



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área  
de emergencia en un Hospital Regional, Callao, enero-junio 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Yauri Graos, Laura Valentina ([orcid.org/0000-0001-5894-4221](https://orcid.org/0000-0001-5894-4221))

**ASESOR:**

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio ([orcid.org/0000-0002-5089-938X](https://orcid.org/0000-0002-5089-938X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi esposo, mi Cuchu, por su gran amor y apoyo incondicional; a mi hija, por sus palabras de aliento y sacrificar sus horas de recreación junto a mami; a mis queridos padres, hermanos, tía y prima, porque siempre están presentes en cada momento de mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud y fortaleza todos los días.

A mi esposo, porque sin su apoyo no lo hubiera podido lograr.

A todas aquellas personas, que a lo largo de este proceso han aportado en la elaboración de esta investigación permitiéndome asumir el mérito a mi esfuerzo profesional.

## Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de Figuras.....	v
Índice de Tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico.....	5
III. Metodología .....	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de Análisis de Datos .....	21
3.7 Aspectos Éticos .....	21
IV. Resultados.....	23
V. Discusión .....	34
VI. Conclusiones .....	38
VII. Recomendaciones .....	39
VIII. Referencias.....	40
IX. Anexos.....	46

## Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones de la Calidad de Atención - SERVPERF .....	10
Figura 2 Dimensiones de la Satisfacción de Usuario .....	13
Figura 3 Alfa de Cronbach muestra piloto .....	20
Figura 4 Distribución porcentual del nivel de Calidad de Atención.....	24
Figura 5 Distribución porcentual de la Calidad de atención según sus dimensiones .....	25
Figura 6 Distribución porcentual del nivel de Satisfacción del usuario .....	27
Figura 7 Distribución porcentual de la Satisfacción del usuario según sus dimensiones .....	28
Figura 8 Grado de Correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción del usuario .....	30
Figura 9 Correlación entre Calidad de atención y sus dimensiones.....	31
Figura 10 Correlación entre Satisfacción del usuario y sus dimensiones.....	33

## Índice de Tablas

Tabla 1 Definición operacional de las dimensiones de la variable Calidad de atención.....	16
Tabla 2 Definición operacional de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario .....	17
Tabla 3 Características sociodemográficas de los usuarios encuestados .....	23
Tabla 4 Calidad de Atención en el área de emergencia de un hospital regional ..	24
Tabla 5 Calidad de Atención y sus dimensiones .....	26
Tabla 6 Satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital regional .....	27
Tabla 7 Satisfacción del usuario y sus dimensiones .....	28
Tabla 8 Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario .....	29
Tabla 9 Análisis de varianza del modelo de regresión lineal .....	30

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivos, establecer la existencia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de emergencia en un hospital regional del Callao, enero-junio 2022, así como analizar el comportamiento de la calidad y satisfacción con respecto a sus diferentes dimensiones. Para tal efecto se utilizó una investigación de tipo básica, con un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 118 personas que fueron atendidos en el área de emergencia durante las dos últimas semanas del mes de junio. Como resultados se obtuvieron que la calidad de atención fue mayormente referida como media o regular (49.15%), siendo la dimensión fiabilidad la mejor calificada; y que predomina la satisfacción (61.86%), con Expectativas como dimensión con más usuarios satisfechos. Utilizando la correlación de Spearman se pudo demostrar que existe relación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, al 95% de confiabilidad. ( $p < 0.05$ )

**Palabras Clave:** Relación entre dos variables, dimensiones de calidad de atención, dimensiones de satisfacción del usuario.

## Abstract

The objectives of this research were to establish the existence of a relationship between quality of care and user satisfaction in the emergency area of a regional hospital in Callao, January-June 2022, as well as to analyze the behavior of quality and satisfaction with respect to its different dimensions. For this purpose, a basic type of research was used, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational research design. The sample consisted of 118 people who were attended in the emergency area during the last two weeks of June. The results showed that the quality of care was mostly referred to as average or regular (49.15%), with the reliability dimension being the best rated; and that satisfaction was predominant (61.86%), with Expectations as the dimension with the most satisfied users. Using Spearman's correlation, it was possible to demonstrate that there is a significant positive relationship between quality of care and user satisfaction, at 95% reliability ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Relationship between two variables, dimensions of quality of care, dimensions of user satisfaction.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación, aborda un tema que ha ido tomando mayor fuerza con el pasar del tiempo, del cual se apoyan no solo las entidades públicas sino también las privadas, de todo el mundo, con el fin de mejorar continuamente; la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, realiza un papel destacado en diferentes campos de nuestro entorno social; los diferentes estudios que se han realizado y que tuvieron como objetivo la satisfacción del consumidor o usuario, se han utilizado para reconocer la mejor forma de mejorar continuamente, no solo en el aspecto de brindar una atención de calidad, sino que además, buscar la manera de mejorar la salud, disminuir el tiempo de espera y atención, costos de atención y porque no, implementar nuevas reformas (Slater,2018).

Conocer el sentimiento y el punto de vista de los usuarios es imprescindible para alcanzar brindar una atención que sea eficaz, empática y receptiva; es decir, que los usuarios reciban una atención que respete sus valores y educación, que tome en cuenta sus preferencias y necesidades expresadas, que ofrezca apoyo emocional e involucre a sus familiares y amigos, que sea accesible, que muestre preocupación por la comodidad de los usuarios y que proporcione servicios de manera coordinada desde el punto de vista logístico.

En Sudamérica, el sistema de salud presenta un estado grave de precariedad, según la OMS (2020), casi el 25% de la población no recibe un servicio de salud, mucho menos uno de calidad y se ve reflejado en los 8 millones de muertes que existen por año; asimismo afirma que el 60% de estas ocurren debido a una atención médica con calidad deficiente, mientras que el otro 40% son a consecuencia de que no se haga uso del sistema de salud; estima también que un sistema de salud con alta calidad de atención podría evitar hasta 2.5 millones de muertes en Sudamérica.

El Ministerio de Salud del Perú (2014), menciona que debe evaluarse la calidad de atención y el mismo servicio de salud brindado, y que debería ser una preocupación fundamental en la gestión pública, ya que la calidad puede ser medido a través de lo que se espera lograr con ella y encontrar el equilibrio entre las necesidades y las expectativas de cada usuario.

El gran aumento de la demanda de los servicios brindados por el Estado sugiere gestionarlos de manera más efectiva y moderna, evaluar e incrementar de ser dable, lo que se invierte en cada rubro, con la finalidad de mejorar la calidad de atención que se brinda al ciudadano, lo que conllevaría a una mayor satisfacción y por lo tanto que el ciudadano tenga una mejor percepción de lo que realiza el Estado.

De acuerdo a las cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), el Perú invierte en salud el 5.3% del PBI, cifra que está muy por debajo del promedio con respecto a los países de Sudamérica, el cual presenta un 7.7% de inversión; se tiene así que, de 251 centros de salud públicos revisados, se determinó que el 33% incumple con las condiciones para lograr una adecuada atención por consulta externa, mientras que aproximadamente el 40%, no cumplen con las condiciones necesarias para una alta calidad de atención en sus áreas de emergencia.

Es así como, el grado de satisfacción del usuario es primordial para el éxito de una institución, implicando que se deba brindar un servicio de calidad, los cuales aseguren que los usuarios reciban atención oportuna y apropiada satisfaciendo sus expectativas.

Ahora bien, también es muy usual presenciar reclamos en las diferentes entidades públicas por parte de los ciudadanos (Diario El Comercio, 2022), que se quejan y reclaman porque sus derechos están siendo violentados y vulnerados, porque la atención es demasiado lenta lo que hace que los trámites sean más extensos; por la falta de personal que pueda atender sus dudas y consultas; e incluso porque obtuvieron un mal trato por parte del servidor público; todo esto, evidencia que a pesar de que existe la intención de modernizar el Estado, aún existen barreras por superar y que se debe reforzar la cultura del buen servicio para lograr la satisfacción total de los ciudadanos que solicitan y hacen uso de los servicios del Estado en sus diferentes sectores.

La calidad de la atención al ciudadano también abarca los problemas internos de cada institución, como los administrativos, en especial los que están relacionados al tema de cultura organizacional y clima laboral, los que, al verse comprometidos, afectan y generan deficiencias en la realización efectiva de las labores de los servidores, por consiguiente, de la institución.

Los usuarios hoy en día demandan incremento de calidad en las distintas áreas de una institución y no se conforman con una buena calidad del producto o servicio, por lo tanto, la calidad no solo involucra la cara visible del servicio o producto, sino que se puede percibir en todos los aspectos y espacios de la sociedad en sus distintos sectores y dependerá de la expectativa del ciudadano, la organización de la sociedad, su progreso y costumbres (Bozkurt, 1995).

Entonces, para obtener un mejor servicio, se debe tener en cuenta algunos aspectos, dentro de los cuales la calidad del servicio brindado genera mucha expectativa a los ciudadanos que asisten a las instituciones públicas con la esperanza de ser bien atendido y salir con la satisfacción de haber sido atendidos por personal empático a sus problemas.

En consecuencia, se puede decir que, el área de atención al ciudadano es la cara de cada entidad, que una mala atención genera fastidio, quejas y reclamos en el ciudadano, por eso para fortalecer la mejora de la calidad se debe crear una estrategia competitiva que no sea ajena a los problemas de los ciudadanos, y que involucre a todas las áreas de la entidad, a fin de generar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del ciudadano, ya que la calidad de atención no es solo esa característica que te diferencia de la competencia, sino que es un elemento sumamente importante para cada entidad, porque una mala experiencia afecta negativamente en los procesos de gestión, y además perjudica la fidelización del ciudadano (Luana Cardozo, 2021).

El estado ha venido mejorando continuamente es cuestión a la calidad brindada a los ciudadanos, y a conseguido grandes logros, reduciendo el tiempo y costos de atención; sin embargo, aún existen brechas pendientes como lo son desarrollar factores técnicos y políticas esenciales; por lo tanto, se propone como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia de un hospital regional?, y se plantea como problemas específicos conocer ¿De qué forma las dimensiones se relacionan con la calidad de atención? y ¿De qué manera las dimensiones se relacionan con la satisfacción del usuario?

En base a esto, esta investigación tiene la finalidad de determinar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario, a fin de mejorar el servicio ofrecido; proponiendo alternativas de solución y estrategias para seguir en

la línea de modernizar el Estado, comprender desde el punto de vista del usuario la atención que necesita para sentirse satisfecho y contento con el servicio brindado; y también servirá como fuente bibliográfica para otras investigaciones futuras.

A raíz de la pandemia COVID 19, se ha vislumbrado con mayor fuerza, una realidad que sabíamos que existía pero que el Estado intentaba negar o tapar, pues muchos establecimientos de salud sobre todo los públicos, colapsaron, hubo escases y precariedad de todo lo necesario para una buena atención del usuario.

Las estrategias que los centros de salud utilizaban normalmente; durante la pandemia funcionaron de manera parcial y en su mayoría se atendieron solo casos de emergencias, empeorando la calidad de atención e incrementando en gran medida la insatisfacción de los usuarios; sin embargo, se debe tener en cuenta que el personal de salud se enfrentó a diversos retos, los cuales fueron generando sentimientos de frustración y disminuyendo su desempeño y empeño por lograr brindar una atención de calidad.

Es así que, el objetivo general de esta investigación será determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia en un hospital regional del Callao; planteando como objetivos específicos: analizar la calidad de atención con respecto a sus dimensiones e identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el área de emergencia según sus dimensiones.

Lo que conlleva a plantear la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia en un hospital regional del Callao, y se propone como hipótesis específicas: La calidad de atención es medida significativamente con las dimensiones planteadas y Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Finalmente, se debe mencionar que los ciudadanos merecen una atención de calidad, eficiente y moderna; y que sea brindada por personal empático con sus problemas, consultas y dudas; fomentando de esta manera una mejor relación entre usuario y el personal que brinda la atención.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes son llamados también estado de la cuestión, porque son un universo de estudios preliminares que se han realizado en conexión con el tema de la presente investigación, pueden clasificarse en teóricos y de campo, tanto nacionales como internacionales. (Enago Academy, s.f.)

Por consiguiente, se revisaron diferentes estudios preliminares, de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable calidad de atención, se tiene a Mendivil (2018), cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que hacían uso de los servicios brindados en el Hospital de la Solidaridad, realizando un estudio de tipo cualitativo, transversal descriptivo y observacional con un total de 242 encuestas a los usuarios. Los resultados señalan que el grado de satisfacción con respecto a la calidad de atención del usuario externo es de un 87.55%, concluyendo de esta manera que el grado de satisfacción con respecto a la calidad de la atención al usuario externo fue elevado en el área de servicio Gineco - Obstetra del Hospital de la Solidaridad.

En Córdor (2021), cuyo objetivo fue analizar la Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia, durante la COVID 19, se obtuvieron los siguientes resultados: Con respecto a la satisfacción del usuario, se obtuvo que, el 62,4% de los usuarios encuestados presentaron satisfacción regular, el 12% presentó una alta satisfacción. Mientras que para la variable calidad de atención, el 55,6% refieren calidad de atención regular y el 15% percibieron una buena calidad de atención. Con esto, demostró que, si existe relación fuerte entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, con un grado de correlación  $r=0,742$ .

Ahora bien, de acuerdo al artículo del Diario El Correo (2022), familiares de los pacientes del área de Hematología del Hospital Regional de Lambayeque, indican que este hospital, cuenta con diversas necesidades, debido a la falta de sillas y mesas, para los pacientes que en su mayoría son niños; aseguran también que hace falta medicamentos, nutrientes y equipos médicos para la atención de calidad que merecen estos pacientes y que inclusive se han visto afectados, ya que fueron cambiados de ambientes en reiteradas oportunidades y que han quedado

expuestos al ubicarlos cerca del área de pacientes Covid-19; quedando así marcada y evidenciada la necesidad de los pacientes, quienes solicitan y exigen con urgencia una mejor atención por parte de los establecimientos de salud.

