindo una explicación adecuada sobre el problema de salud o los resultados de la atención. En la dimensión Elementos Tangibles el 64,0% de los pacientes están insatisfechos porque el establecimiento de salud no cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención. Se concluye que la satisfacción por dimensiones se encontró que en la dimensión empatía el 73,3% de los pacientes están insatisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén, siendo este resultado más alto hallado

Palabras Clave: Estrategia, Gestión, Satisfacción, Usuarios, Emergencia

### Abstract

The objective of this research was to develop a management strategy to improve patient satisfaction in the emergency service of Belén Lambayeque Hospital, the sample was 86 users. The serqual scale proposed by the Ministry of Health was used as an instrument. The results were In the Reliability dimension 83.7% of the patients are dissatisfied since they were not attended by a doctor. Regarding the response capacity dimension, 70.9% of users are dissatisfied since the attention to be taken in the laboratory analysis was not rapid. Regarding the Security dimension, 70.9% of users are dissatisfied since the doctor does not give them the necessary time to answer their questions or questions about their health problem. Regarding the Empathy dimension, 79.1% of patients are dissatisfied that they were not given an adequate explanation about the health problem or the results of care. In the Tangible Elements dimension, 64.0% of patients are dissatisfied because the health facility does not have available equipment and the necessary materials for their care. It is concluded that satisfaction by dimensions was found that in the empathy dimension 73.3% of patients are dissatisfied with the emergency service of Belén Hospital, this result being the highest found

Keywords: Strategy, Management, Satisfaction, Users, Emergency

Citar como: Pisfil M. Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes de un servicio de Emergencia. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1.

---

Correspondencia: Gladys Pisfil  
[gladypisfilllontop@hotmail.com](mailto:gladypisfilllontop@hotmail.com)

---

Recibido: 24/04/2020

Aprobado: 22/05/2020

En línea: 01/06/2020

## **I.Introducción**

Los servicios de salud, es dentro de los sectores de la sociedad uno de los más importantes que junto al sector económico tienen la finalidad de proporcionar atención con calidad y seguridad; los servicios de salud no solo mejoran el nivel social, sino que contribuyen en el crecimiento económico y el desarrollo social del país y del mundo, pues satisface las necesidades básicas de las personas.

(1)

Garantizar la salud de la población en cualquiera de los niveles de atención y de complejidad conlleva consigo a asignar recursos humanos, tecnológicos, económicos y de infraestructura (1), considerados elementos claves para una adecuada atención, con ello mejorar la calidad de vida y resuelvan las necesidades.

Según Alcalde (2) en el Perú existen dos sectores, el público y el privado. Referente al sector público el gobierno peruano brinda servicios de salud a los ciudadanos que forman parte de la población no asegurada para ello existe el Seguro Integral de Salud (SIS), así se brinda atención a

quienes se encuentran en pobreza y pobreza extrema. La prestación de los servicios de salud para estas personas de escasos recursos se lleva a cabo a través de la modalidad de atención llamada seguros integrales de salud (SIS) que son reguladas por el Ministerio de Salud(3)

Referente al sistema de seguridad social en salud se crearon un sistema tradicional llamado Essalud y las opciones privadas denominadas (EPS), las cuales brindan servicios a la población que trabaja y es dependiente porque recibe un salario en el cual el empleador le asigna según su sueldo un seguro en salud.

(4)

Estos son los escenarios en los que los ciudadanos peruanos reciben la prestación de los servicios de salud; siendo los últimos años donde mayor interés se viene prestando a condiciones altamente valoradas por los clientes internos y externos de las instituciones de salud, referida a la calidad y calidez en la atención; siendo varios estudios del ámbito nacional e internacional los que precisan que estas dos características debe ser una cultura que sea experimentada por todo personal y así

garantizar que los usuarios externos se sientan satisfechos por la atención recibida. En ese sentido los gerentes de los servicios de la salud se muestran interesados en desarrollar estrategias o mecanismos para que la opinión de sea recuperada.

