



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el  
servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR(ES):**

Br. Castillo Julcamoro de Soto Judith Elizabeth

Br. Quiroz Vilchez Nadya Lyzeth

**ASESOR:**

Mg. Chavarry Isla Abel Eduardo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO



Dra. Juana Judit Muñoz Asenjo

Presidenta



Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita

Secretaria



Mg. Abel Eduardo Chavarry Isla

Vocal

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Judith Elizabeth Castillo Julcamoro de Soto egresada del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 41283393

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

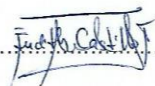
Soy autor (a) de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CLÍNICA LIMATAMBO 2018**

- 1) La misma que presento para optar el grado de: Maestra en los servicios de la salud.
- 2) La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de las tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S. A. C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 Agosto de 2018



Judith Elizabeth Castillo Julcamoro de Soto

DNI N° 41283393

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nadya Lyzeth Quiroz Vilchez egresada del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 46435977

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CLÍNICA LIMATAMBO 2018**

- 1) La misma que presento para optar el grado de: Maestra en los servicios de la salud.
- 2) La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de las tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S. A. C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 Agosto de 2018



Nadya Lyzeth Quiroz Vilchez

DNI N° 46435977

## **DEDICATORIA**

A nuestro creador por regalarnos un día más de vida, y la fuerza que necesito, a mis queridos padres Juan y Elizabeth por su apoyo incondicional, sabios consejos que me permitieron desarrollarme integralmente, a mi esposo José por motivarme en la culminación de esta investigación a mi hijo José Ángel por su amor y ternura.

### **Nadya**

A Dios todo poderoso por darme la vida y permitirme lograr mis metas, a mi madre Luisa y mi padre Antonio por encaminarme por el buen sendero, a mi esposo Antonio por su apoyo constante, quien con su comprensión y tolerancia han permitido mi progreso en lo profesional, a mis hijos André y Anthonella, por su amor y ternura.

### **Judith**

## **AGRADECIMIENTO**

A la clínica Limatambo por abrirnos las puertas y permitir recoger cada uno de los datos que son base de este estudio de investigación.

A nuestro Asesor Mg. Abel Chavarry Isla por sus conocimientos, enseñanzas, apoyo y motivación en todo el proceso de la investigación realizada.

A los usuarios de Clínica Limatambo por brindarnos su tiempo para la ejecución de este estudio.

Las autoras

## PRESENTACIÓN

A los integrantes del jurado:

En concordancia con la normatividad que normaliza la obtención del Grado de Magister en Gestión de los Servicios en la Universidad Cesar Vallejo , presentamos ante ustedes la Tesis que lleva por título: “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CLÍNICA LIMATAMBO 2018**”, con el propósito de conocer la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca; en acatamiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Las Autoras**

## Índice

<b>PAGINA DEL JURADO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>Capitulo I.PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>14</b>
1.1 Planeamiento del problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Justificación.....	19
1.4 Antecedentes.....	20
1.5 Objetivos.....	24
<b>Capítulo II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>25</b>
2.1 Marco Teórico.....	26
2.2 Marco conceptual.....	37
<b>Capítulo II: MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>38</b>
3.1 Hipótesis.....	39
3.2 Variables.....	40
3.2.1 Definición conceptual.....	40
3.2.2 Definición operacional.....	41
3.2.3 Operacionalización de las variables.....	41
3.3 Metodología.....	43
3.3.1 Tipo de estudio .....	43
3.3.2 Diseño de estudio .....	43
3.4 Población y muestra .....	44
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46



3.6.1 Técnicas.....	46
3.6.2 Instrumentos.....	46
3.6.3 Confiabilidad.....	47
3.6.4 Validación.....	47
3.7 Método de análisis de datos.....	48
<b>Capitulo IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1 Resultados .....	50
4.2 Discusión de resultados.....	59
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>
-Instrumento de recojo de información.....	70
-Matriz de consistencia.....	74
-Consentimiento Informado.....	77
-Solicitud para aplicación de instrumento.....	78
-Validación y confiabilidad del instrumento por juicio de Expertos.....	79
- Propuesta de mejora continua.....	82
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	87
** ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	88
** REPORTE TURNITIN.....	90

## RESUMEN

Se realizó un estudio de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo 2018”, lograndose como objetivo demostrar que la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018, asimismo, se empleó el método no experimental, transversal y descriptivo, del mismo modo la muestra estuvo conformada por 97 personas tanto como usuarios y acompañantes de la citada clínica, la técnica utilizada para la recolección de datos fue a través de una encuesta; y el instrumento utilizado fue la escala Servqual. Los resultados han evidenciado que en el servicio de emergencia de la Clínica Limatambo, se encuentran totalmente de acuerdo en un 86.60% y de acuerdo con un 13.40% con respecto a la calidad de atención recibida, los usuarios y acompañantes refirieron encontrarse satisfechos con la atención recibida con un 84.54%. Por lo tanto, la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, aspectos tangibles.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: "Quality of care and user satisfaction attended in the Emergency Service of Clinic Limatambo 2018 ", to demonstrate that the quality of care favors to the satisfaction of the user of the emergency service of Clinic Limatambo 2018, in addition, the method non experimental, transversal and descriptive, in the same way the sample consisted of 97 people as much as users and companions of the aforementioned clinic, the technique used for data collection was through a survey; and the instrument used was the scale Servqual. The results have shown that in the emergency service of Clinic Limatambo, are completely in agreement on a 86.60% and according to a 13.40% with respect to the quality of care received, users and companions reported to be satisfied with the attention received with a 84.54%. Therefore, the quality of care is related to the user's satisfaction patient in the emergency service of Clinic Limatambo 2018.

**Key words:** Quality of care, satisfaction, reliability, responsiveness, empathy, security, tangible aspects.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de emergencias es un tema sensible en todo tipo de establecimiento de salud a nivel internacional en los últimos tiempos la calidad de atención en el servicio de emergencia es caótica debiéndose a la carencia de profesionales especialistas, a las largas horas de esperas, sumándose a ello la deficiencia en capacidad respuesta, el mal trato que recibe los pacientes por el personal de salud.

Los acontecimientos sociales y económicos han provocado variabilidad en cuanto a la salud de la población, convirtiéndola en uno de los ejes fundamentales de la política. Originando la implementación de diferentes medidas dirigidas a lograr una atención de alta calidad en los servicios de Emergencia centrada en la satisfacción del usuario o cliente. Boza (2017, p.15)

En el Perú y en Cajamarca la calidad de atención en el servicio de Emergencia de salud es un problema que siempre está presente en el día a día, por ello se han realizado avances en lo relacionado a proyectos de mejora continua dándose mayor énfasis a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Existen en la actualidad múltiples problemas entre ellos tenemos la carencia de profesional especializados con respecto al equipo básico de guardias en el servicio de Emergencia para las 24 horas, la deficiencia en la capacidad de respuesta, dilatación del tiempo en la prestación de salud, falta de empatía entre profesionales y pacientes

El usuario de ahora que acuden a los servicios de Emergencia de las diferentes Entidades Prestadoras de Salud son más conocedoras, más selectivas, busca siempre su satisfacción, tiene mayor capacidad de elección, tiene mayor nivel de vida, etc. Por esto se requiere hacer seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios y su relación con la calidad de atención.

Por ello esta investigación tiene como objetivo demostrar que la calidad de atención favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de

Clínica Limatambo mediante la aplicación de la encuesta servqual, lo cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora para la satisfacción de sus clientes, siendo esto un pilar fundamental para poder continuar siendo la entidad de salud privada con mayor afluencia en el departamento de Cajamarca entendiéndolo que es una entidad prestadora de salud autosostenible.

La estructura de la tesis está constituida de la siguiente manera:

Capítulo I: denominado PROBLEMA DE INVESTIGACION, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación.

Capítulo II: denominado MARCO TEÓRICO, que es la base que sustenta la presente investigación incluye las teorías sobre calidad al igual que el concepto de satisfacción con sus respectivas dimensiones. También incluye el Marco Conceptual respectivo.

Capítulo III: denominado MARCO METODOLOGICO, consigna la hipótesis, variables, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de los datos.

Capítulo IV: Puntualiza el Análisis e Interpretación de Resultados de la investigación utilizando tablas y gráficos así como la discusión de los mismos.

Se presentan las conclusiones, recomendaciones, Referencias y los Anexos.

**CAPITULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## Capítulo I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

### 1.1 Planteamiento del Problema

#### 1.1.1 Internacional

Diario el País (2016) Colombia, Peñalosa hace conocer que existe emergencia sanitaria en la ciudad Mayor de Bogotá por un periodo de seis meses debido a la grave crisis que afrontan los servicios de urgencias. Uno de los hospitales más importantes de la zona es el de Kennedy que a diario debe atender aproximadamente 200 pacientes con seis médicos disponibles y los usuarios deben esperar largas horas para ser atendidos por lo cual no existe una buena calidad de atención, puesto que no se cumple con los protocolos establecidos según su sistema de salud.

Revista Medisan (2016) Cuba, Serra publicó que en sus hospitales y centros de atención es imprescindible conocer el elevado costo que implica hacer las cosas mal, repetir trabajos, corregir errores continuos y no evitar el despilfarro, Por ello se debe de Ofrecer un servicio de calidad la cual va a brindar un progreso continuo, convirtiéndonos en proveedores de está a todos los niveles, teniendo en cuenta la capacidad de respuesta, estados de ánimo, profesionalidad de nuestro personal, fiabilidad, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, cortesía y amabilidad ya que en la actualidad se observa deficiencia en estas dimensiones.