Asimismo, la investigación de Becerra-Canales et al. (2020), cuyo objetivo fue determinar los niveles de calidad y satisfacción en atención a los usuarios durante la pandemia, empleando una metodología de tipo transversal, observacional y prospectiva, obteniendo como resultado que de 120 usuarios que han hecho uso de los servicios del centro de atención primaria en el periodo de julio a agosto 2020, solo el 38.3% de los usuarios se encuentran medio satisfechos y que el 61.7% se encuentran insatisfechos con la atención brindada, y que involucrando diferentes variables como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el 75.8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el centro de atención primaria durante la pandemia.

En la tesis de Aliaga (2019), cuyo objetivo fue determinar el grado de influencia que existe entre la satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú, utilizó metodología de tipo cualitativas y cuantitativas, las cuales lo llevaron a concluir que la calidad del servicio brindado por las clínicas influye de manera sustancial en la satisfacción y en la lealtad de los usuarios, recomendando mejorar la capacidad de respuesta en las consultas externas de las clínicas para así mejorar la percepción de calidad en los usuarios futuros, y además también utilizar la calidad como estrategia de diferenciación.

Lostauanau (2018), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la calidad percibida por los usuarios externos, realiza una investigación del tipo no experimental, transversal, correlacional, tomando como muestra un total de 93 usuarios atendidos en el consultorio externo, concluyendo que existe una correlación significativa y moderada entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención recibida y recomienda continuar con evaluaciones periódicas prestando especial importancia en la satisfacción del usuario y cuidar la presentación del personal de la institución.

Bonnie (2019), buscó identificar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, utilizando una investigación básica de nivel correlacional, tomando para su investigación una muestra de 419 usuarios atendidos en el servicio de Radiología, cuyos resultados demostraron que existe un

alto nivel de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el año 2019 y recomienda que se implementen y evalúen los protocolos de calidad de atención al usuario, para así fortalecer y mejorar la satisfacción.

Analizando los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable calidad de atención, se tiene a Castellón (2019), con el objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención en el servicio de medicina interna, utilizando el método descriptivo de corte transversal, y una muestra de 227 usuarios y un intervalo de confianza del 95%, concluye que entre las cinco dimensiones evaluadas, los usuarios perciben que el personal muestra en su mayoría empatía y buen trato para con los pacientes, en cambio la dimensión con menor porcentaje es la capacidad de respuesta con la que son atendidos, es decir presenta un déficit con respecto a la calidad de atención y recomienda poner énfasis en mejorar la capacidad de respuesta, para así obtener usuarios más satisfechos.

Botón (2018), tuvo como finalidad determinar la satisfacción del usuario de la atención recibida por el personal de salud, utilizó una investigación de estudio tipo cuantitativa descriptiva de corte transversal, tomando como muestra a 26 usuarios que asisten al CAP entre febrero a noviembre 2017, concluyendo que en cuanto a las dimensiones estudiadas, la satisfacción de los usuarios se encuentra en porcentaje alto y que solo el 29% de la muestra no está satisfecha con la atención brindada en el CAP, que si bien es cierto es menor, igual se debe tomar en consideración y darles la debida atención para brindarles una mejor atención médica en sus futuras visitas al CAP.

En la investigación de Ruydiaz et al. (2018), cuyo objetivo principal fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería, utilizando para esto, una investigación descriptiva transversal; se obtuvo como resultado un alto grado de satisfacción tanto en quirúrgico (38%) y hospitalización (52%), con un nivel medio en medicina interna (57%). Concluyendo que el cuidado que se brinda a los pacientes implica mejorar todas las acciones involucradas, las que evidentemente deben ser percibidas por el paciente de manera positiva, fomentando la seguridad y protección del otro.

En Grondahl (2018), cuyo objetivo fue explorar los cambios en la calidad de la atención desde el punto de vista del usuario, cuando los servicios hospitalarios se trasladan de un hospital antiguo a uno nuevo con mayor tecnología y describir lo que realmente es importante para los usuarios estando instalados en el hospital de alta tecnología, se utilizó un diseño transversal comparativo, mediante el cuestionario QPP, que se basa en un modelo teórico de la calidad de la atención que comprende cuatro dimensiones de calidad. Los datos fueron recolectados en 2015 (antiguo hospital) y 2016 (nuevo hospital), con 253 y 324 encuestados, respectivamente, por muestreo consecutivo. La estadística utilizada fue la de comparación para probar las diferencias entre las percepciones de calidad de la atención de los pacientes (realidad percibida e importancia subjetiva) ( $P \leq 0.05$ ).

Los pacientes calificaron mejor la Realidad percibida de las cuatro dimensiones de calidad (condiciones físico-técnicas y enfoque sociocultural de la organización asistencial y competencia médico-técnica y enfoque identitario de los cuidadores) en el nuevo hospital. Sin embargo, solo las dos dimensiones de calidad relacionadas con la organización de la atención recibieron una calificación significativamente más alta.

El aumento en la sensación de satisfacción con respecto a la atención se asoció con mejores condiciones ambientales; y ninguna mejora relevante con respecto a la calidad de la atención se asoció con el personal de atención médica. Los resultados indican que estar en un entorno de alta tecnología no mejora la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por el personal de atención médica. Los resultados brindaron información valiosa para mejorar la calidad en el sector salud, con base en la perspectiva de los pacientes.

Todos los antecedentes mencionados se asientan en diferentes teorías, de las cuales, para definir la primera variable, Calidad de atención, se debe tener en cuenta que su concepto no ha permanecido inmutable en el tiempo, por consiguiente, van a surgir diferentes puntos de vista con respecto al mejor concepto que pueda reflejar toda su envergadura. Es crucial recalcar que, debido a esta característica cambiante, existe una inquietud en estandarizar internacionalmente la instrumentalización, basándose en algunos indicadores propios de acuerdo con las necesidades de las instituciones, y evaluar la calidad de atención, a fin de saber el grado de satisfacción de los usuarios (Galván et al., 2012).



Llegar a definir la calidad de atención resulta un reto, debido a que no existe un acuerdo entre los diferentes autores que intentan definirla y en su mayoría la han relacionado con la productividad, competitividad y la satisfacción que muestra el usuario (Summers,2006).

La calidad de atención en el ámbito médico se considera desde tres puntos de vista diferentes: visión del usuario que es quien hace uso y recibe los servicios, del prestador de servicios que brinda la atención requerida y el de la institución que abastece de los medios necesarios e imprescindible para la prestación de los servicios (Dolci GF, et al., 2016). La calidad de atención médica debe interpretarse como la intensidad en que los servicios perfeccionan los niveles de salud, la cual debe ir de la mano con las normativas profesionales y los valores de los pacientes (Navarro, 2008); es decir, la atención brindada a cualquier persona debe darse de manera humanizada, oportuna y personalizada, de manera responsable y competente (Chumpitaz, 2018).

Se define también, como el servicio o producto ofrecido de acuerdo a los requerimientos del usuario a fin de cumplir o sobrepasar sus expectativas, señala también que, se define en base a los logros que generan mayores beneficios para la atención médica, generando menores alarmas y mayor satisfacción del paciente y que se puede interpretar bajo dos dimensiones: la técnica, la cual aplica ciencia y tecnología para generar un máximo beneficio, y la interpersonal, la cual mide el nivel de satisfacción de los pacientes (Donabedian, 2005).

La calidad es una idea de mejorar continuamente, con el fin de lograr obtener y brindar un producto o servicio importante para el consumidor, el cual satisfaga sus expectativas (Alvarado y Izaguirre, F., 2015).

No es solo aquella característica que te diferencia de la competencia, sino que es un elemento sumamente importante para cada entidad, ya que una mala experiencia afecta negativamente en los procesos de gestión, además de perjudicar la fidelización del ciudadano (Luana Cardozo, 2021), en consecuencia, la calidad puede medirse según la percepción del cliente (Zaharias y Pappas, 2016).

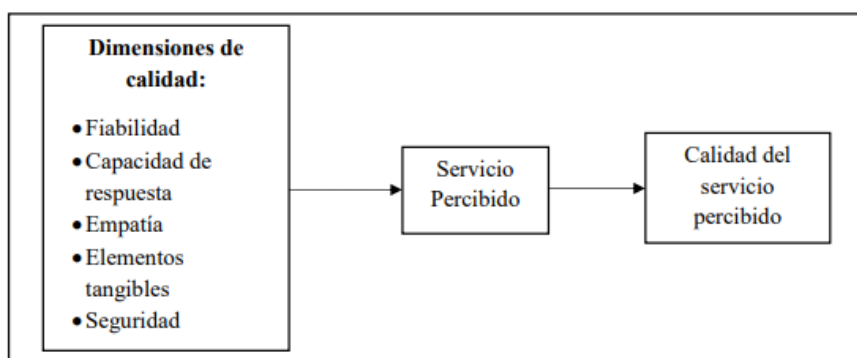
Ahora bien, la Organización Internacional de normalización (ISO), tiene dentro de sus certificaciones, la ISO 9000, la cual es una norma internacional que define y describe los fundamentos de la gestión de la calidad aplicados en todas las organizaciones que buscan tener un valor agregado mediante

implementaciones de sistemas de calidad en cada uno de sus procesos, garantizando la confiabilidad y calidad de sus productos y servicios, así como la satisfacción de sus clientes o usuarios; es decir, si alguna institución decide implementarla, le ayudaría a obtener uniformidad en sus productos o servicios brindados, eficacia en su gestión, decrecimiento de los costos generados por mala calidad y un incremento visible de la satisfacción de los usuarios.

De estas teorías se desprende básicamente que una atención con una sonrisa amable y franca, es una extraordinaria manera de promover una buena relación entre el personal que brinda el servicio y el usuario que busca simplemente una atención de calidad; por el contrario también puede generarse una relación no efectiva cuando no se cuenta con el capital humano idóneo y competente, para afrontar con los problemas de los usuarios, lo mismo que sucede cuando se carece de los medios necesarios para poder sostener el diagnóstico de cada usuario.

Figura 1

#### *Dimensiones de la Calidad de Atención - SERVPERF*



De acuerdo con el modelo SERVPERF(Figura1), la cual mide de manera efectiva la calidad del servicio o atención, por medio de las expectativas y percepción de los usuarios, basado en las siguientes cinco dimensiones (Zeithaml, et al., 2002):

*Fiabilidad*, al brindar al usuario un servicio eficaz, fiable y cuidadoso; es decir, ejecutando un servicio en forma cuidadosa y esmerada con el único fin de cumplir exactamente con lo que se ofrece.

*Seguridad*, al reducir el daño o perjuicio relacionado con la atención brindada a fin de inspirar confianza del usuario, confianza que le da el personal que atiende con su conocimiento, experiencia y habilidades que inspiran credibilidad en el

usuario. Los usuarios buscan obtener información, obtener respuestas a sus inquietudes y requieren que el personal haya llegado esta información de manera comprensible, de tal forma que ellos lleguen a tener seguridad, frente a la gran incertidumbre de no conocer que procedimiento se le va a realizar.

*Empatía*, teniendo la intención de entender y comprender los problemas de los pacientes brindando un servicio personalizado. Ser empático, es comprender al otro, identificarse con sus dudas o sus sentimientos, considerando que los prestadores del servicio deben ser asertivos con lo que piensan y expresan a los usuarios, para evitar ofender o causar malentendidos.

*Capacidad de Respuesta*, voluntad del personal por brindar una atención rápida y eficaz, a fin de ayudar a los usuarios y ofrecer un buen servicio, puesto que, los usuarios esperan que su atención sea rápida, tanto en la espera del servicio como en la entrega de los resultados, entre otros motivos, con el propósito de no prolongar su estadía en la institución.

*Aspectos Tangibles*, estado en el que se encuentran las instalaciones, los equipamientos, el aspecto físico del personal de atención y los materiales visuales para comunicación; es decir, a la percepción que tengan los usuarios en referencia a la infraestructura e instalaciones de las instituciones, por lo tanto, estas deben estar en óptimas condiciones, que brinden comodidad y faciliten la atención.

Ahora bien, con respecto a la variable Satisfacción del usuario, se puede decir que es uno de los objetivos principales de las organizaciones, a fin de brindar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los usuarios, ya que es la valoración del usuario con relación al intercambio o transacción concreta de su experiencia se algún producto o servicio adquirido. (Editorial Ideas Propias, 2006), y muchas veces depende del resultado o rendimiento percibido luego de haber hecho uso del servicio, contrastado por el usuario según la realidad percibida por su experiencia y sus expectativas previas.

Así se puede mencionar que un usuario satisfecho, es aquel que, al hacer uso de algún servicio de una institución, ha recibido un servicio de calidad superando sus expectativas; por lo tanto, un usuario satisfecho se vuelve fiel y regresa a la institución, recomienda a otros usuarios sus experiencias positivas.

Se define también como el cumplimiento de las expectativas del usuario por el servicio y las condiciones en las que es brindado puede verse influida por el modo

en que el usuario accede a la atención, la infraestructura del establecimiento donde acude, el tiempo de espera para su atención o la manera en que recomienda a otros usuarios (Thompson,2017).

Para Vogt (2004), la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparar la experiencia y las percepciones subjetivas, y también los objetivos y las expectativas, en paralelo.

Está considerada como un objetivo al cual se desea llegar, que en términos médicos está considerada como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud (Seclen, et al., 2005).

Esta satisfacción está relacionada directamente a sus necesidades y deseos, al precio, las promociones, el personal que lo atiende, evidencia física y visual, instalaciones y los procedimientos y/o procesos; entonces, se puede concluir que el nivel de satisfacción es variable de usuario a usuario , evolutivo con el tiempo, la cual puede ser de manera positiva o negativa, dependiendo de lo que perciba en cada atención; todo esto sugiere que los directivos o ejecutivos de las instituciones deban conocer el nivel concreto de calidad de atención que se le está brindando a los usuarios.