Para nadie es oculto que en nuestro país existen un gran número de factores que intervienen en la prestación de un servicio de salud; por ello siempre alineados a las políticas del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), la metodología para obtener resultados válidos y confiables de este aspecto tan importante en el desarrollo de nuestro país, se hace orientado a medir aspectos favorables y de mejora que puede llegar a tener el proceso de atención en el área de urgencias.

Se cita a Croning y Taylor (5); cuando destaca que todo servicio de salud tiene en su objetivo principal el mantener, restaurar y promover la salud logrado a través de la constante interacción entre el usuario (o paciente) y quienes brindan el servicio, por lo tanto, todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se enfocan para mejorar la calidad de la atención al paciente, consecuentemente a ello son quienes

van a valorar el servicio que reciben mismo que ha sido una política de todo estado (6).

La problemática narrada líneas arriba desde el contexto más general hacia lo específico que representa el Hospital Belén de Lambayeque del MINSA, lugar donde se llevó a cabo la investigación, es un nosocomio al que no es ajeno a esta problemática; así es frecuente escuchar en los pasillos de emergencia, la insatisfacción del usuario, las quejas permanentes, el descontento en la atención. Ante esta problemática, sobre todo de tipo gerencial, ha conllevado que como enfermeras que representan la mayor fuerza laboral del sistema sanitario se planteen estrategias de gestión para mejorar la satisfacción en la atención de los usuarios.

La investigadora durante sus años de experiencia laboral en unidades críticas como el Servicio de Emergencia ha sido parte de uno de los motivos para plantear esta investigación el presenciar e identificaron las manifestaciones siguientes:

- Demora en la atención en ventanilla de emergencia.
- Deficiente/mala atención por parte del personal asistencial y

administrativo.

- Déficit de personal profesional especializado.
- Desconocimiento de los procesos de atención.
- Insuficiente información y vaga a los familiares acerca de la salud del paciente.
- Limitaciones en los recursos físicos e infraestructura.
- Ausencia de atención integral (emocional, espiritual, psicológica y social)
- Insatisfacción en la atención.
- Falta de flujograma de atención en emergencia.

Desde este diagnóstico situacional de la insatisfacción se tiene como causas del problema:

- Insuficiente concepción metodológica del proceso de la calidad de atención en salud
- Pocas coordinaciones de las jefaturas de emergencias para la contratación de personal especializado.
- Exigua utilización de protocolo obligatorio a cerca de la información de salud del paciente.
- Carencia de coordinación para la adquisición y mantenimiento de infraestructura.

-Insuficiente capacitación de personal asistencial y administrativo sobre todo en temas de trato humano.

-Escasas sanciones administrativas efectivas por malos tratos en la práctica.

Ante estas manifestaciones problemáticas es necesario realizar un estudio sobre los procesos satisfacción del paciente objeto de la presente investigación.

En relación con este proceso de la calidad de atención en salud, autores como: Forrelat indica que la calidad en salud es brindar servicios de salud a la población de manera óptima pensando en las familias de una forma correcta a pesar de la escasez de insumos y de un recortado presupuesto es prever todos los inconvenientes para darle salud a los usuarios (7) Es así que se busca en la investigación plantear acciones para la mejora de la calidad de atención, por cuanto no se justifica la limitación de los recursos, siendo responsabilidad de todo el personal involucrado en el área y afines.

Para el Dr. Arakaki hablar de calidad es pensar en otorgar una

adecuada calidad en todos los procesos desde que se atiende al paciente hasta haber logrado la recuperación del paciente, por ello toda la institución debe estar inmersa en brindar un cuidado de calidad a la persona familia y su comunidad. (8)

Ramírez Sánchez T., en su artículo sobre la percepción de la calidad, muestra como resultado, afirma que el trato individual que se le da a la persona carente de salud define a la calidad y que el equipo de salud debe de estar preparado para ello (9)

Desde la perspectiva de las definiciones de lo que es realmente la calidad de atención, es evidente que en el hospital Belén falta aún abordar muchos requerimientos de los usuarios/pacientes/familias, en ello está enmarcada esta línea de investigación, en plantear estrategias de mejora de la calidad de atención en los pacientes, con la intervención de todos los actores involucrados.