Diario Universia (2015) Puerto Rico, menciona que la atención en salud en este país es compleja y de alto costo, la atención y la sensibilidad del personal médico se ve influenciada según el tipo de servicio médico con el que cuenta el usuario, otro problema es las largas horas de espera para la atención por especialista, los altos deducibles de los planes médicos para cubrir los exámenes auxiliares son algunas de las dificultades que se presentan. Al mismo tiempo los participantes mostraron mayor confianza en los

laboratorios clínicos, los médicos especialistas y el personal de enfermería, mientras que hospitales y el servicio en las salas de emergencia recibieron las puntuaciones más bajas.

### **1.1.2 Nacional**

Velásquez et al. (2015) Lima, mencionan que la calidad de atención se ve influenciada por los tiempos de espera puesto que actualmente el valor del tiempo es muy importante ya que cada hora tiene un costo mayor, en el presente se evidencia que los tiempos de espera en los establecimientos de salud son tiempos muertos que desfavorecen el rendimiento de los individuos y por lo cual sus ingresos económicos, también se hace mención que el nivel de satisfacción que tiene los usuarios cuando acude a un establecimiento de salud se ven influenciadas de gran manera en la calidad de la atención, fortuitamente el sector privado ha logrado el nivel de satisfacción más alto en comparación con los demás subsectores, lo ideal sería que la calidad de los servicios pueda estar ratificar a través de sistemas de acreditación en salud, mostrándose de manera abierta y transparente si realmente los establecimiento de salud público o privado proporcionen o no los estándares que garanticen la prestación de los servicios. (p.17)

Diario Perú 21 (2017) Lima, Sausa refiere las denuncias de las usuarios por la mala atención que reciben en salud es una problemática de todo los días. En las emergencias de los nosocomios ya no es cosa nueva de encontrar personas internadas en sillas de ruedas. Gente hacinada esperando atención en las salas de esperas, pasillos cerrados como si fueran sala de atención, esto se ve también utilizando los baños, laboratorios convertidos en sala de recuperación. Los usuarios pueden estar graves pero no son atendidos por trámites burocráticos, El sistema de salud es caótica ya que se vulneran derechos, no hay camas, no hay medicamentos, la infraestructura no es la adecuada y el equipamiento es ineficiente.

Diario el comercio (2014) Lima, Loo manifiesta que en caso se presente una emergencia el 39% de la población encuestada asiste a un puesto de salud, el 29% prefiere ir a un hospital de Essalud y el 25% por establecimiento del Ministerio de salud.



El motivo de esto es la carencia de establecimientos en lugares aislados y la congestión en los hospitales con mayor resolución.

### **1.1.3 Local**

Segundo Aliaga (comunicado personal, 11 de agosto, 2014) Cajamarca, manifiesta que la insatisfacción en la atención recibida en el servicio de emergencia de Essalud se debe a la carencia de médicos para poder proporcionar un mejor servicio y así hacer que el asegurado se retire con un grado de mayor satisfacción también manifestó que en el área de emergencia existe un 49.5% de satisfacción dejando ver que más del 50% no está satisfecho con el servicio que se presta.

Radioprograma del Perú (RPP, 2016) Cajamarca, publicaron que Asegurados de Essalud denuncian constantemente la mala atención percibida en el servicio de Emergencia en donde el tiempo de espera es larga para poder ser atendidos, pues los médicos de turno, refieren deben de desocuparse de otras ocupaciones para poder atender a los pacientes de la mencionada área, también refieren que los galenos no se encuentran en sus puestos de trabajo ya que a veces los pacientes tienen que alzar la voz pidiendo la presencia de un médico para ser atendidos y recién allí apareció el médico de turno y cuando aparece el profesional los evalúan molestos y refirieren que solo le calmarán el dolor y que esas atenciones no son emergencia y que deben ser atendidos por consultorio externo.

Sánchez, L. (2018) Cajamarca, Clínica Limatambo es una institución que desde hace 27 años brinda servicio de Salud a la población de Cajamarca, cuenta con una infraestructura moderna de 6 pisos, con equipamiento acreditado y personal de salud especializado para consultorios externos, convirtiéndose actualmente en la Clínica con mayor demanda de pacientes, queriendo ser la Clínica de referencia del Norte del Perú, brindando una atención de calidad y lograr la satisfacción de sus clientes, actualmente la problemática que se puede percibir en la atención en el servicio de emergencia se debe a la falta de recurso especializados con respecto al equipo básico de guardias como

Ginecólogo, Traumatólogo, Emergenciólogo, Pediatra, Médico Internista, Cirujano General las 24 horas , la falta de la buena formación de profesionales no médicos las instituciones formadoras como las Universidades están aceptando las prácticas clínicas con muy pocas horas con respecto a la segunda especialización, demora en la atención de los pacientes graves por la falta de un sistema Pre-hospitalario en la región, recurso económico de la población, no aceptación de pacientes graves por un grupo de personal médico del hospital regional de Cajamarca, EPS restringen exámenes de apoyo al diagnóstico de las atención del paciente y conceptos preconcebidos de los usuarios ante la atención médica.

Esta investigación nos sirve para resaltar que la calidad de atención en el servicio de Emergencia de clínica Limatambo, es o no aceptable y conocer el grado de satisfacción que percibe sus clientes en relación con la prestación brindada, siendo esto una información de relevancia puesto que Clínica Limatambo como institución persigue ser la entidad prestadora de salud privada con mayor demanda y aceptación en el departamento de Cajamarca y el norte del Perú, los resultados servirán para concretar una propuesta de mejora continua

## **1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario paciente del servicio de Emergencia de Clínica Limatambo 2018?

### **1.3 Justificación del Estudio**

#### Conveniencia

El estudio es provechoso porque a través de él permitirá establecer procesos de mejora continua en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo logrando favorecer la calidad de atención con el propósito de obtener la satisfacción de sus clientes, siendo esto un pilar fundamental para poder continuar siendo la entidad de salud privada con mayor afluencia en el departamento de Cajamarca entendiendo que es una entidad prestadora de salud autosostenible.

#### Justificación social

La investigación tiene un impacto social porque después de conocerse los resultados del estudio el departamento gerencial de Clínica Limatambo tomará medidas correctivas en los nudos críticos que se puedan encontrar para poder lograr la satisfacción del usuario ya que a través de ello se medirá la calidad de atención que brinda como institución.

#### Justificación práctica

El aporte práctico estará centrado en la mejora continua de la atención de calidad brindada por la institución con el fin de resaltar la satisfacción de los usuarios como también de sus trabajadores y como institución misma.

#### Justificación Teórica

La tesis expresará su valor teórico en esta investigación llenando el vacío en el conocimiento científico porque nos permitirá conocer el grado de satisfacción de los usuarios por la atención de calidad recibida en el servicio de emergencia durante su estadía, sirviendo para avalar la teoría a la que más se asemeje, favoreciendo la conducta de las variables o la correlación entre ellas.

## Justificación metodológica

La unidad metodológica estará representada por un herramienta de recolección de datos oportuno, validado por Ministerio de salud con la resolución 527 -2011, logrando de esta manera alcanzar resultados demostrados metodológicamente que se utilizarán para próximos estudios de investigación.

### **1.4 Antecedentes**

#### **En contexto internacional**

Castelo, Castelo y Rodríguez (2016) Ecuador, en un trabajo de investigación titulado satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas durante el primer trimestre del 2015, el diseño del estudio fue descriptivo de corte transversal y la conclusión fue que los pacientes atendidos en el servicio de emergencia se hayan satisfecho con la atención recibida por los profesionales de salud.

Este trabajo de investigación nos sirve como modelo en donde podamos copiar las estrategias que utilizan para brindar atención de calidad logrando obtener la satisfacción de los usuarios.

Chávez y Molina (2015) San Salvador, realizaron un estudio de investigación Titulado Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de Emergencia del Hospital Paravida de Julio a Diciembre 2014, utilizando un diseño descriptivo, concluyendo la satisfacción de los usuarios que consultan en el área de emergencia se relaciona con el nivel educativo, en donde los usuarios tienden a evaluar la calidad de atención a través del trato que reciben por parte del personal y no por la calidad misma es decir los procesos en sí.

Esta investigación nos ayuda para poder considerar que la calidad de atención se evalúa a través del trato que recibe el usuario por el personal de salud logrando de esa manera la satisfacción.

De los Ángeles (2017) Nicaragua, describe en su trabajo de investigación titulado satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Febrero - Marzo 2017, utilizando un diseño descriptivo de corte transversal, concluyendo que en las cinco dimensiones, de la calidad de atención recibida, los usuarios del servicio de hospitalización privada catalogaron como satisfactorio todas las dimensiones de calidad, siendo la dimensión de seguridad la catalogada con mayor nivel satisfacción y la dimensión de menor nivel de satisfacción fue la de bienes perceptibles.

Este trabajo de investigación nos sirve como modelo para guiarnos y comparar con nuestros resultados de acuerdo a la variable de calidad de atención puesto que concluye de manera favorable en la mayoría de las dimensiones.