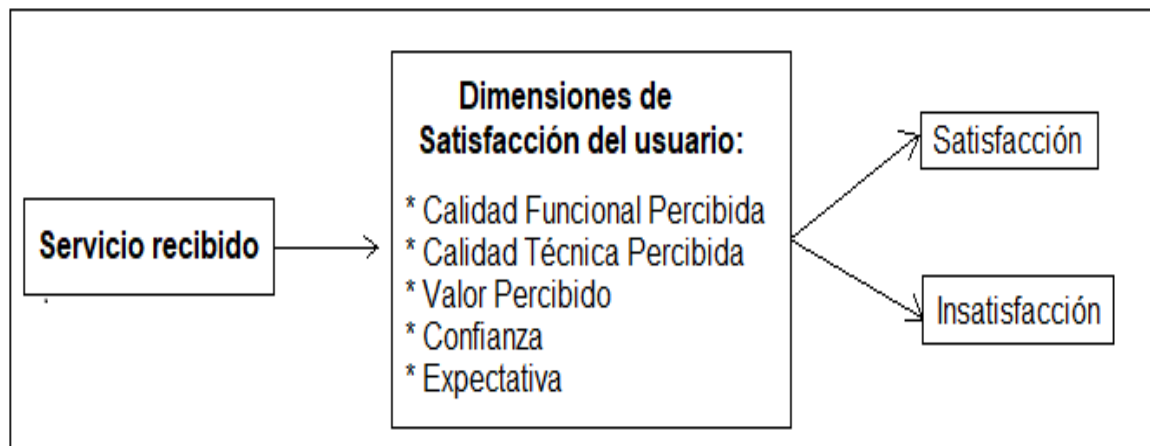
Entonces el usuario en base a su experiencia puede quedar satisfecho, el cual es un grado positivo del desempeño percibido del servicio que cubre sus expectativas, o bien puede sentirse insatisfecho, el cual es el grado negativo del desempeño del servicio recibido que no llega a cubrir sus expectativas y necesidades.

Se puede decir que es una sensación única e irrepetible que se presenta en cada individuo inmediatamente después de recibir un servicio, la cual es evaluada de manera intrasubjetiva e intersubjetiva, es decir desde lo personal y social (Valencia, et al., 2007).

Por lo tanto es de suma importancia, medir el grado de satisfacción que presentan los usuarios hacia el servicio recibido, porque éstas son realidades posteriores a la atención y permitirá mejorar el servicio prestado, optimizando los resultados; esto se puede aplicar como caso especial en las áreas de emergencia, ya que estas son vías de acceso frecuente al uso del servicio del sistema sanitario, y porque al requerir una atención inmediata, eficaz y precisa, está puede verse como la tarjeta de presentación de la institución(Gamella, et al., 2014).

Figura 2

*Dimensiones de la Satisfacción de Usuario*



En general, de la revisión de diferentes fuentes, se mostró que hay cinco enfoques o dimensiones (Figura 2), las cuales sirven para poder medir la variable satisfacción del usuario, las cuales se detallan a continuación:

*Calidad funcional percibida*, es la forma en la que se brinda y presta el servicio.

*Calidad técnica percibida*, son las características internas básicas del servicio brindado.

*Valor del servicio*, teniendo la intención de entender y comprender los problemas de los pacientes brindando un servicio personalizado.

*Confianza*, se mide por la percepción que tiene el usuario sobre el servicio brindado, a fin de fidelizar a los usuarios y estos puedan recomendarlo

*Expectativas*, que es lo que el cliente espera recibir al hacer uso del servicio.

Se puede concluir que, la calidad de atención tiene una naturaleza de tipo cognitiva, mientras que la satisfacción del usuario, afectiva; ya que, depende mucho del momento del que se evalúe el servicio, por lo tanto, situaciones diferentes conllevan a apreciaciones distintas en un mismo usuario, teniendo en cuenta los factores externo e internos que confluyen y alteran el orden causal de estas variables y sus conceptos; es decir, se toma a la calidad de atención como un agente causal de la satisfacción del usuario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Este trabajo es una investigación de tipo básica, ya que, de acuerdo con CONCYTEC (2018), está dirigida a un conocimiento más complejo y completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes.

Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, porque estudia los hechos y fenómenos de la realidad, utilizando un análisis estadístico, recogiendo y analizando datos sobre las variables de estudio.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Se utilizó el diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo correlacional.

Es una investigación del tipo no experimental, ya que fue realizada sin alterar convenientemente las variables y se recogieron datos dentro del contexto y en relación con lo observado.

Es transversal, porque se recogieron datos de los usuarios que fueron atendidos durante un periodo de tiempo (Vara, 2012), que para esta investigación se hizo en el mes junio del 2022.

Es descriptivo, ya que implicó observar la realidad del problema, a fin de poder describir el comportamiento de los sujetos estudiados, con relación a las variables de estudio.

Es correlacional, porque midió la relación que existen entre las variables de estudio, sin que estas sean manipuladas (Vara, 2012).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable Independiente: Calidad de atención**

La calidad de atención es una variable de tipo cualitativa, la cual según Donabedian (2005), se define como el servicio o producto ofrecido de acuerdo a los requerimientos del usuario a fin de cumplir o sobrepasar sus expectativas.

Además, para que la calidad de atención tenga un creciente reconocimiento el servicio ofrecido debe ser eficaz, seguro y centrado en las personas (Organización Mundial de la Salud, 2020).

La calidad del servicio no es solo esa característica que te diferencia de la competencia, sino que es un elemento sumamente importante para cada entidad, ya que una mala experiencia afecta negativamente en los procesos de gestión, además de perjudicar la fidelización del ciudadano (Luana Cardozo, 2021).

### **3.2.2 Variable Dependiente: Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es una variable de tipo cualitativa, la cual Thompson (2017) define como, el cumplimiento de las expectativas del usuario por el servicio y las condiciones en las que es brindado.

Está considerada como un objetivo al cual se desea llegar, que en términos médicos está considerada como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud (Seclen, et al., 2005).

Se puede concluir, que es una sensación única e irreplicable que se presenta en cada individuo inmediatamente después de recibir un servicio, la cual es evaluada de manera intrasubjetiva e intersubjetiva, es decir desde lo personal y social (Valencia, et al., 2007).

### **3.2.3 Operacionalización de las Variables**

En conformidad con los diferentes conceptos revisados sobre la calidad de atención, esta debe estar enmarcada en que los servicios brindados al usuario deben ser eficaces, ágiles, seguros y centrado en la comodidad y bienestar de las personas que acuden a cada institución confiando en que el servicio que recibirán será el mejor; es otras palabras, una atención con una sonrisa amable y franca, es una extraordinaria manera de promover una buena relación entre el personal que brinda el servicio y el usuario que busca simplemente una atención de calidad

Al respecto en la Tabla 1, se mencionan las dimensiones para el estudio de la variable Calidad de atención, las cuales permitieron medirla de manera efectiva.

Tabla 1

*Definición operacional de las dimensiones de la variable Calidad de atención*

Dimensión	Definición operacional
Fiabilidad	Es brindar al usuario un servicio eficaz, fiable y cuidadoso.
Seguridad	Reducir el daño o perjuicio relacionado con la atención brindada a fin de inspirar confianza del usuario.
Empatía	Capacidad de entender y comprender los problemas de los pacientes brindando un servicio personalizado.
Capacidad de Respuesta	Voluntad del personal por brindar una atención rápida y eficaz, a fin de ayudar a los usuarios y ofrecer un buen servicio.
Aspectos Tangibles	Estado en el que se encuentran las instalaciones, los equipamientos, el aspecto físico del personal de atención y los materiales visuales para comunicación.

De igual forma, para la variable cuantitativa Satisfacción del cliente, la cual es la percepción posterior por recibir un servicio, la misma que puede verse influenciada por diferentes factores, tanto intrapersonales como del entorno, que pueden hacer que la experiencia pueda ser negativa o positiva, en la Tabla 2 se enumeran las dimensiones que facilitaron medir de manera correcta el grado de satisfacción de los usuarios.



Tabla 2

*Definición operacional de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario*

Dimensión	Definición operacional
Calidad funcional percibida	Es la forma en la que se brinda y presta el servicio.
Calidad técnica percibida	Son las características internas básicas del servicio brindado.
Valor del servicio	Es la intención de entender y comprender los problemas de los pacientes brindando un servicio personalizado. Se mide por la percepción que tiene el usuario sobre el
Confianza	servicio brindado, a fin de fidelizar a los usuarios y estos puedan recomendarlo.
Expectativas	Es lo que el cliente espera recibir al hacer uso del servicio.

En el Anexo 1: Tabla de Operacionalización de Variables, se detallan las variables, conceptos, dimensiones e indicadores, a fin de poder verificar los ítems que se consideraron para la encuesta.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Antes de aplicar el instrumento para esta investigación, es prioritario poder definir la población de estudio, la cual se define como un universo, donde las unidades tienen una característica en común, la que debe ser estudiada y por lo tanto origina los datos para la investigación, adicionalmente se puede mencionar que esta debe ser finita, es decir, que se debe conocer su tamaño (Tamayo y Tamayo,1997)

Ahora bien, para esta investigación, la población de estudio fueron todos aquellos usuarios que se atendieron en el área de emergencia en las dos últimas semanas del mes de junio (15 de junio al 30 de junio de 2022).

Entre el 1 de enero al 20 de mayo de 2022, se realizaron 136,875 atenciones en el área de emergencia, teniendo en cuenta que, en 5 meses, tiempo que ha transcurrido en lo que va del año, existen aproximadamente 26 semanas, y que para este estudio se tomaron las últimas dos semanas del mes de junio, entonces quedó como población un total de 10,528 atendidos en el área de emergencia.

Se consideraron como posibles encuestados, a aquellos usuarios y/o acompañantes que se atendieron en el servicio de emergencia, por lo menos una vez con anterioridad, que sean mayores de edad y que presentes cualquier tipo de seguro o no cuenten con uno; se excluyeron a aquellos que se atendían por primera vez en el área de emergencia o que eran referidos o derivados de otros establecimientos, así como a los menores de edad.

### **3.3.2 Muestra**

Al ser la muestra el subconjunto que se desprende de la población, a partir de donde cada elemento deberá ser analizados y parametrizados a fin de obtener los resultados esperados (Hernández, 2014), el tamaño de la muestra se calcula mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: Tamaño de muestra

p: Proporción de usuarios insatisfechos con la atención (p=0.5)

q: Proporción de usuarios insatisfechos con la atención (1-p=q=0.5)

e: Error estándar (e=0.09)

Z: Nivel de confianza (Z=1.96)

N: Población atendida en emergencia

En consecuencia, en el Anexo 2, se explica el cálculo y determinación del tamaño de muestra, obteniendo un resultado de 118 usuarios.

### **3.3.3 Muestreo**

Muestreo probabilístico: el cual es conocido también como muestreo aleatorio, ya que hace uso del azar y las estadísticas a fin de hallar el tamaño y también la elección de los integrantes que conformarán la muestra.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis para esta investigación son todos los usuarios mayores de edad, que tengan una antigüedad de atención mínima de 6 meses, atendidos en el área de emergencia de un hospital regional, en las últimas dos semanas del mes de junio, en el turno tarde, y así cumplir con el principio de justicia ya que se tendría

igualdad de condiciones sin ejercer ningún tipo de favoritismo o manejo indebido de la encuesta.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica**

La técnica utilizada para esta investigación fue la encuesta virtual, la cual tuvo como finalidad el recolectar datos, mediante una entrevista a todas aquellas personas que se atienden en el área de emergencia en las dos últimas semanas del mes de junio de 2022.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos cuantitativos, se emplean en las investigaciones de tipo correlacional, estos se adaptan con facilidad a los diversos análisis estadísticos y, son demasiado útiles para lograr describir y medir con claridad todas las variables.

Dentro de los instrumentos cuantitativos podemos encontrar a los cuestionarios estructurados, los cuales son instrumentos con mayor acogida en los trabajos de investigación para recolectar información, ya que son muy flexibles y versátiles, y su validez depende de cuan sencillas, claras y directas sean las preguntas y por su puesto de la pertinencia de las respuestas.

Por lo tanto, se utilizó el cuestionario estructurado con escala tipo Likert, como instrumento de recolección (Anexo 3), el cual fue sometido con anterioridad al juicio de tres expertos para poder utilizarlo en la muestra de personas atendidas en el área de emergencia en las últimas dos semanas del mes de junio de 2022, además las respuestas a este cuestionario, las cuales se encuentran en el Anexo 4, fueron sometidas a determinación de confiabilidad, mediante el estadístico Alfa de Cronbach.

Ahora bien, para que los expertos puedan validar la encuesta, se tomó una muestra piloto, tomando aproximadamente el 10% de la muestra (13 encuestas), de las cuales para hallar el grado de confiabilidad se ingresó la data de las respuestas en el Software Estadístico SPSS, las cuales se pueden encontrar en el Anexo 4, y se analizó la confiabilidad con Alfa de Cronbach (Figura 1), obteniendo un valor de 0.908, lo que demuestra que el cuestionario presenta un alto grado de confiabilidad.

Figura 3

*Alfa de Cronbach muestra piloto*

## **Escala: ALL VARIABLES**

### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	13	100,0

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

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	26

Nota: El Alfa de Cronbach se analizó en el software estadístico SPSS.

Asimismo, en el Anexo 6, se muestra la ficha técnica del instrumento, el cual muestra que se trabajó la encuesta para ambas variables, en el modelo de instrumento de SERVPERF, el cual sirve para medir el nivel de calidad de todas las empresas que ofrezcan servicios que se conozcan las valoraciones de los usuarios con respecto al servicio brindado y percibido, con el fin de beneficiar tanto a la empresa como a los usuarios o clientes.