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) afirma que cada persona atendida debe recibir un trato de calidad desde

el inicio hasta el final de su tratamiento teniendo en cuenta lo que necesita como persona y atendiendo también a su familia.

En tal sentido, a pesar de las dificultades de la calidad de la atención en salud, la mima está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad en su conjunto.

Por tanto, los resultados investigativos, todavía no satisfacen los requerimientos teóricos y metodológicos para el estudio del proceso de la calidad de atención en salud, desde una gestión, que potencie la calidad de los servicios prestados, mantenimiento de infraestructura y la capacitación de personal asistencial y administrativo, integradas como sistema, lo que se constituye en la inconsistencia teórica.

El campo de acción: Gestión del Proceso de Satisfacción de atención en salud.

En la fundamentación teórica del objeto y el campo de la investigación se revela la necesidad de formular acciones

en la gestión del proceso de la calidad del servicio de salud, para lo que se requiere tener en cuenta el compromiso del personal y la calidad del servicio brindado a la actualidad, esto permitirá la satisfacción del usuario, lo que se constituye en la orientación epistémica.

En base a esta situación se formula el siguiente problema:

Ante ello se plantea el problema de investigación: Deficiencias en la atención dada por el servicio de emergencia del hospital Belén de Lambayeque, limita la satisfacción del paciente.

La investigación se justificó porque permitió diagnosticar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la atención que reciben en el servicio de emergencia lo cual sirvió de base para la elaboración de las estrategias de gestión.

El estudio se basó en determinar los niveles de satisfacción de los pacientes siendo esto importante para que se cree una conciencia de sensibilizar a las autoridades del hospital sobre las mejoras que deben darse a fin de conseguir una adecuada satisfacción de los

usuarios.

La significación práctica de los resultados se evidenciará en la aplicación de la estrategia de calidad del servicio en el área de emergencia del hospital Belén Lambayeque. Lo cual se irá formulando a lo largo de la presente investigación.

La novedad de la investigación se basó en las estrategias de gestión de la calidad formuladas y su consecuente resultado en la mejora de la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque.

La hipótesis planteada es la siguiente:

Si se elabora una estrategia de gestión basada en la calidad, entonces se mejorará la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque.

Se planteó el siguiente objetivo:

Elaborar una estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque.

La presente investigación es un estudio con un enfoque mixto,

abordando el método cualitativo y cuantitativo. Buscando utilizar las fortalezas de ambas investigaciones, teniendo en cuenta un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.(26)

Por su naturaleza es cuantitativa porque describe y explica los fenómenos asociados a las variables en estudio y fueron susceptibles de cuantificación, se utilizó la metodología empírico analítico y se sirvió de pruebas estadísticas para el análisis de datos (17).

El diseño será de tipo descriptivo simple con propuesta en el cual el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable y una población”

La población estuvo conformada por usuarios del servicio de emergencia del Hospital Belén de Lambayeque externos del servicio de Emergencia, bajo el cual se tuvo como referencia el total de nuevas atenciones realizadas en el mes de setiembre del 2019, el cual asciende a un total de 110 atendidos teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

La población está conformada por todos 110 usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Belén Lambayeque, siendo calculada la muestra en 86 pacientes.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de Encuesta y como instrumento el Cuestionario. Será según la escala SERVQUAL de Zeithaml, V. Parasuraman, A. & Berry, L, el mismo que cuenta con 22 preguntas con datos específicos que están comprendidos en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

El instrumento incluye en su estructura 22 preguntas de

Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- 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.

Las áreas de preguntas fueron diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

El instrumento fue construido y validado por el Ministerio de Salud, aprobada para la aplicación en los centros de salud del Perú de acuerdo Resolución Ministerial N° 527- 2011 MINSA, la que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna

por el coeficiente alfa de Cronbach., el cual fue de 0,989, lo cual significa que es Confiable.