### **En contexto nacional**

Huerta (2015) Lima, en un estudio Titulado nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Enero 2015, el diseño que se utilizó fue cualitativo, descriptivo, transversal, concluyendo que el nivel de satisfacción total de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue de 92.2 %, encontrándose los siguientes hallazgos con respecto a la dimensión de fiabilidad que el 94,8% obtuvieron un nivel satisfactorio, por consiguiente la dimensión de capacidad de respuesta fue 76.6%, con seguridad fue 89.6%, con empatía fue 89.6% y con respecto a lo tangibles fue 84.5%.

Esta investigación nos ayuda a continuar con estos indicadores de satisfacción porque nos ayuda utilizar las técnicas que utilizan los profesionales que laboran en el Hospital Arzobispo Loayza para conseguir una atención de calidad.

Tuesta (2015) Moyobamba, en un estudio Titulado Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba, el diseño fue descriptivo correlacional, concluyendo que la percepción de la calidad es regular con un 86,2%, es buena con un 9.9% y el 3.9% de pacientes

refirieron que era mala, con respecto a la satisfacción el 71,5 % respondieron estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 19.3 % manifestaron encontrarse insatisfechos y el 9.1% muy satisfechos.

Esta investigación nos permite utilizar el indicador para optimizar la calidad de atención en los servicios de emergencia para lograr una mejor satisfacción del usuario al utilizar estos servicios.

Herrera (2015) Lima, realizó un estudio de investigación titulado factores asociados a la calidad de atención en el servicio de Emergencia Hospital Sergio Bernales, estudio descriptivo con diseño no experimental, concluyendo que solo el 9.9% de la población encuestada manifestó haber quedado satisfecho con el servicio con respecto a la fiabilidad tuvo un 12,4%, en seguridad un 11,8%, en empatía un 8,7%, los aspectos tangibles un 8,6% y la capacidad de respuesta apenas 7,5%.

Esta investigación nos ayuda para mejorar la calidad de atención en los servicios de emergencias en Perú, pues desde la percepción de los usuarios la insatisfacción es alta.

### **En contexto local**

Mejía (2014) Cajamarca, realizó un estudio Titulado Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca a través del método Servqual el diseño fue descriptivo y propositivo en donde concluyeron que el 56.72% se encuentran insatisfechos con respecto a un 43.28% que están satisfechos de la atención recibida.

Esta investigación nos sirve para mejorar en la calidad de la atención que se brinda en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, logrando una mejor aceptación ante el usuario que utiliza este servicio.

Julcamoro y Terán (2017) Cajamarca, realizaron un estudio Titulado Nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional

Docente de Cajamarca, el tipo de esta investigación fue Corte transversal, descriptivo y analítico, llegando a concluir que el nivel de satisfacción obtuvo un 33,4% en la dimensión de fiabilidad, 24,6% en la capacidad de respuesta, 37,5% en seguridad, 25,1% en empatía, 36,7% en aspectos tangibles, observándose insatisfacción en un 66,6% en la dimensión de fiabilidad, 75,4% en capacidad de respuesta 62,5% en seguridad, 74,9% empatía, 63,3% aspectos tangibles.

Esta investigación nos sirve para identificar los indicadores de insatisfacción del usuario en el servicio de emergencia relacionándolo con la calidad de respuesta y la empatía recibida por del personal de salud, por ello sugerimos que los profesionales deben estar capacitados y entrenados para brindar una mejor respuesta a todos los casos que se puedan presentar y a la vez brindar un trato amable y empático a todos los usuarios.

Vergara (2014) Cajamarca, publicó un trabajo de investigación titulado Calidad de Atención en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización del Hospital II Essalud Cajamarca, desde la percepción del usuario en la ciudad de Cajamarca, el diseño de estudio fue descriptivo de corte transversal en donde concluyo que el 57% califica como buena la calidad de la atención en Consultorios Externos, en Emergencia desciende al 50% y en Hospitalización con un 62%.

Esta investigación nos sirve para resaltar que hay un déficit de calidad en el servicio de Emergencia en comparación con los servicios de hospitalización y consultorios externos, y poder mejorar estos indicadores para lograr una mejor percepción de la satisfacción el usuario que acude y utiliza el servicio de Emergencia.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1. General:**

Demostrar que la calidad de atención favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018.

### **1.5.2. Específicos:**

1. Medir la calidad de atención con la escala servqual en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo.
2. Identificar la satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo.
3. Concretar una propuesta de Mejora continua en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo.



# **CAPITULO II**

## **MARCO TEORICO**

## **Capítulo II. MARCO TEORICO**

### **2.1 Marco teórico**

#### **2.1.1. Investigación formativa**

##### **Calidad**

Detalla a la calidad como un proceso integral el cual continuamente está mejorando, dándole un valor agregado, superando las necesidades y perspectivas de los beneficiarios, interesados y consumidores; obteniendo un impacto en las entidades prestadoras de salud a través de la cual se podrá lograr satisfacer al beneficiario ya que en la actualidad es muy difícil de alcanzar. (Larrea, 2016, p. 23)

Donabedian puntualiza a la calidad como el cuidado que el paciente espera recibir la cual va a maximizar su salud, considerando el balance de ventajas y desventajas en todo el proceso de la atención. (Revista Conexión Esan, 2016)

La calidad es aportar ofreciendo un valor agregado del servicio a los clientes o usuarios, brindando un bien superior a las que el cliente espera obtener y que sean accesibles a su economía. Asimismo, la calidad se describe a reducir las devaluaciones que un producto pueda causar a la humanidad demostrando así provecho para la empresa manteniendo la satisfacción del cliente o usuario. (Podestá, 2012, p. 21)

##### **Calidad en salud**

(Revista Conexión Esan, 2016) Publicó que la calidad de atención desde la perspectiva del paciente se mide por una rápida atención, la buena infraestructura del hospital o clínica, la imagen del personal de salud y de la institución, para el prestador de servicios de salud, la calidad se estipula por la experiencia de los profesionales y con la tecnología que cuente, para las aseguradoras, la correlación entre el valor de los procedimientos y su garantía para impedir los daños o para restablecer la salud, es la peculiaridad que más valor se da como calidad de atención

Organización Mundial de la salud (OMS, 2016) Específica a la calidad como contexto en que el usuario obtenga el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos idóneos y oportuno para alcanzar una atención sanitaria óptima, tomando en cuenta los factores y los conocimientos del paciente y del personal de salud, obteniendo los mejores resultados con los pequeños riesgos de efectos iatrogénicos y la plena satisfacción del usuario en el proceso.

### **Calidad de la Atención**

Lengua et al. (2012) En la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, RM N° 527- 2011/MINSA menciona que es el conglomerado de tareas que asumen las entidades de salud en el proceso de la atención, para lograr los efectos esperados tanto por las instituciones como por los usuarios y/o clientes, en cuanto a seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (p.15)

### **Gestión de la calidad en salud**

Ministerio de salud (MINSA, 2018) La calidad en los servicios de salud es un problema que siempre está presente, de allí el deseo de mejorar las competencias de todas las entidades prestadoras de salud en los procesos en donde incluya la vida de las personas, por tal motivo la salud debe ser salvaguardada como deber forzada del Estado. Alcanzando la calidad mediante la eficacia de las intervenciones que respalden la seguridad y un trato humanizado para todos y cada uno de los usuarios y/o clientes.

Lengua et al. (2012) En la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, RM N° 527 - 2011/MINSA Establece que el manejo de la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad se realiza mediante la organización, precaución y el mejoramiento de la misma (p.15)

## **Principios de la calidad**

(Principios de la calidad de gestión, ISO 9001: 2015, 2017) Refiere toda empresa debe considerar los ocho principios básicos de la Calidad para poder ser competitiva, a continuación se citan:

Enfoque al cliente. - El cliente que realmente refiere encontrarse satisfecho constituye para la empresa ganancias y más trabajo, por ello actualmente se busca exceder las perspectivas del usuario en la actualidad y en el futuro.

Liderazgo.- Las instituciones requieren de guías que manejen masas, obteniendo traer beneficios para todos y poder aplicar el ganar-ganar y esto se conseguirá con la participación del empleado cuando este se vea comprometido con los objetivos de la empresa.

Participación del personal.- El personal debe conocer el sistema interno y el objetivo de la institución considerando las ideas de sus colaboradores en donde un buen guía es aquel que sabe escuchar.

Enfoque de procesos.- El trabajo con procesos permite llevar su propio control, por ende, se trata a cada área como una pequeña empresa lo cual nos condescenderá organizar adecuadamente desde el inicio logrando la entrega de un producto de excelente calidad.

Enfoque de sistemas.- Se debe trabajar articulando adecuadamente los eslabones entre cada área para considerar todas las partes como un todo.

Mejora continua.- se establece que una empresa debe de concebir y dirigir de forma correcta para darle un valor agregado a la actividad, mejorando de forma interminable sin estancarse.

Toma de decisiones basada en hechos.- La toma de decisiones para conseguir un impacto en la calidad del producto debe de ejecutar ante un hecho anterior que certifique o reduzca la posibilidad de un error.

Relación beneficiosa con proveedores.- Los proveedores al entregar un producto final de calidad deben tener una materia prima para poder cumplir con los requisitos solicitados por el cliente directo y no solo que este conozca que estemos certificados.

### **Las dimensiones de la calidad en salud**

(Las dimensiones de la calidad en salud, Isotools, 2015) Menciona que para poder lograr satisfacer a los usuarios y/o clientes, la calidad en salud debe alcanzar unos parámetros de excelencia distinguiéndose las siguientes dimensiones:

Efectividad.- En esta dimensión se considera como parámetro de calidad al grado de conocimiento, experiencia técnica y habilidades y buena praxis de los profesionales que prestan los servicios, en donde deben de conocer los protocolos de actuación, comunicación y los tratamientos que los clientes recibirán.