De igual manera, también se menciona la cantidad de ítems con los que cuenta la encuesta, la cantidad de encuestas realizadas en la muestra piloto, las cuales fueron 13, que corresponde a un aproximado del 10% de la muestra total; además, se puede visualizar las dimensiones de cada variable, la fiabilidad del instrumento, la cual fue realizada en el software estadístico SPSS, calculando un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.908, lo que indica una alto grado de confiabilidad y la finalidad del mismo que es evaluar la calidad y la satisfacción del usuario.

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó el proyecto de encuesta, con el fin de tomar la muestra piloto, la cual arrojó un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.908, con lo que se corroboró la fiabilidad del instrumento; con estos datos se le presentó a los expertos, quienes validaron la encuesta confirmando la suficiencia respecto a las dimensiones de cada variable, y de esta manera se obtuvo la validez de las encuestas, las mismas que ya estaban lista para poder aplicarlas a los 118 usuarios.

El trabajo de campo se realizó en las últimas dos semanas del mes de junio en el turno tarde, tomando a los usuarios aleatoriamente, tanto a usuarios que se atendieron como a sus acompañantes; al finalizar la encuesta se le agradeció sobre la información proporcionada, toda vez que esta es de suma importancia para la investigación.

La información recopilada fue procesada y analizada a fin de depurar las que no sumaban valor a esta investigación; por lo tanto, lo recabada y relevante, se ingresó al software estadístico SPSS, con la finalidad de analizar los resultados y se relacionó con las hipótesis planteadas, generando los resultados presentados en esta investigación.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Se utiliza el método hipotético-deductivo, el cual consiste en observar los hechos, crear o inducir hipótesis y tomar como cierta una de estas, para después comprobarlas y confrontarlas con la realidad, a fin de obtener conclusiones basadas en los hechos.

Al ingresar los datos en el SPSS, este software permite realizar un análisis descriptivo, para después con los resultados obtenidos realizar un análisis inferencial, con el fin de poder apreciar el tipo de relación que existe o el grado de correlación entre las variables de estudio.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Esta investigación cumple con el principio de beneficencia, ya que contribuye y es de beneficio para los servidores públicos del área de emergencia de un hospital regional donde se realizó el estudio, a fin de promover una mejor atención al usuario externo y por lo tanto la imagen de la institución.

Así mismo, no se tornó perjudicial a la institución, ya que se puede tomar esta investigación para su mejora continua del proceso dentro del área de emergencia, cumpliendo de esta manera con el principio de no maleficencia.

De igual forma, se consideró el consentimiento previo de los usuarios para la aplicación del instrumento, así como la renuncia a seguir con el llenado del cuestionario, garantizando el principio de autonomía.

Adicionalmente también se aplicó el principio de justicia, ya que el cuestionario se tomó de manera equitativa en el mismo horario durante las últimas dos semanas del mes de junio.

Es importante mencionar también que los datos recogidos no se manipularon en ningún aspecto, y que esta investigación sigue criterios de la guía de elaboración de tesis, así como el uso frecuente del Turnitin, obteniendo un porcentaje menor a 25%, y utilizando las normas APA 7ma. Edición.

#### IV. RESULTADOS

Para determinar la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia de un hospital regional del Callao en los meses de enero-junio 2022, los resultados de las encuestas se tabularon y analizaron en el software estadístico SPSS, siguiendo la base de los objetivos dispuestos para esta investigación.

Es así que, que para dar mayor detalle en la Tabla 3, se identificaron las características sociodemográficas de los usuarios que fueron encuestados, donde se observa que, de los 118 usuarios encuestados durante las últimas dos semanas del mes de junio, predominó en un 54% los usuarios del sexo masculino, el 58% tuvieron la condición de usuario, el 42% de los usuarios tiene entre 30 a 42 años y el 45% tiene educación superior universitaria.

Tabla 3

##### *Características sociodemográficas de los usuarios*

Datos Generales	N°	%
<b>Muestra Total</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	64	54%
Femenino	54	46%
<b>Condición del Encuestado</b>		
Usuario	68	58%
Acompañante	50	42%
<b>Edad</b>		
De 18 a 30 años	28	24%
De 30 a 42 años	50	42%
De 42 a 54 años	30	25%
De 54 años a más	10	8%
<b>Nivel de Estudio</b>		
Primaria	4	3%
Secundaria	27	23%
Superior Técnico	34	29%
Superior Universitario	53	45%

Ahora bien, en la Tabla 4 y Figura 4, con respecto a la calidad de atención brindada a los usuarios de emergencia en un hospital regional del Callao, se observa que el 49.15% de los usuarios refiere que la atención de los servidores es regular; el 44.07% aprecia que el servicio brindado es de calidad alta; mientras que solo el 6.78% indica que es baja.

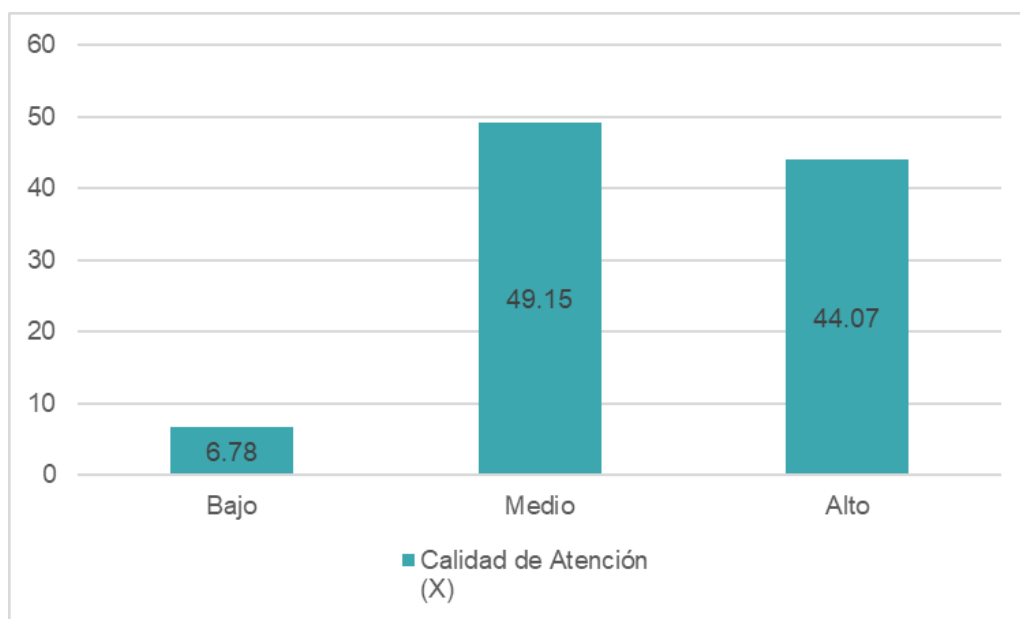
Tabla 4

*Calidad de Atención en el área de emergencia de un hospital regional*

Nivel	Calidad de Atención (X)	
	Nº	%
Bajo	8	6.78
Medio	58	49.15
Alto	52	44.07
Total	118	100.00

Figura 4

*Distribución porcentual del nivel de Calidad de Atención*

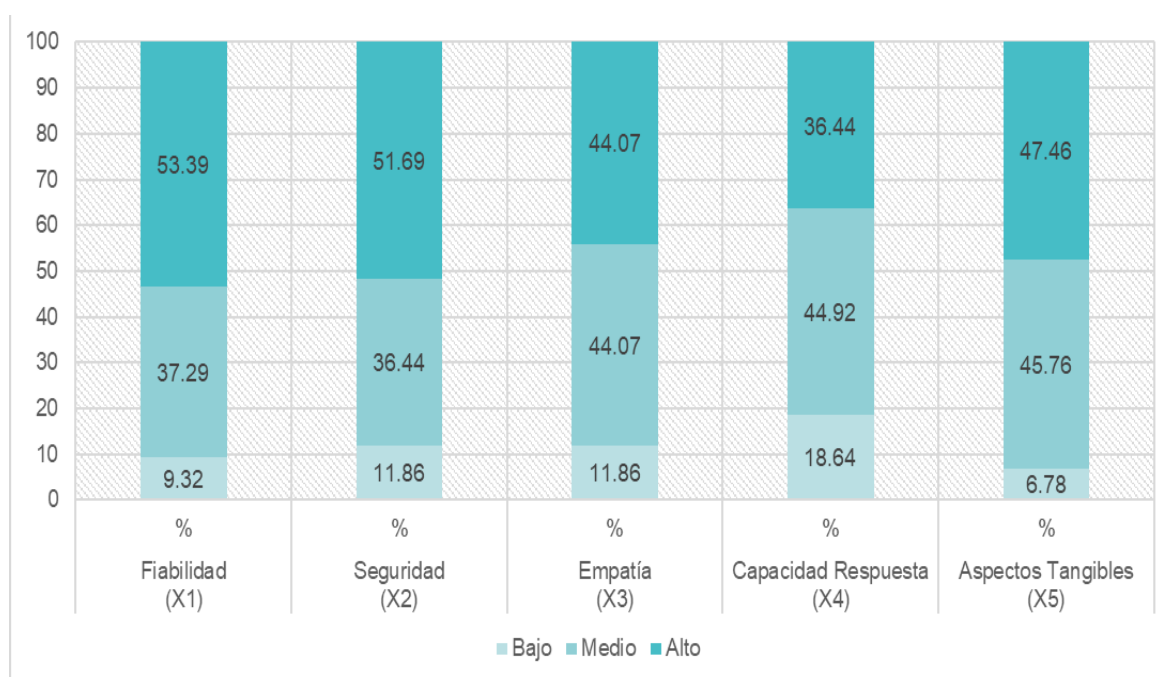




En relación al primer objetivo: Analizar la calidad de atención con respecto a sus dimensiones, con la finalidad de conocer de qué manera se relacionan entre sí; en la Figura 5 y Tabla 5, se observa que con respecto a la dimensión Fiabilidad, que el 90.68% de los usuarios, perciben un nivel medio y alto, mientras que el 9.32% la perciben en un nivel bajo; en referencia a la dimensión Seguridad, el 51.69% de los encuestados refiere que la calidad de atención se encuentra en un nivel alto, el 36.44% percibe un nivel medio y solo el 11.86%, un nivel bajo. Para la dimensión Empatía, se tiene que el 44.07% encontró un nivel alto, mientras que el 55.93% de los encuestados perciben un nivel medio y bajo; con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, el 18.64%, se encuentra en un nivel bajo, el 44.92%, en un nivel medio y el 38.44%, en un nivel alto. De igual forma para la dimensión Aspectos Tangibles, el 47.46% de los encuestados identificaron que los servicios brindados estuvieron en un nivel alto, mientras que un 52.54% advirtieron que presenta nivel medio y bajo.

Figura 5

*Distribución porcentual de la Calidad de atención según sus dimensiones*



Además, de las cinco dimensiones presentadas, se puede afirmar que, en la que se debería prestar mayor atención es en la dimensión Capacidad de respuesta, ya que presenta un 18.64% de nivel bajo que, en comparación con las demás dimensiones, evidencia un porcentaje alto en ese nivel; con respecto al nivel alto, también se debería concentrar en la misma dimensión, ya que de todas es la que menor porcentaje presenta.

Tabla 5

*Calidad de Atención y sus dimensiones*

Nivel	Fiabilidad (X1)		Seguridad (X2)		Empatía (X3)		Capacidad Respuesta (X4)		Aspectos Tangibles (X5)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	11	9.32	14	11.86	14	11.86	22	18.64	8	6.78
Medio	44	37.29	43	36.44	52	44.07	53	44.92	54	45.76
Alto	63	53.39	61	51.69	52	44.07	43	36.44	56	47.46
Total	118	100	118	100	118	100	118	100	118	100

Asimismo, de las cinco dimensiones señaladas, la que presenta mayor aceptación es la dimensión Fiabilidad con un 53.39% en el nivel alto; y que la dimensión Aspectos tangibles, que hace alusión a la infraestructura del establecimiento, presenta solo 6.78% de usuarios que percibieron un nivel bajo, con lo que se puede afirmar que este cuenta con una infraestructura que es de agrado de la mayoría de los usuarios.

De ello, se puede afirmar que, en las cinco dimensiones de la calidad de atención, la mayoría de los usuarios atendidos en el área de emergencia del hospital regional notó una atención con nivel medio o regular.

Ahora bien, en la Tabla 6 y Figura 6, con respecto a la satisfacción del usuario, según la atención brindada en el área de emergencia en un hospital regional del Callao, se observa que el 38.14% se encuentra insatisfecho con atención en general; mientras que el 61.86% se siente satisfecho con los servicios recibidos durante su atención.