## II. Resultados

**Tabla 1**

**Nivel de Satisfacción en la Dimensión Fiabilidad según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

		<i>Paciente</i>	
<i>P1</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	57
	<i>ho</i>	%	66,3%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	29
		%	33,7%
<i>P2</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	51
	<i>ho</i>	%	59,3%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	35
		%	40,7%
<i>P3</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	72
	<i>ho</i>	%	83,7%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	14
		%	16,3%
<i>P4</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	59
	<i>ho</i>	%	68,9%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	27
		%	31,4%
<i>P5</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	62
	<i>ho</i>	%	72,1%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	24
		%	27,9%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

Se observa que el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión fiabilidad, como sigue:

P1: 57(66,3%) de los pacientes están insatisfechos porque no fueron atendidos por su condición socio económica, mientras que 29(33,7%) de los pacientes están satisfechos porque se les atendió sin importar su condición académica.

P2: 51(59,3%) de los pacientes están insatisfechos porque en la atención no se consideró la gravedad de salud del paciente; mientras que el 35(40,7%) de los pacientes están satisfechos porque en la atención se consideró la gravedad de salud del paciente.

P3: 72(83,7%) de los pacientes están insatisfechos dado que no fue atendido por un médico; mientras que 14(16,3%) de los pacientes están satisfechos porque fueron atendidos.

P4: 59(68,9%) de los pacientes están insatisfechos porque el médico no mantiene suficiente comunicación con los familiares sobre el seguimiento de su problema de salud; mientras que 27(31,4%) de los pacientes están satisfechos porque el médico no mantiene suficiente comunicación con los familiares sobre el seguimiento de su problema de salud.

P5: 62(72,1%) de los pacientes están insatisfechas porque la farmacia no cuenta con los medicamentos recetados por el médico; mientras que 24(27,9%)

de los pacientes están satisfechas porque la farmacia cuenta con los medicamentos recetados por el médico.

Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión fiabilidad está por mejorar esto debido a los altos porcentajes de insatisfacción.

**Tabla 2**

**Nivel de Satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

			<i>Pacientes</i>
<i>P6</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	57
		<i>%</i>	66,3%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	29
		<i>%</i>	33,7%
<i>P7</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	61
		<i>%</i>	70,9%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	25
		<i>%</i>	29,1%
<i>P8</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	52
		<i>%</i>	60,5%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	34
		<i>%</i>	39,5%
<i>P9</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	54
		<i>%</i>	62,8%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	32
		<i>%</i>	37,2%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

El nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital

Belén en la dimensión capacidad de respuesta, como sigue:

P6: 57(66,3%) de los usuarios están insatisfechos ya que la atención en el área de caja o módulo fue rápida, 29(33,7%) de los usuarios están satisfechas ya que la atención en el área de caja o módulo no fue rápida.

P7: 61(70,9%) de los usuarios están insatisfechos ya que la atención para tomarse los análisis de laboratorio no fue rápida; 25(29,1%) de los usuarios están satisfechos ya que la atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida.

P8: 52(60,5%) de los usuarios están insatisfechos porque la atención para tomarse los exámenes radiológicos no fue rápida; mientras que 34(39,5%) de los usuarios están satisfechos porque la atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida.

P9: 54(62,8%) de los usuarios están insatisfechos ya que la atención en la farmacia no fue rápida; 32(37,2%) de los usuarios están satisfechas ya que la atención en la farmacia fue rápida

Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital Belen en la dimensión capacidad de respuesta, está por mejorar,

esto debido a que los porcentajes de insatisfacción, aun son altos.

**Tabla 3**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión Seguridad según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

			<i>Pacient</i>
<i>P10</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	61
		<i>%</i>	70,9%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	25
		<i>%</i>	29,1%
<i>P11</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	55
		<i>%</i>	64,0%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	31
		<i>%</i>	36,0%
<i>P12</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	50
		<i>%</i>	58,1%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	36
		<i>%</i>	41,9%
<i>P13</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	54
		<i>%</i>	62,8%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	32
		<i>%</i>	37,2%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

La distribución de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión seguridad, como sigue:

P10: 61(70,9%) de los usuarios están insatisfechos ya que el médico no le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud; mientras que 25(29,1%) de los usuarios están satisfechos porque el médico le brinda el tiempo necesario

para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

P11: 55(64,0%) de los pacientes están insatisfechos porque no se respetó su privacidad; mientras que 31(36,0%) de los pacientes están satisfechos porque se respetó su privacidad.