Oportunidad.- Se refiere a la calidad de atención que debe recibir el cliente y/o usuario en forma óptima en el momento que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

Seguridad.- Todo tratamiento e intervención que reciba el cliente y/o usuario debe concordar a las medidas de prevención y seguridad precisas para que no causen daño colateral diferente a su enfermedad inicial.

Eficiencia.- La atención que reciba el cliente debe ser precisa, en el momento que así lo demande, al mínimo costo posible, evitando un gasto excesivo de recursos, energías, suministros y horas de trabajo.

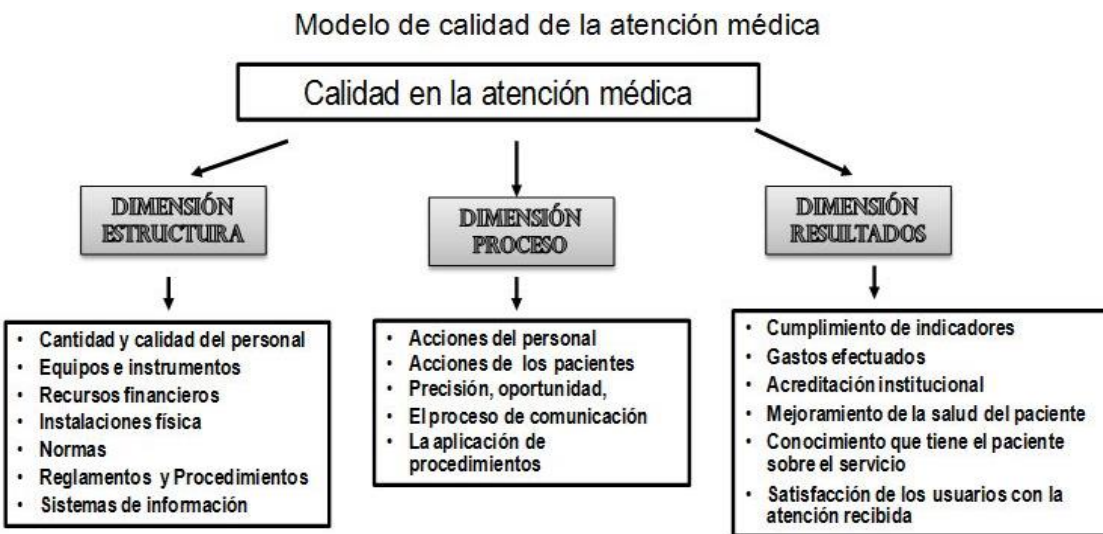
Equidad.- Todos los clientes y /o usuario sin distinción de sexo, raza, creencias religiosas, política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo deben recibir una atención igualitaria para remediar o aliviar la salud del paciente.

Atención centrada en el paciente.- La atención de calidad se basa en el bienestar del paciente, guiando las decisiones clínicas respetuosamente, tomando en cuenta siempre los valores.

## Modelos de calidad de la atención.

### Modelo según Donabedian.

Torres y Vásquez (2015) Menciona que la calidad de la atención se mide a través de la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada propiciando el beneficio para el usuario y/o cliente, así como las capacidades y limitaciones de recursos de la Institución de acuerdo con los valores sociales imperantes. Para ello establece tres dimensiones: Estructura: considera tanto al capital humano y capital financiero de un establecimiento de salud, proceso: Se refiere a las actitudes, habilidades, destreza y técnica que utilizan los profesionales de la salud y proveedores y resultado: Se relaciona a la satisfacción del paciente con la atención recibida (p. 62)



### Modelo adaptado por Parasuraman

Torres y Vásquez (2015) Según la escala multidimensional SERVQUAL, que es una herramienta para la medición de la calidad, describen 5 dimensiones que a continuación se detallan:

### **Dimensión Elementos tangibles**

Lengua et al. (2012) Refiere que están relacionados con la infraestructura de las instalaciones, equipos, colaboradores, material de comunicación, limpieza y comodidad, para poder ofertar una atención de calidad (p. 14)

Tuesta (2015) Determina que son los ambientes y apariencia física de la infraestructura, equipos médicos, recurso humano, material de comunicación, limpieza y comodidad que ofrece la institución a sus clientes (p. 36)

Boza (2017) Manifiesta que son los aspectos físicos que el cliente observa de la institución, relacionadas con la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, a la vez la señalización del servicio de emergencia. Verificar que la institución tenga personal para la orientación e informes de pacientes. Contar con equipos y materiales suficientes así como ambientes limpios y agradables para la atención de emergencia (p. 14)

Pardo (2018) Consideran que son los ambientes físicas, muebles equipos médicos, es decir las instalaciones dentro de la institución de salud, como empresa esto va a favorecer a tener una comunicación más fluida con el cliente (p. 34)

### **Dimensión Fiabilidad o Confianza**

La capacidad para brindar con éxito el servicio prestado. Tuesta, 2015, p. 36)

Boza ( 2017) Refiere que es la capacidad para efectuar victoriosamente con el servicio prestado, brindando atención con rapidez y según la gravedad , siendo atendido por el profesional médico en el servicio de emergencia, manteniendo una comunicación apropiada y buen acceso en la entrega de los insumos médicos y medicamentos. (p. 37)

Pardo (2018) Describe que es la destreza del proveedor para realizar la prestación sin faltas, de forma honesto y apropiada, efectuando las responsabilidades logradas (p. 35)

### **Dimensión Responsabilidad o Respuesta rápida**

Lengua et al. (2012) Define como el talento de ofrecer a los usuarios o clientes un servicio activo y eficaz con una respuesta de calidad en un tiempo razonable (p. 14)

Pardo (2018) Describe que los clientes ante una prestación requerida esperan ser atendidos en el tiempo adecuado es decir habilidad y voluntad para auxiliar o ayudar a los clientes y facilitar un servicio rápido (p. 35)

Tuesta (2015) Refiere como la destreza de servir a los clientes y proporcionar un servicio rápido y adecuado frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo adecuado (p. 36)

Habilidad de servir a los beneficiarios y proveerles un servicio oportuno ante una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, teniendo en cuenta la atención pronta en los servicios de caja, admisión, áreas de apoyo al diagnóstico y farmacia de emergencia. (Boza, 2017, p. 37)

### **Dimensión Seguridad**

Es la credulidad que concibe la conducta del profesional que labora en la institución de salud demostrando entendimiento, reserva, educación, amabilidad, destreza para informar e infundir confianza. (Lengua y Guerra, 2012, p. 15)

Lo define como el conocimiento y cuidado realizado por los empleados y sus destrezas para infundir credibilidad y convicción. (Pardo, 2018, p. 36)



Valora la confianza que genera la actitud del recurso humano que ofrece la prestación de salud expresando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e infundir confianza, realizando una atención médica meticulosa y sobre todo reduciendo el problema de salud. (Boza, 2017, p. 37)

### **Dimensión Empatía**

Define como la aptitud que tiene el ser humano para colocarse en la posición de otro ser humano, atendiendo y entendiendo apropiadamente las carencias de la otra persona. (Lengua y Guerra, 2012, p. 14)

Es la capacidad que tiene un individuo para situarse en el lugar del cliente y percibir apropiadamente las necesidades del otro. (Tuesta, 2015, p. 37)

Atención personalizada que se brinda al cliente del servicio. (Pardo, 2018, p. 36)

### **Servqual**

Es una herramienta que fue desarrollada por Parasuraman y colaboradores usándose como objeto para establecer el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrecen las entidades prestadoras de salud, sugiriendo la diferencia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones en concordancia a la prestación de servicios de la institución. (Torres y Vásquez, 2015, p. 64)

### **El cuestionario SERVQUAL**

Aiteco (2017) el cuestionario consta de tres secciones:

En la primera se pregunta al cliente o acompañante acerca de las expectativas de lo que un servicio debe otorgar. Esto se realizó mediante 22 declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente en relación a la atención recibida en el servicio. Considerando si la empresa cumple con las particularidades referidas en las 22 declaraciones.

Por último, otro componente, instalado entre las dos antepuestas, mide la evaluación de los usuarios con relación a la importancia concerniente de los cinco criterios, lo que permitió calificar las puntuaciones alcanzadas.

Las 22 declaraciones que hacen mención a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad de atención, se mencionan de la siguiente manera:

Fiabilidad: Ítems de 1 al 5.

Capacidad de respuesta: Ítems del 6 al 9.

Seguridad: Ítems del 10 al 13.

Empatía: Ítems del 14 al 17.