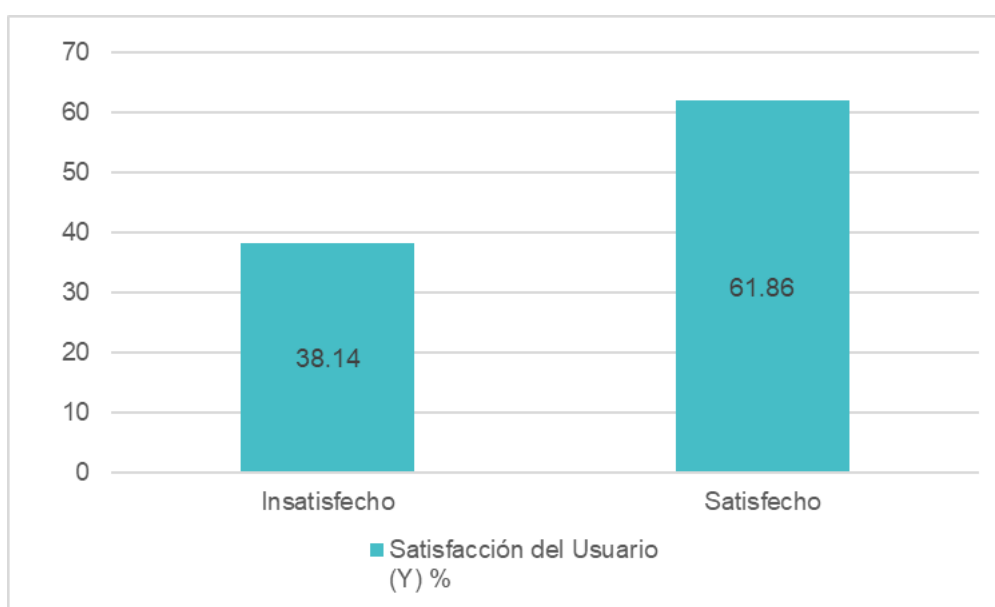
Tabla 6

*Satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital regional*

Nivel	Satisfacción del Usuario (Y)	
	Nº	%
Insatisfecho	45	38.14
Satisfecho	73	61.86
Total	118	100

Figura 6

*Distribución porcentual del nivel de Satisfacción del usuario*



En relación al segundo objetivo: Analizar la satisfacción del usuario con respecto a sus dimensiones, con la finalidad de conocer de qué manera se relacionan entre sí; en la Figura 7 y Tabla 7, se puede observar que para las dimensiones Calidad funcional percibida y Valor percibido, el 71.19% de los usuarios se encuentran satisfechos, mientras que el 28.81% se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos; para la dimensión Calidad Técnica Percibida, el 72.88%, se sienten satisfechos; con respecto a las dimensiones Confianza y Expectativas, los usuarios se encuentran satisfechos en un 75.42% y 77.12% respectivamente.

Figura 7

*Distribución porcentual de la Satisfacción del usuario según sus dimensiones*

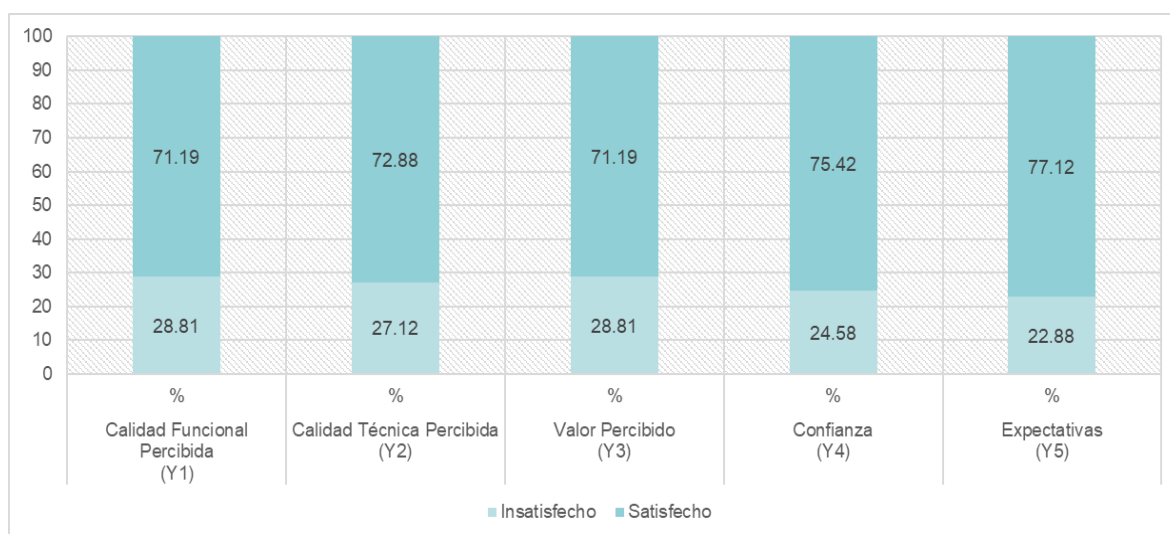


Tabla 7

*Satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Nivel	Calidad Funcional Percibida (Y1)		Calidad Técnica Percibida (Y2)		Valor Percibido (Y3)		Confianza (Y4)		Expectativas (Y5)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	34	28.81	32	27.12	34	28.81	29	24.58	27	22.88
Satisfecho	84	71.19	86	72.88	84	71.19	89	75.42	91	77.12
Total	118	100	118	100	118	100	118	100	118	100

Esto evidencia entonces que los usuarios en su mayoría están satisfechos con los servicios recibidos, ya que el porcentaje de cada dimensión no varía mucho, y la que destaca es la dimensión confianza con un 75.42%.

En la Tabla 8, con respecto a la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, los que manifiestan calidad media, estuvieron insatisfechos en un 18.74%, y satisfechos en 30.41%; los usuarios que refirieron alta calidad de atención, un 27.26% estuvieron satisfechos y en 16.81%

insatisfechos; en cuanto a los que manifestaron baja calidad de atención, estuvieron satisfechos en 2.59%. e insatisfechos en 4.19%.

Esto indica que, la alta y media calidad de atención conlleva a una satisfacción del usuario; mientras que la baja calidad de atención conduce a la insatisfacción de este.

Tabla 8

*Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario*

Calidad de atención	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos		N°	%
	N°	%	N°	%		
Bajo	3	2.59	5	4.19	8	6.78
Medio	36	30.41	22	18.74	58	49.15
Alto	32	27.26	20	16.81	52	44.07
Total	73	61.86	45	38.14	118	100.00

Ahora bien, para generar la contrastación de las hipótesis planteadas; se analizó el grado de correlación existente.

Para la hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia en un hospital regional del Callao.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia en un hospital regional del Callao.

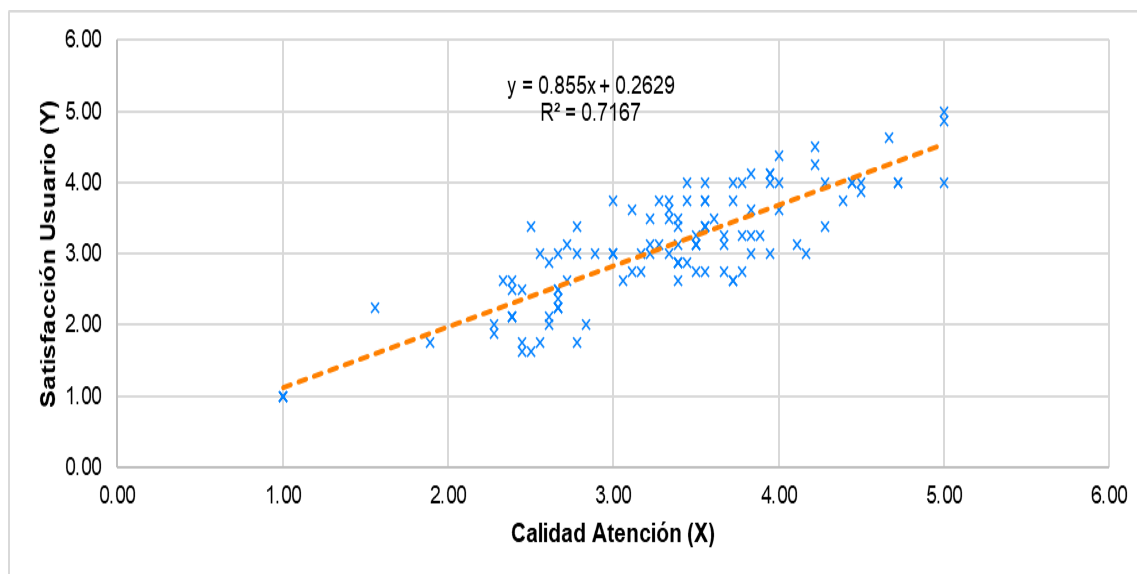
En la Figura 8 y Tabla 9, se puede observar que, el coeficiente de correlación indica que el grado de ajuste o relación entre las variables de estudio es positivo (es decir, a medida que una aumenta, la otra también) y muy fuerte. El coeficiente de determinación tiene un valor de 0.7167, lo que significa que el modelo de regresión es capaz de explicar el 71.67% de la incertidumbre de los datos.

La significancia o p-valor del análisis de varianza es menor al valor límite de 0.05, razón por la cual puede afirmarse con una certeza estadística del 95% que

existe una relación significativa entre las variables, por lo tanto, ya que el p-valor es menor a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa, la cual menciona que si existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia en un hospital regional del Callao.

Figura 8

*Grado de Correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción del usuario*



Además, debido a que se obtuvo un grado de correlación de Spearman de 0.7167, significa que el modelo de regresión es capaz de explicar el 71.67% de la incertidumbre de los datos, y que tiene un grado de correlación positivo alto.

Tabla 9

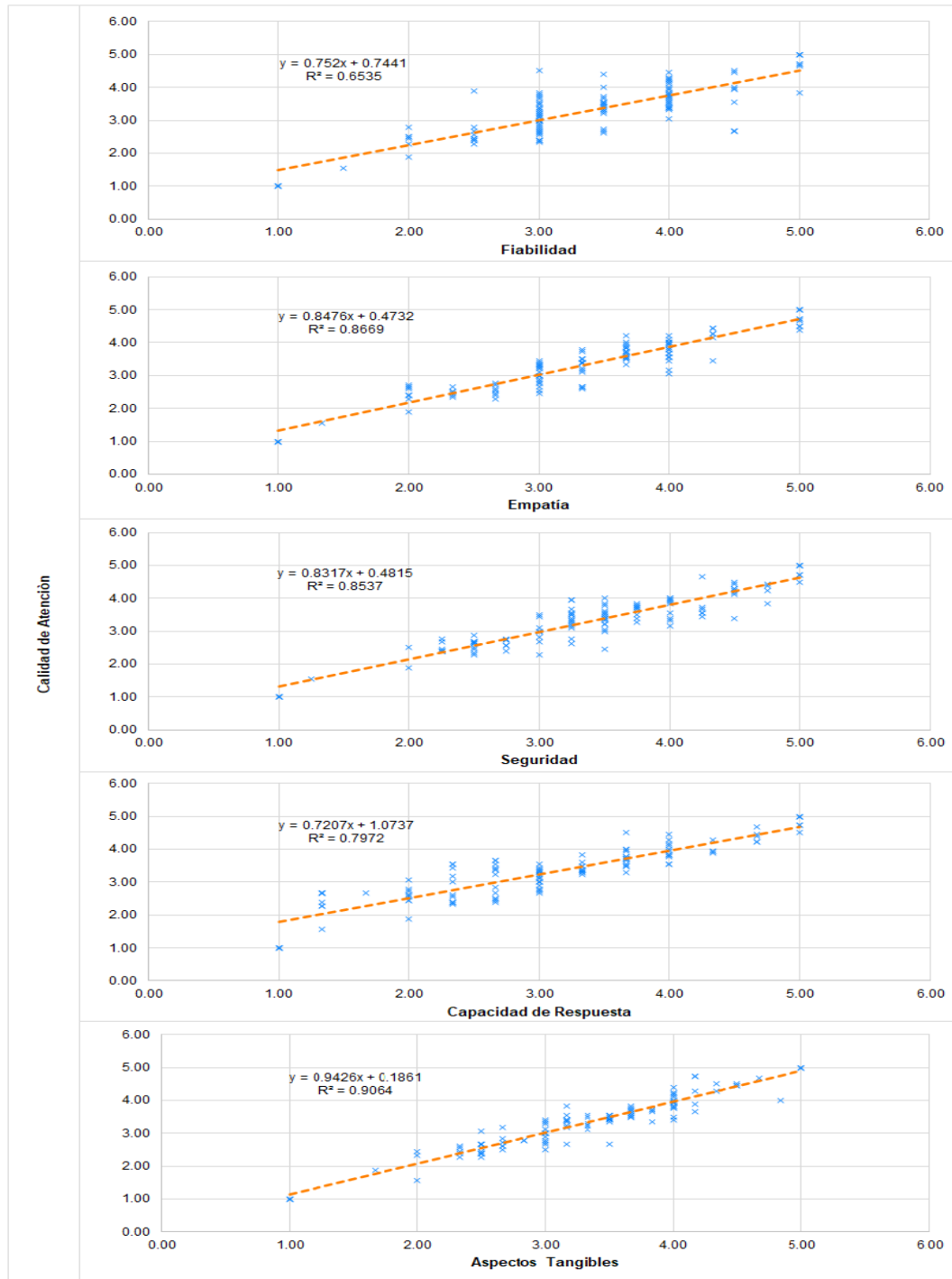
*Análisis de varianza del modelo de regresión lineal*

<i>Fuente de variación</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Cuadrado medio</i>	<i>F</i>	<i>p-valor</i>
Regresión	1	57.1420	57.1420	293.4654	1.478E-33
Residuos	116	22.5869	0.1947		
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>79.7289</b>			

Por consiguiente, queda demostrado que se cumple la hipótesis alternativa, la cual menciona que: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia en un hospital regional del Callao, y se rechaza la hipótesis nula.

Figura 9

*Correlación entre Calidad de atención y sus dimensiones*



De igual manera se analizaron las hipótesis específicas, teniendo los siguientes resultados:

Ho: La calidad de atención no se relaciona significativamente con las dimensiones planteadas.

Ha: La calidad de atención se relaciona significativamente con las dimensiones planteadas.

Para esta hipótesis específica, en la Figura 9, se pueden observar las correlaciones positivas fuertes entre cada una de las dimensiones y la variable calidad de atención; se puede afirmar entonces que las dimensiones aspectos tangibles y empatía son las que cuentan con mayor grado de correlación con 0.9064 y 0.8669, respectivamente.

Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa: La calidad de atención se relaciona significativamente con las dimensiones planteadas y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, se analiza la segunda hipótesis, la cual es:

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

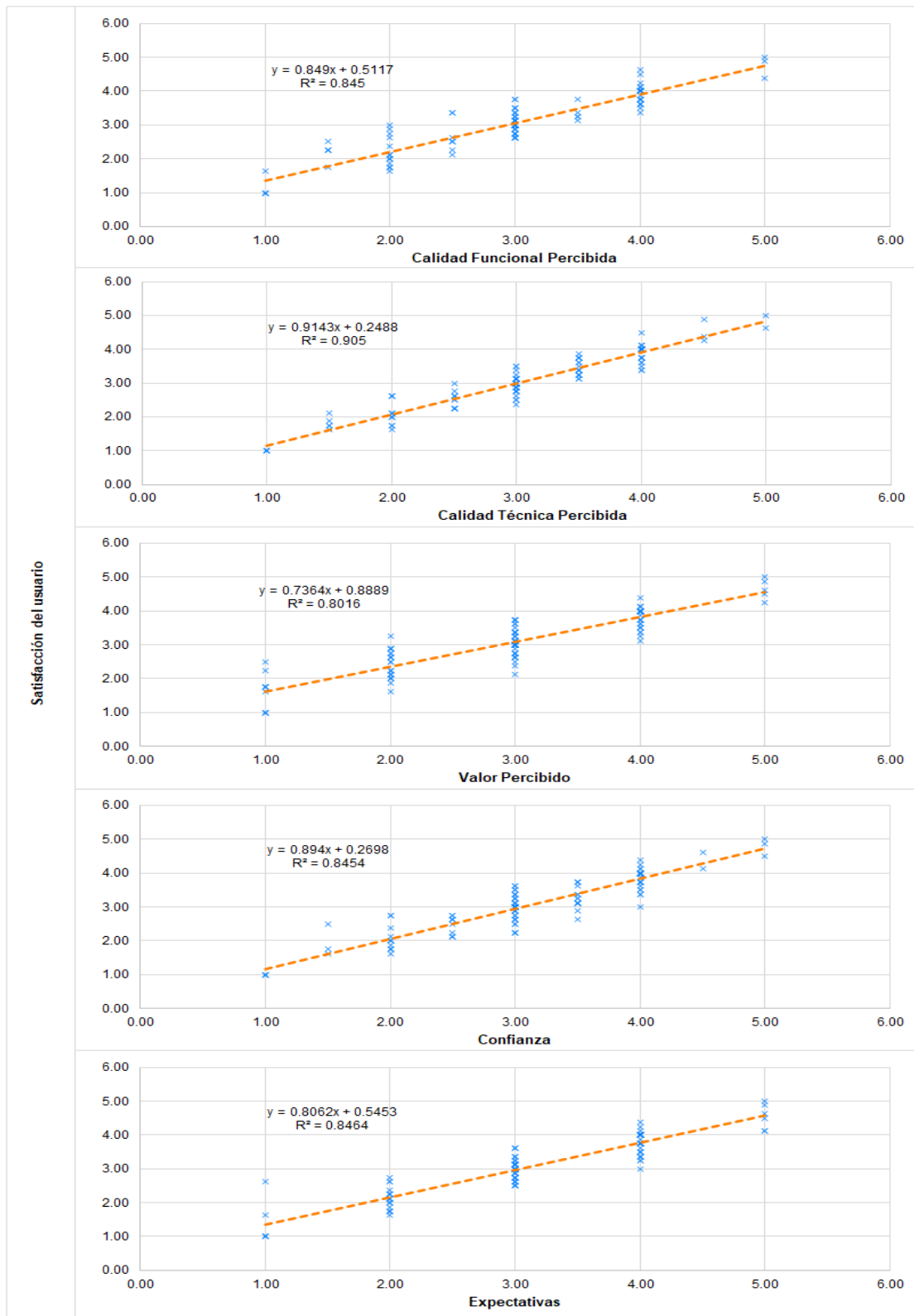
Para esta hipótesis específica, en la Figura 10, se pueden observar las correlaciones positivas fuertes entre cada una de las dimensiones y la variable satisfacción del usuario; se puede afirmar entonces que las dimensiones calidad técnica percibida y expectativas son las que cuentan con mayor grado de correlación con 0.905 y 0.8464, respectivamente, con un nivel de significancia de menor al 0.05 lo cual es aceptable.

Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y sus dimensiones y se rechaza la hipótesis nula.



Figura 10

Correlación entre Satisfacción del usuario y sus dimensiones



## V. DISCUSIÓN

El resultado del presente trabajo de investigación fue determinar la relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia en un hospital regional, Callao, enero-junio 2022, trabajando con las dimensiones para la Calidad de atención: fiabilidad, seguridad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Aspectos Tangibles, y para la Satisfacción del usuario: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y expectativas.

Con respecto a la Tabla 4, sobre la calidad de atención brindada a los usuarios de emergencia en un hospital regional del Callao, se obtuvo que el 49.15% de los usuarios refiere que la atención de los servidores es regular o media; el 44.07% aprecia que el servicio brindado es de calidad alta; mientras que solo el 6.78% indica que es baja. De la Tabla 3, al analizar la calidad de atención y sus dimensiones: la Fiabilidad, fue valorada por el 90.68% medio y alto, y por el 9.32% como baja; para el 88.13% la calidad en su dimensión Seguridad fue alta y media, seguido del 11.86%, que la catalogaron como baja; en la dimensión Empatía, el 88.14% percibió la calidad de atención como alta y regular, el 11.86 como baja. Para la dimensión Capacidad de respuesta, el 81.36% se encuentra en un nivel alto y medio, y el 18.64%, en un nivel bajo, por último, para la dimensión Aspectos Tangibles, el 47.46% identificaron que los servicios brindados estuvieron en un nivel alto de calidad, mientras que un 52.54% advirtieron que presenta nivel medio y bajo.

Estos resultados, se verificaron con el estudio de Mendivil (2018), donde el 54.7% de los usuarios concluye que percibieron una calidad de atención regular, el 28.1% percibió una calidad mala y el 17.1% una buena calidad de atención, dentro de los cuales la dimensión capacidad de respuesta es la que obtuvo mayor margen en cuanto a mala calidad, seguido de las dimensiones Empatía y Aspectos tangibles.

Encontrar porcentajes de baja calidad mayores al 10% implica, a pesar de ser bajo, que existe un riesgo el cual puede incrementar el índice de mortalidad y contagio, esto se puede aseverar gracias a los comentarios de los usuarios encuestados que afirmaron que, su atención en las diferentes oportunidades que han asistido al establecimiento, fue lenta, tanto en el tiempo de espera a que fueran ingresados a atención como durante la misma atención, el personal que los atendió,

no mostro interés por lo que le comentaba el usuario, por lo tanto, en su percepción recibieron una atención con un trato cortante, poco respetuosa de sus creencias, y poco empáticos con sus miedos por la enfermedad que los atañe, pero si mostraron satisfacción con respecto a la infraestructura del establecimiento, el lugar donde fueron esperaron y donde fueron atendidos.

Esto, se vería contrarrestado a la teoría de Donabedian, quien afirma que el brindar buena calidad de atención requiere de todo un proceso en donde convergen aspectos técnicos, humanos y del entorno, y que, para llegar al fin último, se debe lograr una buena organización del establecimiento, adecuada infraestructura, equipamiento y medicamentos, así como de contratar profesionales con aptitudes suficientes y actitudes humanas.

En cuanto a los resultados obtenidos del nivel de satisfacción del usuario vemos que los usuarios se encuentran satisfechos en un 61.86%, mientras que el 38.14% se encuentra insatisfecho, todo esto, debido a que esta variable se refiere al tipo de atención que haya recibido en lo que dure la atención, al cual estos usuarios asisten con el fin de recibir una atención cálida, agradable y amable; con estos resultados se concluye que si existe una relación estadísticamente significativa alta entre las variables, calidad de atención y satisfacción del usuario.

Estos resultados, se constataron con Lostaunau (2018), la cual en su prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 95%, y p-valor menor a 0.05, se determinó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad de atención evaluadas, así también se obtienen altos niveles al respecto de expectativas de calidad (75%) y de la satisfacción (78.4%).

Los resultados de esta investigación son similares a las conclusiones presentadas por Córdor (2021), ya que, con respecto a la satisfacción del usuario, se obtuvo que, el 62,4% de los usuarios encuestados presentaron satisfacción regular, el 12% presentó una alta satisfacción. Mientras que para la variable calidad de atención, el 55,6% refieren calidad de atención regular y el 15% percibieron una buena calidad de atención. Con esto, demostró que, si existe relación fuerte entre

calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente, con un grado de correlación  $r=0,742$ .

Al respecto, el cumplimiento de las expectativas del usuario por el servicio y las condiciones en las que es brindado puede verse influida por el modo en que el usuario accede a la atención, la infraestructura del establecimiento donde acude, el tiempo de espera para su atención o la manera en que recomienda a otros usuarios (Thompson,2017).

Los mismos resultados se pueden contrastar con Botón (2018), la cual obtuvo que solo el 29% de la muestra no está satisfecha con la atención brindada en un centro de atención primaria; y que si bien es cierto es un porcentaje bajo, se debe tomar en consideración y darles la debida atención para brindarles una mejor atención en sus futuras visitas, además que las dimensiones que destacan son Confianza (84%) y la de Calidad Técnica percibida ( 82%), siendo la que cuenta con menor porcentaje la dimensión Valor Percibido(71%), sin embargo igual presenta un porcentaje de aceptación alto.

Sin embargo, Becerra-Canales (2020), obtuvo que el 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud, concluyendo que durante la pandemia, los usuarios externos se sintieron insatisfechos con la atención percibida y recibida, en un establecimiento de atención primaria de salud (CAP); si bien es cierto, esta investigación concluye insatisfacción de los usuarios, sigue la misma línea con respecto a los resultados obtenidos, ya que si el usuario percibe una atención de calidad, la satisfacción irá subiendo gradualmente y como resultado se generará lealtad de los usuarios, tal como lo sustenta Aliaga (2019).

Entonces la calidad del servicio no es únicamente esa característica diferenciadora, sino que es un elemento importante para todas las entidades, porque una mala experiencia afecta negativamente en los procesos de gestión, además de perjudicar la fidelización del ciudadano.

En relación con el objetivo específico analizar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a sus dimensiones, en esta investigación se concluyó que cada una de las dimensiones se relaciona positiva y fuerte con la variable satisfacción del usuario, y se puede corroborar con Ruydiaz (2018), el cual afirma que la atención brindada por los enfermeros es primordial en la relación de apoyo

y ayuda al usuario de manera oportuna y concluye que el usuario percibe como positivo las buenas acciones que toman las personas que los atienden, siempre y cuando, sean acciones de cuidado físico, emocional o espiritual, las mismas que son tomadas por el usuario a modo de protección y seguridad; por lo tanto, existe relación positiva entre las dimensiones calidad percibida, confianza y expectativas, y la satisfacción del usuario.

Al respecto, la satisfacción del usuario es una sensación única e irrepetible, con la cual se puede medir el grado de satisfacción que presentan los usuarios hacía el servicio recibido, ya que estas se presentan inmediatamente después de recibir el servicio y sirve para mejorar la calidad del servicio prestado.

De igual forma, Grondahl (2018), en su investigación concluyó que un mejor establecimiento, con mejores condiciones ambientales, aumentó la sensación de satisfacción con respecto a la atención, es decir, los resultados indicaron que un entorno con alta tecnología mejora la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por el personal de atención médica, lo cual se relaciona excelentemente con esta investigación ya que la dimensión aspectos tangibles fue una de las mejores calificadas con un 45.76% de aceptación por parte de los usuarios atendidos en el área de emergencias; también se puede contrastar con el artículo del Diario El Correo (2022), en donde se evidenció que los familiares de los pacientes del área de Hematología de un hospital regional, indicaban que estaban insatisfechos con la atención recibida en dicho establecimiento ya que fueron cambiados de ambientes en reiteradas oportunidades y que habían quedado expuestos al ubicarlos cerca del área de pacientes Covid-19; quedando evidencia que el ambiente físico es un aspecto muy importante para los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: se obtiene como resultado que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, presentan una correlación alta y positiva, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital regional y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: los usuarios perciben una calidad de atención de nivel buena y media; con las dimensiones fiabilidad y seguridad con mayor tasa de aceptación.

Tercera: se obtiene como resultado que, si existe relación significativa entre la variable Calidad de atención y sus dimensiones, ya que se obtuvieron altos grados de correlación con cada una de las dimensiones; siendo la dimensión aspectos tangibles, la que mayor grado de correlación presenta, evidenciando que los usuarios se sienten atendidos en un ambiente agradable.

Cuarta: se obtiene como resultado que, si existe relación significativa entre la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones, ya que se obtuvieron altos grados de correlación con cada una de las dimensiones; siendo la dimensiones expectativas y confianza, las que arrojaron mayor grado de correlación, vislumbrando que el usuario se encuentra fidelizado con la institución.

Quinta: una alta y media calidad de atención conlleva a una satisfacción del usuario; mientras que la baja calidad de atención conduce a la insatisfacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: se recomienda al director(a) de la institución delegar la implementación de las acciones correspondientes y necesarias en los procesos de atención, y concentrarse en medir continuamente el grado de satisfacción del usuario, con el objetivo de tener mapeado los procesos en donde los usuarios se encuentren insatisfechos.

Segunda: se recomienda al jefe de la Oficina de Recursos Humanos, trabajar en mejorar la sensibilización del personal que está en contacto con los usuarios, promover cursos de empatía, coaching, liderazgo, entre otros con la finalidad de lograr un mayor desempeño laboral, y sobre todo que los usuarios se muestren satisfechos con los servicios recibidos y de esta manera fidelizarlos con la institución.

Tercera: se recomienda al coordinador del Comité de Auditoría de la Calidad en Salud, que revise el libro de reclamaciones, a fin de conocer lo que opinan y sugieren los usuarios del área de emergencia.

Cuarta: se recomienda al jefe del personal de enfermeros del área de emergencia, que corrobore que el personal que labora dentro del área de emergencia brinde una atención con la calidad, que muestren mayor empatía y capacidad de respuesta para con la atención de calidad que requiere el usuario.