P12: 50(58,1%) de los pacientes están insatisfechos porque el médico no realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el que fue atendido; mientras que 36(41,9%) de los pacientes están satisfechos porque el médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el que fue atendido.

P13: 54(62,8%) de los pacientes están insatisfechas dado que el problema de salud no mejora; mientras que 32(37,2%) de los pacientes están satisfechos dado que el problema de salud mejora.

Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión seguridad está por mejorar, esto debido que los porcentajes de insatisfacción, aun son altos.

**Tabla 4**

**Nivel de Satisfacción en la Dimensión Empatía según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

		<i>Paciente</i>	
<i>P14</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	60
	<i>ho</i>	<i>%</i>	69,8%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	26
		<i>%</i>	30,2%
<i>P15</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	59
	<i>ho</i>	<i>%</i>	68,6%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	27
		<i>%</i>	31,4%
<i>P16</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	68
	<i>ho</i>	<i>%</i>	79,1%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	18
		<i>%</i>	20,9%
<i>P17</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	63
	<i>ho</i>	<i>%</i>	73,3%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	23
		<i>%</i>	26,7%
<i>P18</i>	<i>Insatisfec</i>	<i>Recuento</i>	65
	<i>ho</i>	<i>%</i>	75,6%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	21
		<i>%</i>	24,4%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

La distribución de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión empatía, como sigue:

P14: 60(69,8%) de los pacientes están insatisfechos porque el personal la trató con amabilidad, respeto y paciencia; 26(30,2%) de los pacientes están

satisfechos porque el personal la trató con amabilidad, respeto y paciencia.

P15: 59(68,6%) de los pacientes están insatisfechos porque el personal no demostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención; mientras que 27(31,4%) de los pacientes están satisfechos porque el personal demostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.

P16: 68(79,1%) de los pacientes están insatisfechos por que no se le brindo una explicación adecuada sobre el problema de salud o los resultados de la atención; mientras que 18(20,9%) de los pacientes están insatisfechos por que no se le brindo una explicación adecuada sobre el problema de salud o los resultados de la atención.

P17: 63(73,3%) de los pacientes están insatisfechos porque el médico no le brindo una explicación adecuada sobre los procedimientos seguidos; 23(26,7%) de los pacientes están satisfechos porque no se le brindo una explicación adecuada sobre los procedimientos seguidos.

P18: 65(75,6%) de los pacientes están insatisfechos porque no comprendió la explicación del médico sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud; 21(24,4%) de los pacientes

están satisfechos porque comprendió la explicación del médico sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.

Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión empatía está por mejorar, esto debido que los porcentajes de insatisfacción, aun son altos.

**Tabla 5**

**Nivel de Satisfacción en la Dimensión Elementos Tangibles según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

		<i>Paciente</i>	
<i>P19</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	51
		<i>%</i>	59,3%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	35
		<i>%</i>	40,7%
<i>P20</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	48
		<i>%</i>	55,8%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	38
		<i>%</i>	44,2%
<i>P21</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	55
		<i>%</i>	64,0%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	31
		<i>%</i>	36,0%
<i>P22</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	45
		<i>%</i>	52,3%
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	41
		<i>%</i>	47,7%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

Se tiene la distribución de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión elementos tangibles, como sigue:

P19: 51(59,3%) de los pacientes están insatisfechos ya que el hospital no contó los carteles, letreros o flechas adecuados para orientar a los pacientes; mientras que 35(40,7%) de los pacientes están satisfechos ya que el hospital cuenta con los carteles, letreros o flechas adecuados para orientar a los pacientes.

P20: 48(55,8%) de los pacientes están insatisfechos porque el personal no informa ni orienta a los pacientes; mientras que 38(44,2%) de los pacientes están satisfechos porque el personal informa y orienta a los pacientes.

P21: 55(64,0%) de los pacientes están insatisfechos porque el establecimiento de salud no cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención, 31(36,0%) de los pacientes están satisfechos porque el establecimiento de salud cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.