Aspectos tangibles: Ítems del 18 al 22)

### **Escala de Likert para Medir la Satisfacción del Usuario.**

<b>Escala de Likert</b>	<b>Significado</b>	<b>Rango de porcentaje de satisfacción del cliente</b>
<b>0</b>	Totalmente en desacuerdo	0-20
<b>1</b>	En desacuerdo	21-40
<b>2</b>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41-60
<b>3</b>	De acuerdo	61-80
<b>4</b>	Totalmente de acuerdo	81-100

De los Ángeles (2017). La escala de medición Likert es una escala psicométrica utilizada especialmente en los cuestionarios que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado y posee ventajas permitiendo el cálculo de la intensidad de la actitud y como desventaja la aprobación de las respuestas en el análisis (p.12)

### **Satisfacción**

Larrea (2016), define a la satisfacción del usuario como el resultado más significativo de brindar servicios de buena calidad. Siendo está muy trascendental en todo programa (p. 28)

Hamui y Aguirre (2013) Menciona que la atención prestada por el profesional y la relación con el estado de salud tienen como consecuencia las perspectivas del cliente (p. 137)

Tuesta (2015) Describe como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del cliente (p. 39)

### **Satisfacción del paciente**

Larrea (2016), Es la relación entre la satisfacción de las necesidades y los servicios de salud brindados. La satisfacción de cliente es cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del medio siendo estas cada vez más exigentes (p. 28)

Boza (2017) Satisfacción es la valoración que realiza el cliente en relación a un producto o servicio, ofertado en término que ese beneficio o prestación responde a sus exigencias y perspectivas (p. 34)

Tuesta (2015) Define como la destreza del abastecedor para cumplir las necesidades de los clientes y/o usuarios considera si ellos se encuentran satisfechos continuarán usando los servicios de salud (p. 39)

## **Importancia de la satisfacción del cliente**

Boza (2017) La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado (p.31)

## **Dimensiones de la Satisfacción**

Considera a tres aspectos diferentes: Organizativos relacionado con el tiempo de espera, ambiente y otros, atención aceptada y su consecuencia con el estado de salud de la población y trato admitido durante el transcurso de la atención por parte del personal comprometido.

El laberinto del proceso de satisfacción incluye al conocimiento de al menos cuatro eslabones primordiales: La variable intrasubjetiva del cliente, la variable intrasubjetiva del proveedor, el proceso de interrelación que se produce entre ambos y las condiciones institucionales. (Tuesta, 2015, p. 40)

## **Características de la satisfacción al cliente**

(Elementos que conforman la satisfacción al cliente, 2018) considera como características a:

Desde una nueva perspectiva se toma en cuenta al cliente y no a la empresa.

Otra característica se basa en los efectos que el cliente consigue con respecto al beneficio o prestación recibida.

Se establece en la apreciación del cliente, no precisamente en el entorno.

Se logra ver afectado por personas que intervengan precisamente en el usuario.

Obedece considerablemente el estado de ánimo en el que se halla el usuario cuando obtuvo este servicio.

### **Niveles de satisfacción**

Boza (2017) Menciona que existen dos posibles niveles de satisfacción al cliente y se describe a continuación: Insatisfacción.- Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza la confianza del cliente y Satisfacción.- Se produce cuando el desempeño percibido del producto concuerda con las expectativas del cliente (p. 36)

# **CAPITULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## Capítulo III MARCO METODOLOGICO

### 3.1 Hipótesis

**H0:** La calidad de atención no está relacionada con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018

**H1:** La calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018

Nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$

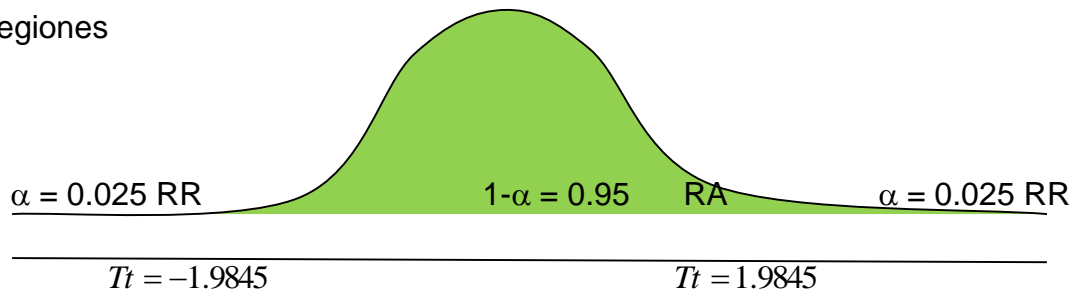
Estadística de prueba: T de student (Prueba Estadística Spearman)

Coefficiente de spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 0.999 \quad T_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1 - \rho^2)}{n - 2}}} = 217.78$$

Grado de libertad  $n-2=97-2=95$   $T_{\text{tabla}}=1.9845$  con un nivel de significancia del 5%

Regiones



Desicion:  $H_0$  se Rechaza, por lo tanto La calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018, mediante la prueba estadística T de Student ((Prueba Estadística Spearman) a un nivel de significancia del 5%.

### Correlaciones

			La calidad de atención	satisfacción del usuario
Rho de Spearman	La calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,999**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,999**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## 3.2 Variables y Operacionalización

### 3.2.1 Definición conceptual

V1: Calidad de atención

Torres y Vásquez (2015) Menciona que la calidad de la atención se mide a través de la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada propiciando el beneficio para el usuario y/o cliente

V2: Satisfacción de usuario

Larrea (2016), define a la satisfacción del usuario como el resultado más significativo de brindar servicios de buena calidad. Siendo está muy trascendental en todo programa.



### 3.2.3 Definición operacional y Operacionalización de variable

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala valorativa</b>
<b>V (1)</b>  <b>Calidad de atención</b>	La calidad de la atención se mide a través de la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada propiciando el beneficio para el usuario y/o cliente. Torres y Vásquez (2015)	Proceso de mejora en la atención que se brinda en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo en lo cual este trabajo se va a medir con una encuesta	Fiabilidad	Nivel de Confianza	Totalmente de acuerdo
			Capacidad de Respuesta	Proveer un servicio de manera eficaz	De acuerdo
			Seguridad	Conocimientos y dominio de los protocolos.	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
			Empatía	Atención personaliza	En desacuerdo
			Elementos Tangibles	Aspectos físicos: Personal, infraestructuras y equipos biomédicos	Totalmente en desacuerdo

<b>V (2) Satisfacción de usuario</b>	La satisfacción del usuario como el resultado más significativo de brindar servicios de buena calidad. Siendo está muy trascendent al en todo programa. Larrea (2016)	Es el grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por parte del personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia que se medirá a través de una encuesta	Satisfacción	valores positivos de las perspectivas y expectativas	Satisfecho insatisfecho
			insatisfacción	valores negativos de las perspectivas y expectativas	

### **3.3 Metodología**

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y la recolección de información se realizó de manera personal y anónima. Inicialmente se solicitó el permiso respectivo al encargado del área de capacitación e investigación de Clínica Limatambo, luego se encuestó a los usuarios y acompañantes que estuvieron de acuerdo con la aplicación de la encuesta considerando los criterios de inclusión, al mismo tiempo se acopió la información concerniente que constituyó la muestra. Recopilando la información, los datos obtenidos por los instrumentos se tabularon siendo llenada la matriz de Excel. La información se ordenó en cuadros que indicaron cantidades y porcentajes.

#### **3.3.1. Tipo de estudio**

No experimental. Delgado (2016) refiere que en este tipo de estudio no se manipulan las variables, es más natural y cercana a la realidad.

#### **3.3.2. Diseño de estudio**

El diseño de investigación propuesto es:

Transversal, Viveros (2015) menciona que en este tipo de diseño el instrumento se aplicó una sola vez, recolectando datos en un tiempo único, con el propósito de describe variables y analiza su incidencia en un tiempo dado.

Correlacional según Sampieri (2010) Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular

### 3.4 Población y muestra

La población de este estudio de investigación estuvo constituida por usuarios y acompañantes que fueron atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo en el mes de abril del 2018 siendo un total de 546 personas.

#### Muestra

Asumiendo un muestreo probabilístico, la fórmula que se utilizó para calcular la muestra de todos los usuarios y familiares del servicio de Emergencia fue:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ} \quad f = \frac{n}{N} > 0.05$$

Si el factor de corrección obtenido es mayor del 5% se aplica

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Aplicando la formula tenemos:

$$n = \frac{546 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(546 - 1)0.08^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 117.88 = 118$$

$$f = \frac{n}{N} = \frac{118}{546} = 0.216 \Rightarrow 0.05 \quad n_o = \frac{118}{1 + \frac{118}{546}} = 97.03 = 97$$

Donde:

N°= Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el 5%

n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población (N=546)

Z= Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.08)

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

Entonces teniendo un nivel de Confianza del 95%, una Varianza de máxima ( $PQ=0.25$ ) y un error de muestreo del 8% ( $D=0.08$ ) y una Población de 546, se consigue una muestra de 97.

n= 97 representa al total de usuarios y acompañantes que acudieron al servicio de emergencia clínica Limatambo Cajamarca 2018, por espacio de 14 días.

### Muestreo

El muestreo es probabilístico ( Pardo, 2018) refiere todos los integrantes de la población tienen la misma posibilidad de ser elegido y se obtienen especificando las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de análisis.

### Criterios de inclusión:

Usuarios a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en la Clínica Limatambo Cajamarca en el servicio de emergencia.

Familiar u otra persona que acompaña al usuario que acude al servicio de emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca

Usuario que brinde su aprobación para la aplicación del consentimiento informado (Anexo N° 03)

### Criterios de exclusión:

Usuarios o acompañantes menores de 18 años que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

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

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.5.1. Técnicas**

Se utilizó para esta investigación una encuesta, que tuvo por finalidad la recolección los datos, mediante una entrevista aplicada a los usuarios y acompañantes que se apersonaron al servicio de Emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca en el mes de Junio del 2018. (Tuesta, 2015, p. 50)

#### **3.5.2. Instrumento:**

Se empleó un instrumento para la recolección de datos, fue un cuestionario el cual consideró 06 ítems sobre datos generales del encuestado, de los cuales 22 ítems corresponden a las expectativas del usuario y familiares y 22 preguntas de percepción del servicio, divididas en 05 dimensiones.