Quinta: se recomienda al jefe de la Oficina de Infraestructura, Ingeniería Biomédica y Servicios Generales, que siga manteniendo las instalaciones en buen estado, a fin de continuar con las altas expectativas de los usuarios que se atienden en el área de emergencia de la institución.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre H. *Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica, Cirugía y Cirujanos*, Academia Mexicana de Cirugía. 2008; 76(3): 187-196
- Aliaga. (2019). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú*. Repositorio USIL. Recuperado 19 de abril de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/415b70cb-496f-47fa-b16e-4b5ff7385a48/content>
- Barba, A. (2004). *Calidad total en las organizaciones: poder, ambigüedad y aspectos simbólicos*. Los estudios organizacionales en México, 453-474.
- Becerra-Canales B, Pecho-Chávez L, Gómez-León M. *Rev Méd Panacea*. 2020; 9(3) 165170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Bonnie. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019*. Repositorio - UNFV. Recuperado 19 de abril de 2022, de [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3716/UNFV\\_BONNIE\\_BRIKMANN\\_BRAKE\\_LADERA\\_TITULO\\_LICENCIADA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3716/UNFV_BONNIE_BRIKMANN_BRAKE_LADERA_TITULO_LICENCIADA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Botón. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. Recursos Bibliográficos - Tesis - Guatemala. Recuperado 19 de abril de 2022, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bozkurt, R. (1995). *Hizmet Endüstrilerinde Kalite*. *Verimlikit Dergisi*, p. 175. <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160303>
- Cardozo, L. (2021, 6 diciembre). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castellón. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019*. Repositorio - UNAM -Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>



- Cóndor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac – Abancay 2018. (tesis postgrado). Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Escuela de Postgrado. [en línea]; 2019 pp 60-61,74. Disponible en: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026\\_N%c2%b0%20DNI%2007 879863\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%c2%b0%20DNI%2007%20879863_M.pdf)
- Chumpitaz M. *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú* 2018. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. Recuperado a partir de: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014*". Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad ciencias de la salud
- Dolci GF, et al. *Análisis de la calidad de la atención médica en 120 pacientes que fallecieron por influenza A (H1N1)*. Revista CONAMED. 2016; 17(1).
- Donabedian A. *Evaluating the quality of medical care*. The milbank memorial fund quarterly. 2005 junio; 83(4).
- Editorial Ideas Propias. (2006). *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la exelencia en el servicio*. España: Editorial Ideas Propias.
- Enago Academy.Learn.Share.Discuss.Publish. *¿Qué son los antecedentes en un trabajo de investigación?* (s. f.). Recuperado 12 de julio de 2022, de <https://www.enago.com/es/academy/what-is-background-in-a-research-paper/>
- Febres R, Mercado M. *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Perú*. Rev. Fac. Med.Hum. [Internet] 2020; 20(3):397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Flores C, Ponce R, Ruíz M, Coral R. *Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería, México* 2015. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23(3); pp.143-148

- Galván, H., Moctezuma, J., Dolci, G., y López, D. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17(4), 172 - 175. Recuperado el 12 de Julio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4175520>
- Gamella Pizarro C, Sanchez Martos J, Gonzáles Armengol JJ, Fernández Perez C. Impacto de una unidad de atención e información a la familia y los acompañantes del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios en la mejora del grado de satisfacción. *Emergencias*. 2014; 26: 114-120.
- García Del Rosario, C., Santana Cabrera, L., Lorenzo Torrent, R., Sánchez Palacios, M., & Cobián Martínez, J. (2015). *Monitorización de la calidad en un servicio de medicina intensiva*. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 45–47. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.005>
- Grondahl VA, Kirchhoff JW, Andersen KL, Sørby LA, Andreassen HM, Skaug EA, Roos AK, Tvette LS, Helgesen AK. Health care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, hightech hospital. *J Multidiscip Healthc*. 2018; 11:591-600
- Hernández R, Moreno M, Chevarria S, Diaz A. *Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital*. *Rev Lat Am Enfermagem*. [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 25; pp. 1-8. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. *Nota de Prensa N°063-24 abril 2018*. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n-063-2018-inei.pdf>
- ISO 9000:2015(es) *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. (s. f.). ISO. Recuperado 13 de julio de 2022, de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Karim RM, Abdullah MS, Rahman AM, Alam AM. *Identifying influence of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context*. *Bangladesh Med Res Counc Bull*. 2015 Apr;41(1):1-12. PMID: 27089628.
- Li X, Krumholz H, Yip W, Keung K, De Maeseneer J, Meng Q, et al. *Quality of primary health care in China: challenges and recommendations*. *Lancet*;

395(6):1802-1812.

Disponible

en:

<https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S01406736%2820%2930122-7>

López Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). *Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano”* – MAC. *InnovaG*, (3), 13-20. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>

Lostau nau. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. Repositorio - UWiener. Recuperado 19 de abril de 2022, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf>

Marcelo D. *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019* Lima-Perú: Universidad Privada Nobe rt Wiener; 2020. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Matus-López M, Prieto L, Cid C. *Evaluación del espacio fiscal para la salud en Perú*. *Rev Panam Sal Pub* [Internet] 2016 [citado el 10 enero 2021]; 40(1):64-69. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28581/v40n1a9\\_64-69.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28581/v40n1a9_64-69.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendivil, A. R. (2018, 1 octubre). *Proceso de atención de Consulta Externa y la Calidad del Servicio a los pacientes del centro de salud I-4 la Unión – provincia Piura, en el mes de enero 2018*. Repositorio Universidad Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2119>

Navarro P. *Hacia una nueva dirección de hospitales*. 2 ed., México: Editorial Trillas; 2008.

Núñez E. *“Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de salud Martínez”*. (Artículo científico). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería; pp. 15-20. Disponible en:

- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%C3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2020, 20 julio). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Perú, Ministerio de Salud. *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [Internet]*. Lima: MINSA; 2014 Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.
- Presidencia del Consejo de ministros. (2017). DECRETO SUPREMO N° 002-2017-PCM. 12/04/2022, de El Peruano Sitio web: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-el-ano-2017-como-el-ano-del-buen-servicio-al-ciuda-decreto-supremo-n-002-2017-pcm-14715501/#:~:text=%2D%20Decl%C3%A1rese%20el%20a%C3%B1o%202017%20como,frase%20en%20los%20documentos%20oficiales>.
- Romero Melissa (2022, 24 abril). Área de Hematología con carencia en Hospital Regional. *Empresa Editora El Comercio*. <https://beta.peruquiosco.pe/diario-correo-lambayeque/20220424/page/11>
- Ruydiaz Gomez, K. S., Saldarriaga Genes, G., & Fernández Aragón, S. P. (2018). *Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado*. *Ciencia Y Salud Virtual*, 10(1), 49–61. <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med Lima*. 2005; 66(2): 127-141
- Slater, A. M. (2018, 12 octubre). *Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis - Reproductive Health*. BioMed Central. <https://reproductive-health-journal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12978-018-0615-3>
- Summers, Donna C.S.(2006). *Administración De La Calidad* (1.ª ed.). Pearson Educación.
- Tamayo y Tamayo, Mario. *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.1997.

- Thompson, I. (2017). LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - Promonegocios.net. PromoNegocios. Geraadpleegd op 3 mei 2022, van <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Torres Navarro, C., Waltrick, M. S., & Sepúlveda Pérez, J. (2018). *Percepción De La Calidad Del Servicio En Un Centro De Atención Primaria De Salud Chileno*. *Revista Ingeniería Industrial*, 97–109. <https://doi.org/10.22320/s07179103/2018.06>
- Vara A. Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.; 2012; pp.221-241.
- Valencia, F., Ardón, N., y Jara, M. (Julio - Diciembre de 2007). Satisfacción y calidad; Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Salud*, 139 - 168. Recuperado el 13 de Julio de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- Vogt, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p
- You LM, Aiken LH, Sloane DM, et al. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud*. 2013;50(2):154–161.
- Zaharias, P., & Pappas, C. (2016). Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. *Current Issues in Emerging eLearning*, 3 (1), 5.
- Zamora Chavez. (2015). Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012. *Cybertesis - UNMSM*. Recuperado 19 de abril de 2022, de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4411/Zamora\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4411/Zamora_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## IX. ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Calidad de Atención</b>	Se define como el servicio o producto ofrecido de acuerdo a los requerimientos del usuario a fin de cumplir o sobrepasar sus expectativas. (Donabedian, 2005)	Hace referencia al servicio brindado por el personal de la institución, servicio que es recibido por los usuarios atendidos.	Fiabilidad	* Igualdad de atención * Interés en los problemas del usuario * Tratamiento adecuado	* La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros usuarios. * Su queja o reclamo en el servicio de emergencia contó con mecanismos para atenderlo.	<b>Ordinal</b>
			Seguridad	*Confianza en la atención del personal * Privacidad del usuario * Procedimiento completo	* La atención se realizó según la gravedad del estado del usuario. * Durante la atención se respetó su privacidad. * El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso. * El personal que lo atendió, le inspiró confianza.	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Interés en la Atención</li> <li>* Comprensión de los problemas del usuario</li> <li>* Amabilidad de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El personal que lo atendió, está dispuesto a ayudar.</li> <li>* El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>* El personal que lo atendió, mostró interés por su atención.</li> </ul>	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención inmediata y oportuna</li> <li>* Tiempo de espera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El tiempo de espera para la atención es corto.</li> <li>* La atención en el área de emergencia fue rápida.</li> <li>* Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.</li> </ul>	
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Equipos modernos y disponibles</li> <li>* Instalaciones limpias y cómodas.</li> <li>* Apariencia física del personal de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.</li> <li>* Esta institución cuenta con equipos modernos.</li> <li>* El personal que lo atendió estaba bien presentados y organizados.</li> <li>* Había equipos y materiales disponibles para su atención.</li> <li>* Esta institución cuenta con señalización en sus ambientes.</li> <li>* Esta institución cuenta con materiales informativos que te</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
					llamen la atención (afiches o folletos)	
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Se define como el cumplimiento de las expectativas del usuario por el servicio y las condiciones en las que es brindado. (Thompson, 2017)	Forma en la que el usuario percibe y califica la atención recibida.	Calidad Funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención oportuna y puntual.</li> <li>* Atención satisfactoria en comparación con otras entidades.</li> <li>* Solución inmediata de quejas y/o reclamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ud. fue atendido de manera rápida y oportuna</li> <li>* El personal solucionó satisfactoriamente sus problemas, quejas y/o reclamos</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			Calidad Técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mejoras en el servicio.</li> <li>* Mayor tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ¿Como se siente Ud. con respecto a las mejoras del servicio brindado?</li> <li>* ¿Como se siente Ud. con la implementación de nuevas tecnologías en el servicio brindado?</li> </ul>	



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Valor Percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Confianza en los servicios prestados y en el personal que brinda el servicio.</li> <li>* Atención sin problemas ni inconvenientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Si Ud. tuvo algún problema o incidente durante su atención, ¿cómo se siente con la atención al problema?</li> </ul>	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recomendación de los usuarios</li> <li>* Preocupación por las necesidades del usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ¿Se siente seguro con la atención brindada?</li> <li>* ¿Recomendaría Ud. esta institución a otras personas?</li> </ul>	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El servicio cubre las necesidades del usuario</li> <li>* El personal brinda una atención adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* En general ¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio recibido?</li> </ul>	

## Anexo 2. Cálculo del Tamaño de muestra

Se tomará la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra (n):

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

Se reemplaza los valores en la fórmula anterior, tomando como nivel de confianza  $Z=1.96$ , la proporción de usuarios insatisfechos  $p=0.5$ , la proporción de usuarios satisfechos  $q=0.5$ , población total  $N=10,528$  usuarios y un error estándar de  $e=0.09$ .

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 10528}{0.09^2 * (10528 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Se realiza las operaciones básicas dentro de la ecuación:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 10528}{0.0081 * (10527) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{10111.0912}{85.2687 + 0.9604}$$

$$n = \frac{10111.0912}{86.2291}$$

$$n = 117.2584$$

Y luego de realizar el cálculo de las ecuaciones, tenemos que el tamaño de la muestra será de 118 usuarios.

$$n \approx 118 \text{ usuarios}$$

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

## Instrumento de Calidad de atención y Satisfacción del usuario.

Estimado(a) participante:

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis de maestría en Gestión Pública acerca de la Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario del Área de emergencia en un Hospital Regional, Callao, enero-junio 2022.

Quisiera pedirle su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Le pido conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

### Parte I:

#### Información Sociodemográfica

Sexo \*

Elige



Condición \*

Elige



Edad \*

Elige



Nivel de Estudio \*

Elige

## Parte II: Cuestionario

Instrucciones:

En las siguientes preguntas existen 5 alternativas de respuesta, responda según su apreciación:

- Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con una "X".  
(NO existen respuestas buenas ni malas, ya que todas son opiniones)
- Asegúrese de marcar solo una alternativa por cada pregunta
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder.
- Si surge alguna duda, consulte con el encuestador.

**A. Con respecto a la Calidad de Atención de la institución, reponder las siguientes preguntas marcando solo una alternativa por pregunta:**

\*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su queja o reclamo en el servicio de emergencia contó con mecanismos para atenderlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La atención se realizó según la gravedad del estado del usuario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Durante la atención se respetó su privacidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal que lo atendió, le inspiró confianza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal que lo atendió, está dispuesto a ayudar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal que lo atendió, mostró interés por su atención.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de espera para la atención es corto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La atención en el área de emergencia fue rápida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Esta institución cuenta con equipos modernos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal que lo atendió estaba bien presentados y organizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Había equipos y materiales disponibles para su atención.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esta institución cuenta con señalización en sus ambientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esta institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches o folletos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B. Con respecto a la Satisfacción del usuario, reponder las siguientes preguntas marcando solo una alternativa por pregunta:**

\*

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Ud. fue atendido de manera rápida y oportuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal solucionó satisfactoriamente sus problemas, quejas y/o reclamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Como se siente Ud. con respecto a las mejoras del servicio brindado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Como se siente Ud. con la implementación de nuevas tecnologías en el servicio brindado?