P22: 45(52,3%) de los pacientes están insatisfechos porque los ambientes no están limpios ni son cómodos; mientras que 41(47,7%) de los pacientes están

satisfechos porque los ambientes están limpios y cómodos.

Luego se podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Belén en la dimensión elementos tangibles está por mejorar, esto debido que los porcentajes de insatisfacción, aun son altos.

**Tabla 6**  
**Nivel de Satisfacción por dimensiones según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

			<i>Paciente</i>
<i>Fiabilidad</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	61
	<i>o</i>	<i>%</i>	70,9%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	25
		<i>%</i>	29,1%
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	56
	<i>o</i>	<i>%</i>	65,1%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	30
		<i>%</i>	34,9%
<i>Seguridad</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	55
	<i>o</i>	<i>%</i>	64,0%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	31
		<i>%</i>	36,0%
<i>Empatía</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	63
	<i>o</i>	<i>%</i>	73,3%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	23
		<i>%</i>	26,7%
<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	50
	<i>o</i>	<i>%</i>	58,1%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	36
		<i>%</i>	41,9%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

En la tabla y figura anterior se tiene la distribución de las dimensiones de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, como sigue:

En la dimensión fiabilidad se tiene que 61(70,9%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén; mientras 25(29,1%) de los pacientes están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén.

En la dimensión capacidad de respuesta se tiene que 56(65,1%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén; mientras 30(34,9%) de los pacientes están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén

En la dimensión seguridad se tiene que 55(64,0%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén; mientras 31(36,0%) de los pacientes están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén.

En la dimensión empatía se tiene que 63(73,3%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio de

emergencia del Hospital Belén; mientras 23(26,7%) de los pacientes están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén

En la dimensión elementos tangibles se tiene que 50(58,1%) de los pacientes están insatisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén; mientras 36(41,9%) de los pacientes están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén

**Tabla 7: Nivel de Satisfacción según los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	57	66,3
<i>Satisfecho</i>	29	38,7
<i>Total</i>	86	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, Lambayeque

Se muestra el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, como sigue:

57(66,3%) de los pacientes están insatisfechos con la atención que recibieron en el servicio de emergencia del Hospital; en comparación con el 38,7% de

los pacientes que están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital.

### III. Discusión

Los servicios de emergencia son escenarios de sucesos de alto estrés para los pacientes y también para el equipo de salud lo que significa que se debe de priorizar lo que el paciente percibe sobre la atención que recibe de parte del equipo de salud. En este marco se ha realizado la presente investigación que buscó diagnosticar el nivel de satisfacción de los pacientes.

En la dimensión Fiabilidad que es el compromiso de que la institución cumpla con ofrecer el servicio de salud los usuarios mostraron su insatisfacción en un 83,7%, esto significa que no se está ofreciendo un adecuado servicio a los usuarios en esto se coincide con la investigación de Chávez et al (11), quienes estudiaron la satisfacción en pacientes oncológicos quienes viven emociones muy fuertes debido a lo resquebrajado de su salud y desean ser atendidos de manera urgente; encontrando altos niveles de insatisfacción de la atención a su enfermedad. Asimismo Fernández et al. Hallaron bajos niveles de satisfacción en la atención a niños en un instituto público.

Sobre la dimensión de la capacidad de Respuesta el 70,9% de los usuarios están insatisfechos ya que la atención para tomarse los análisis de laboratorio no fue rápida. En esta dimensión coincide con Vargas et al. (21), quienes afirmaron que es necesario demostrar a los usuarios que el hospital tiene la potestad de afrontar las necesidades que requiere el paciente a fin de asegurar una adecuada prestación de servicios, en lo que se refiere a la efectividad de los procedimientos realizados al paciente lo cual lo lleva a una recuperación total de su salud. Respecto a la dimensión Seguridad que está relacionado a la confianza que percibe el usuario de parte del personal que lo atiende el 70,9% de los usuarios están insatisfechos siendo muy delicado está perdida de confianza pues influye en el tratamiento y recuperación del paciente.