Fiabilidad: Ítems de 1 al 5.

Capacidad de respuesta: Ítems del 6 al 9.

Seguridad: Ítems del 10 al 13.

Empatía: Ítems del 14 al 17.

Aspectos tangibles: Ítems del 18 al 22.

Se asignó una calificación de acuerdo a la escala de Likert en cuanto a calidad de atención los siguientes puntajes de 4, 3, 2, 1, 0; son de totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente De los Ángeles (2017) Ver Anexo N° 01.

La interpretación del grado de satisfacción de los usuarios se realizó los siguientes parámetros: Categoría satisfecho (totalmente de acuerdo, de acuerdo) e insatisfecho (ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. De los Ángeles (2017)

### **3.5.3. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se basa en la oficialización de la encuesta SERVQUAL a través de RM N° 527-2011 MINSA en el Perú contribuyendo a las investigaciones para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención en instituciones públicas y privadas.

### **3.5.4 Validación**

El instrumento utilizado fue la encuesta servqual, por haber sido modificado en la escala valorativa, fue sometido a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos. Por lo cual se contó con 3 profesionales expertos en el área de gestión en los servicios de salud con el grado de doctores y magísteres, entre teóricos y metodólogos.

Validez de la escala de satisfacción del usuario

Expertos	Nombres y Apellidos	Aplicable
1	Mg. Aida Cerna Aldave	Aplicable
2	Mg. Flor Violeta Rafael de Taculi	Aplicable
3	Dra. Mercedes Marleny Bardales Silva	Aplicable

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **3.6.1 Proceso computarizado**

Se utilizó para digitar, procesar y analizar datos de la clínica Limatambo y determinar indicadores promedios a través del programa Excel.

#### **3.6.2 Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes**

La información cuantitativa se ordenó en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.

.



**CAPITULO IV**  
**ANALISIS E INTERPRETACION DE**  
**RESULTADOS**

## Capítulo IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Tabla 01

Calidad de atención en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2018

Nivel de calidad de atención	fi	%
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	13	13.40
Totalmente de acuerdo	84	86.60
Total	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 1, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 86.60% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la calidad de atención recibida y a la vez se aprecia con un 13.40% se encuentra de acuerdo.

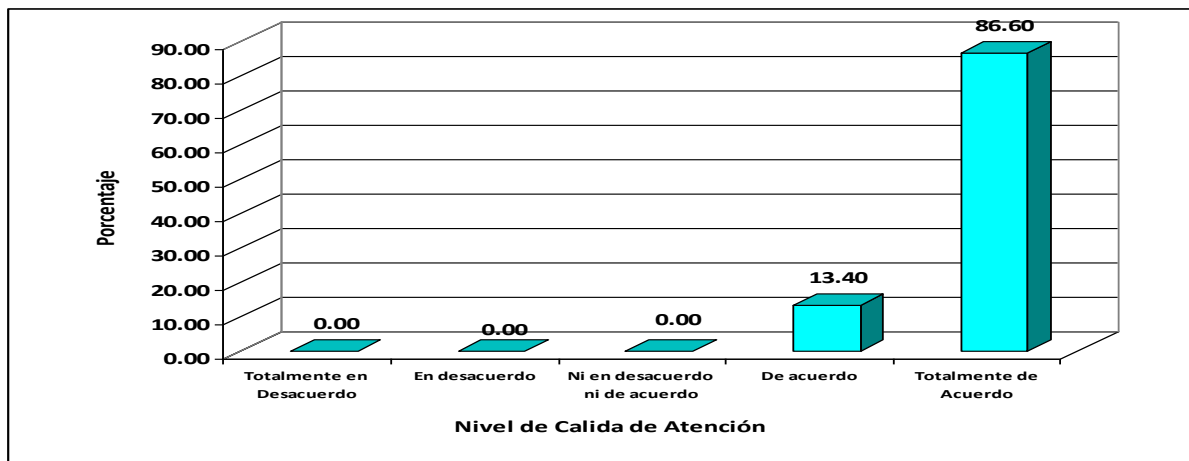


Gráfico 01

*Nivel de la calidad de atención en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2018*

Tabla 02

Dimensión fiabilidad

Dimensión fiabilidad	fi	%
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	2.06
De acuerdo	8	8.25
Totalmente de acuerdo	87	89.69
Total	97	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.*

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 2, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 89.69% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión fiabilidad, a la vez se aprecia con un 8.25% se encuentra de acuerdo, mientras que un 2.06% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo.

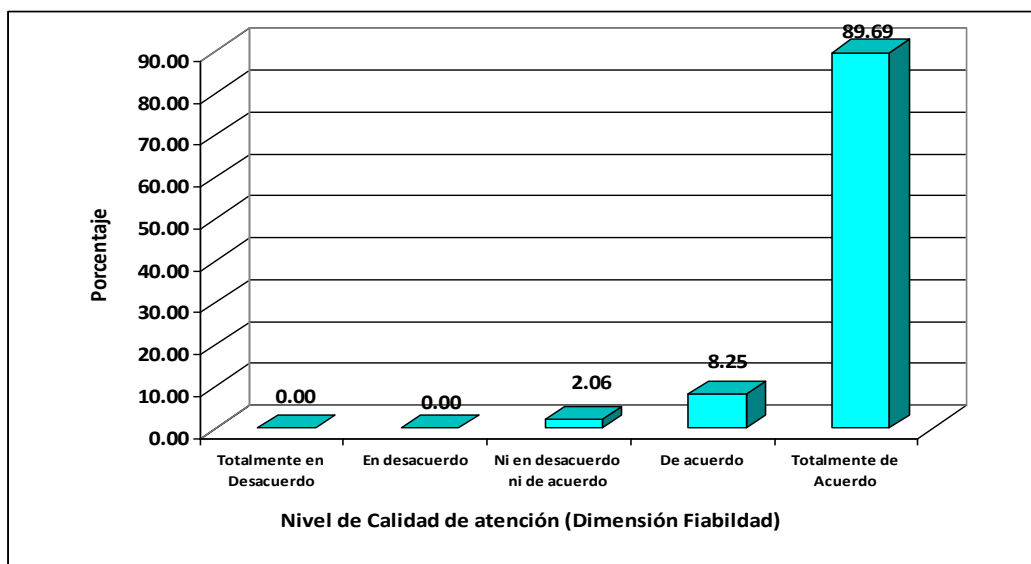


Gráfico 02

### Dimensión fiabilidad

Tabla 03

#### Dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	fi	%
Totalmente desacuerdo	1	1.03
En desacuerdo	2	2.06
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	6.19
De acuerdo	3	3.09
Totalmente de acuerdo	85	87.63
Total	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

#### Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 3, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 87.63% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, a la vez se aprecia con un 3.09% se encuentra de acuerdo, mientras que un 6.19% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo, sin embargo un 2.06% se encuentra en desacuerdo y finalmente un 1.03% se encuentra totalmente en desacuerdo.

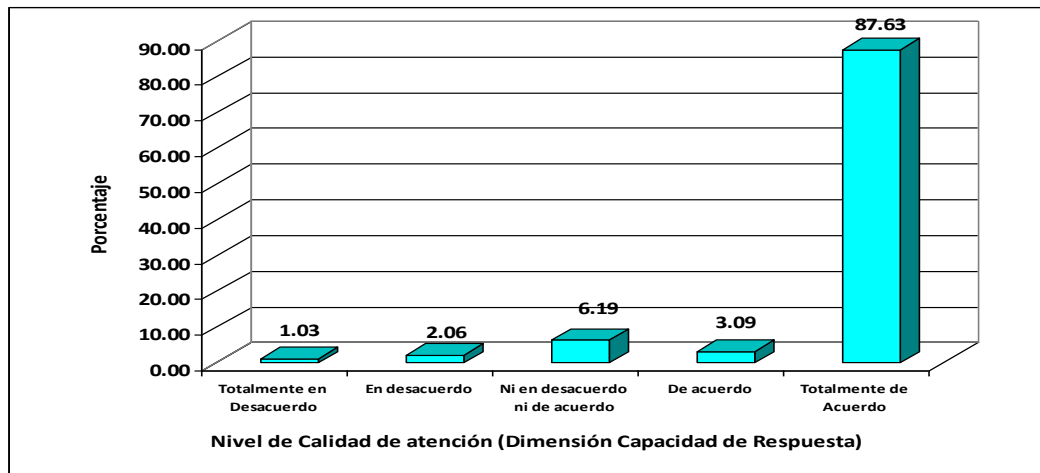


Gráfico 03

#### Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 04

Dimensión seguridad

Dimensión seguridad	fi	%
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	10	10.31
Totalmente de acuerdo	87	89.69
Total	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 4, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 89.69% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión seguridad, a la vez se aprecia con un 10.31% se encuentra de acuerdo.