Si Ud. tuvo algún problema o incidente durante su atención, ¿cómo se siente con la atención al problema?

¿Se siente seguro con la atención brindada?

¿Recomendaría Ud. esta institución a otras personas?

En general ¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio recibido?

**Muchas gracias por su gentil respuesta**

Ud. ha completado satisfactoriamente la encuesta.

## Anexo 4. Validez y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento generó un Alfa de Cronbach igual a 0.908, lo que indica que tiene un alto grado de confiabilidad.

### → **Fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\lenovo\Desktop\Prueba piloto 05.06.22.sav

### **Escala: ALL VARIABLES**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	13	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	13	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	26



Esto se analizó también mediante Excel con la fórmula de las varianzas de los Items

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Total
1	4	3	5	5	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	2	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	91
2	4	2	5	5	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	92
3	5	4	2	2	3	3	4	3	3	1	1	2	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	3	2	66
4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	70
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	74
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	72
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	76
8	3	2	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	74
9	5	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4	1	2	3	3	2	3	3	3	68
10	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	99
11	5	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	92
12	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	89
13	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	104
Varianza	0.84	0.69	0.98	1.41	0.62	0.54	0.71	0.83	0.69	1.33	1.75	0.52	1.05	0.53	0.71	0.69	0.54	0.71	0.98	0.59	0.44	0.44	0.44	0.25	0.33	0.52	150.99

Calculo del Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los items.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

k= 26  
Vi= 19.124  
Vt= 150.994

k: Número de items  
α: Alfa de Cronbach  
Vi: Varianza de cada item  
Vt: Varianza del total

α= 0.908278078

Con respecto a la Validez del instrumento, se validó mediante el juicio de tres expertos, los cuales coincidieron que la encuesta muestra suficiencia para medir las dimensiones de las variables.

**Experto 1:**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**INSTRUMENTO: Encuesta para medir la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un Hospital regional, Callao.**

**Variable: Calidad de Atención**

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros usuarios.	X		X		X		
2	Su queja o reclamo en el servicio de emergencia contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>							
3	La atención se realizó según la gravedad del estado del usuario.	X		X		X		
4	Durante la atención se respetó su privacidad.	X		X		X		
5	El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso.	X		X		X		
6	El personal que lo atendió, le inspiró confianza.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>							
7	El personal que lo atendió, está dispuesto a ayudar.	X		X		X		
8	El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
9	El personal que lo atendió, mostró interés por su atención.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta</b>							
10	El tiempo de espera para la atención es corto.	X		X		X		
11	La atención en el área de emergencia fue rápida.	X		X		X		
12	Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>							
13	Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.	X		X		X		
14	Esta institución cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
15	El personal que lo atendió estaba bien presentados y organizados	X		X		X		
16	Había equipos y materiales disponibles para su atención.	X		X		X		
17	Esta institución cuenta con señalización en sus ambientes.	X		X		X		
18	Esta institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches o folletos)	X		X		X		

**Variable: Satisfacción del Usuario**

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Funcional percibida</b>								
1	Ud. fue atendido de manera rápida y oportuna	X		X		X		
2	El personal solucionó satisfactoriamente sus problemas, quejas y/o reclamos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad Técnica percibida</b>								
3	¿Como se siente Ud. con respecto a las mejoras del servicio brindado?	X		X		X		
4	¿Como se siente Ud. con la implementación de nuevas tecnologías en el servicio brindado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Valor Percibido</b>								
5	Si Ud. tuvo algún problema o incidente durante su atención, ¿cómo se siente con la atención al problema?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Confianza</b>								
6	¿Se siente seguro con la atención brindada?	X		X		X		
7	¿Recomendaría Ud. esta institución a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Expectativas</b>								
8	En general ¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio recibido?	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador: Castro Pardo Antonio Elio..... DNI: 40697767.....

 Especialidad del validador: Ing. Industrial - MBA..... ORCID orcid.org/ 0000-0002-4767-2336.....

..10.... de Junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto validador**


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTRO PARDO, ANTONIO ELIO DNI 40697767	<b>BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 31/08/01 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
CASTRO PARDO, ANTONIO ELIO DNI 40697767	<b>MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b> Fecha de diploma: 04/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/08/2014 Fecha egreso: 18/08/2017	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Experto 2:



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**INSTRUMENTO: Encuesta para medir la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un Hospital regional, Callao.**

**Variable: Calidad de Atención**

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros usuarios.	X		X		X		--
2	Su queja o reclamo en el servicio de emergencia contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		--
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La atención se realizó según la gravedad del estado del usuario.	X		X		X		--
4	Durante la atención se respetó su privacidad.	X		X		X		--
5	El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso.	X		X		X		--
6	El personal que lo atendió, le inspiró confianza.	X		X		X		--
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal que lo atendió, está dispuesto a ayudar.	X		X		X		--
8	El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		--
9	El personal que lo atendió, mostró interés por su atención.	X		X		X		--
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El tiempo de espera para la atención es corto.	X		X		X		--
11	La atención en el área de emergencia fue rápida.	X		X		X		--
12	Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.	X		X		X		--
	<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.	X		X		X		--
14	Esta institución cuenta con equipos modernos.	X		X		X		--
15	El personal que lo atendió estaba bien presentados y organizados	X		X		X		--
16	Había equipos y materiales disponibles para su atención.	X		X		X		--
17	Esta institución cuenta con señalización en sus ambientes.	X		X		X		--
18	Esta institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches o folletos)	X		X		X		--




**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MALLQUI CACERES, EVELIN LILY DNI 46134773	<b>BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 07/05/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MALLQUI CACERES, EVELIN LILY DNI 46134773	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS</b> Fecha de diploma: 06/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

Experto 3:



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**INSTRUMENTO: Encuesta para medir la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un Hospital regional, Callao.**

**Variable: Calidad de Atención**

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros usuarios.	X		X		X		
2	Su queja o reclamo en el servicio de emergencia contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>								
3	La atención se realizó según la gravedad del estado del usuario.	X		X		X		
4	Durante la atención se respetó su privacidad.	X		X		X		
5	El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso.	X		X		X		
6	El personal que lo atendió, le inspiró confianza.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>								
7	El personal que lo atendió, está dispuesto a ayudar.	X		X		X		
8	El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
9	El personal que lo atendió, mostró interés por su atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta</b>								
10	El tiempo de espera para la atención es corto.	X		X		X		
11	La atención en el área de emergencia fue rápida.	X		X		X		
12	Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles</b>								
13	Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.	X		X		X		
14	Esta institución cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
15	El personal que lo atendió estaba bien presentados y organizados	X		X		X		
16	Había equipos y materiales disponibles para su atención.	X		X		X		
17	Esta institución cuenta con señalización en sus ambientes.	X		X		X		
18	Esta institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches o folletos)	X		X		X		



**Variable: Satisfacción del Usuario**

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Funcional percibida</b>								
1	Ud. fue atendido de manera rápida y oportuna	X		X		X		
2	El personal solucionó satisfactoriamente sus problemas, quejas y/o reclamos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad Técnica percibida</b>								
3	¿Como se siente Ud. con respecto a las mejoras del servicio brindado?	X		X		X		
4	¿Como se siente Ud. con la implementación de nuevas tecnologías en el servicio brindado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Valor Percibido</b>								
5	Si Ud. tuvo algún problema o incidente durante su atención, ¿cómo se siente con la atención al problema?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Confianza</b>								
6	¿Se siente seguro con la atención brindada?	X		X		X		
7	¿Recomendaría Ud. esta institución a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Expectativas</b>								
8	En general ¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio recibido?	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuenta con suficiencia, listo para aplicar.

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador: García Martínez, Ethel July ..... DNI: 48120856 .....

 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública ..... ORCID orcid.org/0000-0002-4232-9694 .....

10 de junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
 Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> - Fecha de diploma: 26/09/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	<b>LICENCIADA EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 19/08/2015 Fecha egreso: 27/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	<b>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS</b> - MBA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 05/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo 5. Ficha Técnica del Instrumento

<b>Variable</b>	<b>Calidad de Atención</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>
<b>Nombre del Instrumento</b>	SERVPERF	SERVPERF
<b>Autor</b>	Croning y Taylor, 1992	Croning y Taylor, 1992
<b>Adaptación</b>	Yauri Graos, Laura Valentina	Yauri Graos, Laura Valentina
<b>Número de Items</b>	26	26
<b>Administración</b>	Google Forms, 13 elementos de la muestra.	Google Forms, 13 elementos de la muestra.
<b>Finalidad</b>	Evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios.	Evaluar la satisfacción del usuario por la atención recibida.
<b>Dimensiones</b>	Fiabilidad Seguridad Empatía Capacidad de Respuesta Aspectos Tangibles	Calidad funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido Confianza Expectativa
<b>Escala</b>	Likert	Likert
<b>Rango</b>	1-5	1-5
<b>Calificación e Interpretación</b>	Se puntúa cada ítem para sumar el total por cada dimensión y además realizar una puntuación total de la escala	Se puntúa cada ítem para sumar el total por cada dimensión y además realizar una puntuación total de la escala
<b>Fiabilidad del Instrumento</b>	0.908	0.908
<b>Validez del Contenido</b>	Mg. Elio Castro Pardo Mg. Evelin Mallqui Caceres Mg. Damarishe Fonseca	Mg. Elio Castro Pardo Mg. Evelin Mallqui Caceres Mg. Damarishe Fonseca


## **Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento**

### **Declaración Jurada Simple**

Yo, Laura Valentina Yauri Graos, identificada con DNI N° 46776469, domiciliada en Coop. San Juan de Salinas Mz. O Lote 5, del distrito de San Martín de Porres, DECLARO BAJO JURAMENTO: que el viernes 03 de junio de 2022, el jefe del área de emergencia, dio su consentimiento de manera verbal para poder llevar a cabo el instrumento de recolección de datos con respecto a la Calidad de atención y Satisfacción del usuario del área de emergencia que asistieron y fueron atendidos en las dos últimas semanas del mes de junio.

Afirmo y ratifico, lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento para las consideraciones necesarias.

Lima, 03 de junio de 2022.



---

Laura Valentina Yauri Graos  
RUC: 10467764697

## Anexo 7. Consentimiento informado

### Instrumento de Calidad de atención y Satisfacción del usuario.

Estimado(a) participante:

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis de maestría en Gestión Pública acerca de la Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario del Área de emergencia en un Hospital Regional, Callao, enero-junio 2022.

Quisiera pedirle su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Le pido conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

## Anexo 8. Datos de la Encuesta Piloto

Del Item 1 al Item 18 corresponde a los datos recogidos para la variable Calidad de Atención, mientras que desde el Item 19 al Item 26, corresponde a la variable Satisfacción del Usuario.

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26
1	4	3	5	5	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	2	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4
2	4	2	5	5	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3
3	5	4	2	2	3	3	4	3	3	1	1	2	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	3	2
4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
8	3	2	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4
9	5	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4	1	2	3	3	2	3	3	3
10	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
12	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
13	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Para Items del 1 al 18

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Para Items del 19 al 26

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Poco Satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

### Anexo 9. Datos de la muestra

N°	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	Ite m 23	Ite m 24	Ite m 25	Ite m 26	Suma
1	4	3	5	5	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	2	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	91
2	4	2	5	5	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	92
3	5	4	2	2	3	3	4	3	3	1	1	2	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	3	2	66
4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	70
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	74
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	72
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	76
8	3	2	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	74
9	5	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4	1	2	3	3	2	3	3	3	68
10	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	99
11	5	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	92
12	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	89
13	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
14	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	89
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	94
16	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	91
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
18	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	89
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	86
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	48
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	70
22	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	80
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
24	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	85
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	112
26	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	56
27	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	60

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Suma
28	4	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57
29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	97
30	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	94
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	101
33	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	91
34	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
35	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	63
36	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	86
37	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	83
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
40	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	64
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	67
42	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40
43	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	64
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	44
45	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	58
46	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	121
47	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	112
48	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	84
49	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	102
50	3	2	2	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	60
51	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	109
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	99
53	4	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	63
54	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	122
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	98
56	3	2	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	2	4	3	3	96
57	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	70





N°	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	Ite m 23	Ite m 24	Ite m 25	Ite m 26	Suma
88	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	82
90	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	70
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	95
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	129
93	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	89
94	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
95	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
97	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	72
98	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	84
99	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	86
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	79
101	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	88
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	97
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	88
104	5	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	94
105	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	88
106	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	90
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	95
108	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	85
109	3	2	2	3	2	4	2	3	3	1	1	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	63
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
111	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	85
112	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	88
113	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	88
114	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	78
115	3	2	4	1	2	3	3	4	2	1	2	2	3	2	4	2	4	4	2	3	3	2	1	4	2	3	68
116	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	64
117	2	2	1	1	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	58

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Suma
118	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	46
varianza	0.8	1	0.9	1.3	1	0.8	0.9	0.8	0.8	1.3	1.2	1	0.9	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	1	1	1.2	1	1	1.1	363.00

Calculo del Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los items.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] \begin{matrix} k= 26 \\ V_i= 25.09 \\ V_t= 363.00 \end{matrix}$$

k: Número de items

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

$V_i$ : Varianza de cada item

$V_t$ : Varianza del total

$$\alpha = 0.968$$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y Nivel de satisfacción del usuario del Área de emergencia en un Hospital regional, enero-junio 2022", cuyo autor es YAURI GRAOS LAURA VALENTINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO <b>DNI:</b> 08003886 <b>ORCID</b> 0000-0002-5089-938X	Firmado digitalmente por: MESPINOZARI el 06-08- 2022 09:19:15

Código documento Trilce: TRI - 0395194