En cuanto a la dimensión Empatía se conoce que el personal de salud debe poseer esta capacidad de poder ponerse en las situaciones de sus pacientes y poder atenderlos y entenderlos en la medida de sus posibilidades, sin embargo en los hallazgos se encontró que el 79,1% de los pacientes están insatisfechos lo cual genera mucha preocupación debido a que en el área de la salud se debe mostrar

humanización del cuidado debido a los altos niveles de estrés que se vive en los pacientes y también en los familiares hacen que la parte emocional sea desarrollada en los pacientes para así poder recuperar al paciente siendo visto el paciente como un todo desde el modelo del Holismo en lo que lo biopsicosocial prima en el cuidado de la persona.

Estos resultados coinciden con lo propuesto por Triana (22), quien afirma que la enfermera en la que tiene que demostrar en sus cuidados dotes de humanización atendiendo a sus pacientes y considerándolos como sujetos de derechos que deben ser escuchados y gozar de la salud y que el compromiso del personal de salud liderado por la enfermera es ponerse en la situación de sus pacientes y familiares para disminuir su dolor, miedo y ansiedad que le genera su estado de salud sobre todo en los momentos más álgidos que son los que la vida de las personas está en riesgo como se observa en los servicios de emergencias.

En la dimensión Elementos Tangibles en los que se evalúa la infraestructura del servicio de emergencia lo que incluye equipos, instalaciones y demás recursos, materiales y mantenimiento se encontró que el 64,0% de los pacientes están

insatisfechos porque el servicio tenía instalaciones antiguas y muchos de los equipos se encontraban en desuso lo que originaba que el paciente sea derivado teniendo en cuenta su estado de complejidad a otras instituciones públicas o privadas generando costos onerosos para el paciente.

Sobre los aspectos tangibles analiza Massip (23) afirmando que son una de las dimensiones que demarcan al servicio del paciente como un indicador de excelencia el cual permite lograr la satisfacción del paciente en cuanto a lo material del establecimiento de salud.

A nivel global sobre la Satisfacción por dimensiones se encontró que en la dimensión empatía el 73,3% de los pacientes están insatisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Belén, siendo este resultado más alto.

#### IV. Referencias

1. Magaña Valladares L, Saturno-Hernández P, HernándezÁvila M, Garcia-Saisó S, Vértiz-Ramírez J. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Pública de Méx* [Internet]. 2015;57(3):275. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000300017](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017)
2. Alcalde-Rabanal Jacqueline Elizabeth, Lazo-González Oswaldo,

- Nigenda Gustavo. Sistema de salud de Perú. Salud pública Méx [revista en la Internet]. 2011 Ene [citado 2019 Sep 22]; 53( Suppl 2 ): s243-s254. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011000800019&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019&lng=es).
3. Becerril-Montekio V, Valenzuela A, Velázquez A. Mapa del sistema de salud de Perú 2008. México, DF: Fundación Mexicana para la Salud, 2008. [ [Links](#) ]
  4. Lazo-Gonzales O. Sistema de salud del Perú. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia (sf).
  5. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minusexpectations measurement of service quality. Journal of Marketing [Internet]. 1994;58(1):125. Disponible en: [https://www.jstor.org/stable/1252256?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1252256?seq=1#page_scan_tab_contents)
  6. Parasuraman, A., Zeithml, V & Berry, L. Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing [Internet]. 1988; 64(1): 12-40. Disponible en: <http://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
  7. MSc. Mariela Forrellat Barrios. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014;30(2):179-183
  8. Dr. Miyahira Arakaki. Calidad de los Servicios de Salud ¿Es posible? Rev. Med Hered 12 (3), 2001. Perú
  9. Ramirez Teresita J. Salud Pública en México. Vol. 40, núm. 1, 1998, p.0. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10640102>.
  10. Vizcaíno A. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco [citado 2020 Feb 03]; Horizonte sanitario / vol. 18, no. 1, enero-abril 2019. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
  11. Chávez Arámbulo Patricia, Matzumura Kasano Juan P., Gutiérrez Crespo Hugo, Mendoza Sosaya Danny. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2019 Abr [citado 2020 Feb 03]; 19( 2 ): 49-56. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2019000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000200007&lng=es).