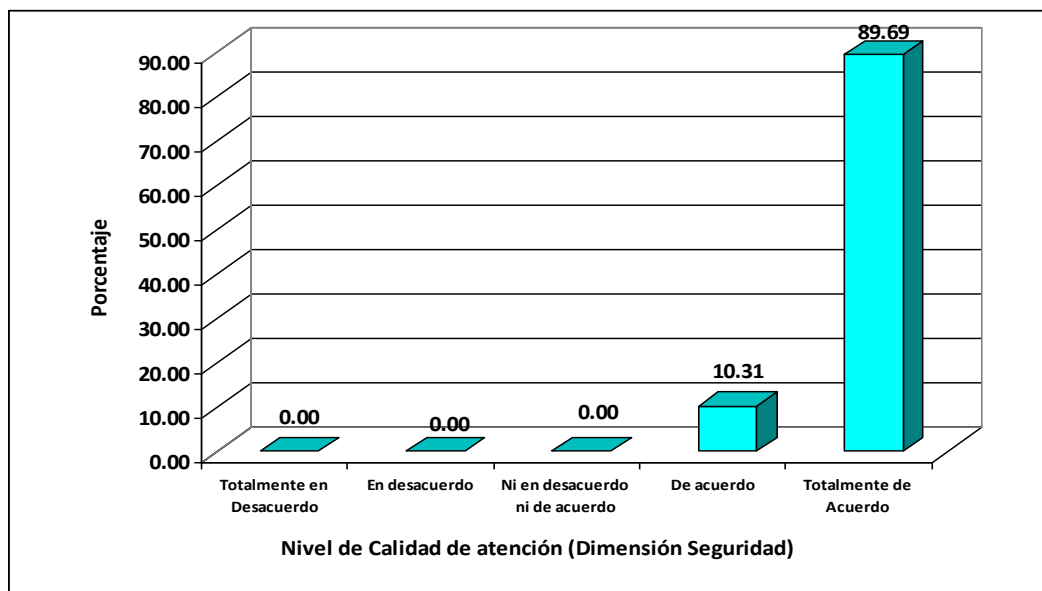


Gráfico 04

## Dimensión seguridad

Tabla 05

### Dimensión empatía

Dimensión empatía	fi	%
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	1.03
De acuerdo	9	9.28
Totalmente de acuerdo	87	89.69
Total	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

#### Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 5, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 89.69% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión empatía, a la vez se aprecia con un 9.78% se encuentra de acuerdo, mientras que un 1.03% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo.

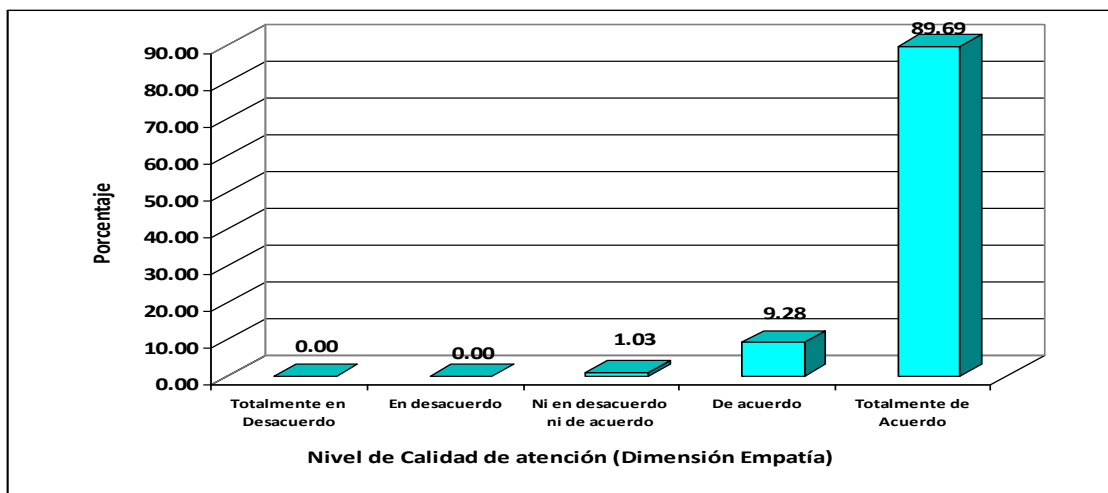


Gráfico 05

### Dimensión empatía

Tabla 06

Dimensión aspectos tangibles

Aspectos tangibles	fi	%
Totalmente desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	2.06
De acuerdo	10	10.31
Totalmente de acuerdo	85	87.63
Total	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 6, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 87.63% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión aspectos tangibles, a la vez se aprecia con un 10.31% se encuentra de acuerdo, mientras que un 2.06% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo.

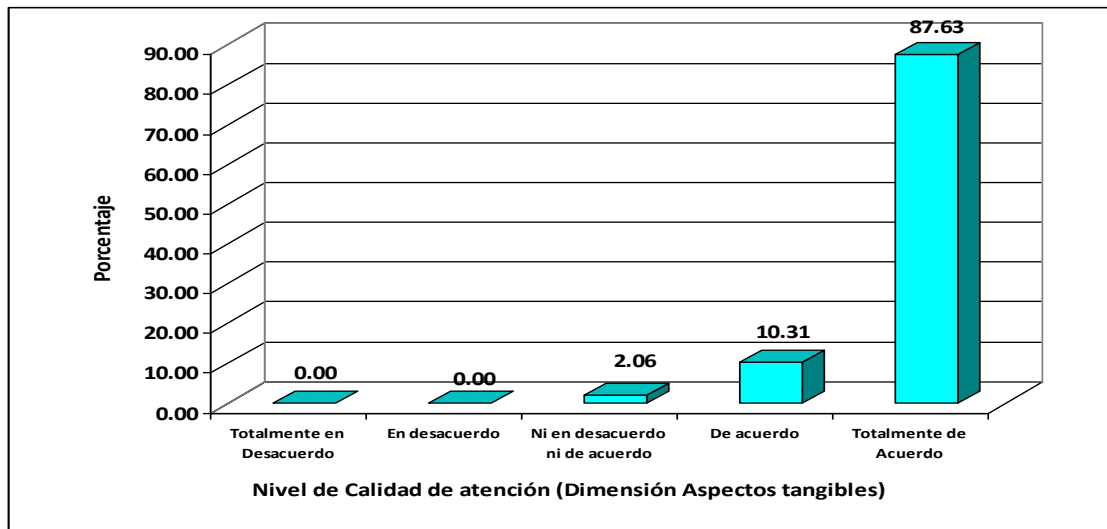


Gráfico 06

Dimensión Aspectos Tangibles.

Tabla 07

Calidad de atención por dimensiones en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2018

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente desacuerdo	0	0.00	1	1.03	0	0.00	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00	2	2.06	0	0.00	0		0	0.00
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	2.06	6	6.19	0	0.00	1	7.20	2	2.06
De acuerdo	8	8.25	3	3.09	10	10.31	9	92.80	10	10.31
Totalmente de acuerdo	87	89.69	85	87.63	87	89.69	87	89.69	85	87.63
Total	97	100.00	97	100.00	97	100.00	97	100.00	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 7, se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 89.69% se encuentra totalmente de acuerdo con la Calidad de Atención en relación a Dimensión fiabilidad, mientras el 8.25% se encuentra de acuerdo y el 8.25% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo; con respecto a la Calidad de Atención en relación a Dimensión Capacidad de respuesta el 87.63% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 3.09% se encuentra de acuerdo y 6.19% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo; con respecto a la Calidad de Atención en relación a Dimensión seguridad el 89.69% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 10.31% se encuentra de acuerdo; con respecto a la Calidad de



Atención en relación a Dimensión Empatía el 89.69% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 9.28% se encuentra de acuerdo y 7.20% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo, y por ultimo con respecto a la Calidad de Atención en relación a Dimensión Aspectos tangibles el 87.63% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 10.31% se encuentra de acuerdo y 2.06% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo.

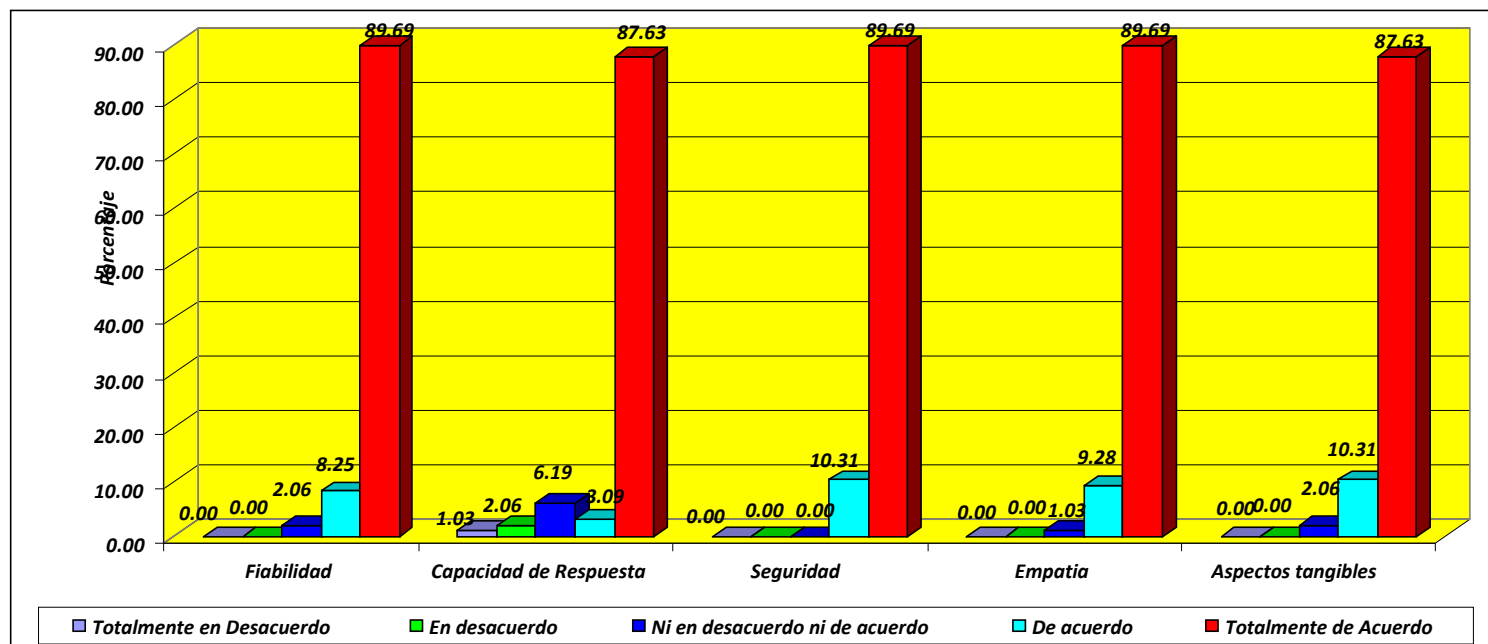


Gráfico 07

Calidad de atención por dimensiones en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2018

Tabla 08

Satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2018

Nivel de satisfacción de usuarios	fi	%
Insatisfecho	15	15.46
Satisfecho	82	84.54
Total	97	100.00

Fuente: Cuestionario aplicada a usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 8 , se observa que de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo el 84.54% se encuentra satisfechos con la Calidad de Atención, mientras el 15.46% se encuentra Insatisfecho.

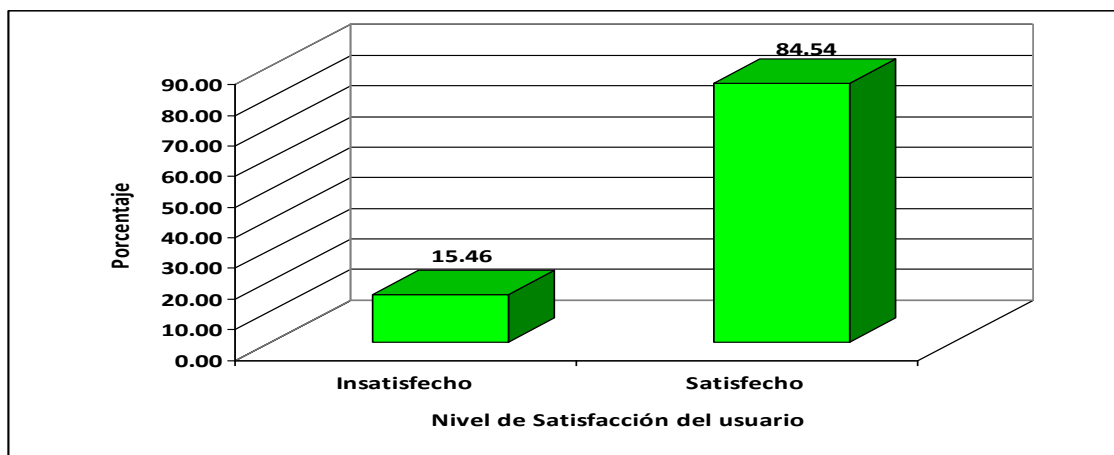


Gráfico 08

Satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo, 2018

## 4.2. Discusión de resultados

### Objetivo General

Los resultados de esta investigación demostró que la calidad de atención si favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca 2018 y se discute empezando con la interpretación de la tabla N° 01 en el cual se demostró que de los 97 personas que representaban el 100% de los usuarios encuestados el 86.60% se encuentra totalmente de acuerdo con la calidad de atención recibida por lo cual el 84.54% se encontró satisfecho. Estos hallazgos se relacionan con la investigación realizada por (Huerta, 2015) quien refiere que el nivel de satisfacción total de los beneficiarios que recibieron una prestación en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza obtuvo un 92.2 %. A la vez el estudio realizado a nivel local es contradictorio puesto que el trabajo realizado por (Mejia, 2014), que tiene como título “Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca a través del método Servqual la conclusión fue que el 56.72% se encuentran insatisfechos con respecto a un 43.28% que están satisfechos con la atención recibida.

### Objetivos Específicos

La calidad de atención en el servicio de Emergencia de clínica Limatambo medida con la escala Servqual tuvo como resultado que los usuarios se encontraron totalmente de acuerdo con la calidad de atención brindada en la dimensión fiabilidad con 87 (89.69%), capacidad de respuesta con 83 (87.63%), seguridad con 87 (89.69%), empatía con 87 (89.69%) y aspectos tangibles con 85 (87.63%). Estos resultados tiene similitud con los de (Huerta, 2015) quien refiere que el nivel de satisfacción total de los beneficiarios que recibieron una prestación en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza obtuvo un 92.2 %, en la dimensión fiabilidad fue 94,8%, con respecto a la capacidad de respuesta fue 76.6%, con seguridad fue 89.6%, con empatía fue 89.6% y con respecto a lo tangibles fue 84.5%.

Se identificó que de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo se encontraron satisfecho con un 84.54%. Contradictorio con lo referido por (Julcamoro & Terán, 2017) en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente” donde concluye que mayor a 60% se encuentra insatisfecho con la atención recibida.

# **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## CONCLUSIONES

1. Por lo tanto, la calidad de atención si favorece la satisfacción del usuario y acompañante en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo Año 2018, mediante la prueba estadística T de Student (Prueba Estadística Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Obteniendo como resultado de los 97 usuarios encuestadas que representan el 100% de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia el 84 (86.60%) se encuentran totalmente de acuerdo con la calidad de atención y 13 (13.40%) se encuentran de acuerdo, por lo cual se puede decir que el 100% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la calidad de atención recibida. A la vez el 82 (84.54%) se encontraron satisfechos con la atención recibida y 15 (15.46%) se encuentran insatisfechos.
2. Así mismo la calidad de atención con respecto a las 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos Intangibles está relacionada con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018, mediante la prueba estadística T de Student (Prueba Estadística Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Obtuvimos los siguientes resultados: fiabilidad 87 (89.69%), capacidad de respuesta 85 (87.63%), seguridad 87 (89.69%), empatía 87 (89.69%) y aspectos tangibles 85 (87.63%) se encuentran totalmente de acuerdo con la calidad de atención recibida. En donde la dimensión de Capacidad de respuesta obtuvo a la vez 9 (9.28%) se encontraron en desacuerdo con la atención recibida.
3. Se identificó que los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, 2018 de un total de 97 personas que representan el 100% de los usuarios atendidos el 82 (84.54%) se encontraron satisfechos con la atención recibida y 15 (15.46%) se encuentran insatisfechos.
4. Concretar una propuesta de mejora continua en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo enfatizándolo a la dimensión de capacidad de respuesta puesto que en esta dimensión se obtuvo como resultado 9 (9.28%) en desacuerdo con la atención recibida para continuar y mantener los

niveles de satisfacción de los usuarios como se viene manejando hasta la actualidad.

## RECOMENDACIONES

1. Al gerente y a los administrativos responsables del área de Planificación y Recursos Humanos, elaborar un plan de mejora continua de la calidad de los procesos de atención el cual tiene el propósito de medir el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de Clínica Limatambo y a la vez extender a los otros servicios.
2. A los directivos de Clínica Limatambo, implementar acciones de mejora en los procesos de atención que reporta usuarios insatisfechos y realizar una evaluación periódica de la satisfacción de nuestros usuarios del servicio de emergencia de Clínica Limatambo, a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.
3. Asimismo, se debería hacer estudios de calidad diferenciados para cada uno de los profesionales que forman parte del equipo de atención en emergencia, con el fin de determinar si en alguno de ellos se concentra el mayor grado de satisfacción o insatisfacción por parte de los usuarios del servicio.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, S. (2014). Cajamarca: EsSalud informa que hay 55.5% de insatisfacción en emergencia. RPP- Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/cajamarca-essalud-informa-que-hay-555-de-insatisfaccion-en-emergencia-noticia-715499>
- Avellaneda, N. (2017). El Modelo Servqual de la calidad del servicio. España : Aiteco Consultores, SL Recuperado de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Boza, B. (2017). Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza\\_BBB.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza_BBB.pdf?sequence=1)
- Castelo, W., Castelo, A., y Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia. Revista Cubana de Enfermería, vol. 32, Núm. 3, p1-p3. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
- Castro, M. (2016). La emergencia de los hospitales en Venezuela. Diario El País. Recuperado de [https://elpais.com/internacional/2016/07/24/actualidad/1469375553\\_518332.html](https://elpais.com/internacional/2016/07/24/actualidad/1469375553_518332.html)
- Chávez, A. y Molina, J. (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Par vida de Julio a Diciembre 2014. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Cobeñas, D. (2015). Conceptos fundamentales de la calidad en salud. Perú : Isotools. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
- De los Ángeles, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar " Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños", Managua, Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Delgado, A. (2016). Diseño no experimentales de investigación. USA: Mindmeister. Recuperado de <http://www.mindmeister.com/es/642324096/dise-o-no-experimentales-de-investigacion>
- Dzul, E. (2013). Aplicación Básica de los métodos científicos. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Fernando, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud de Mexico. Recuperado de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Herrera, O. (2015). Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales-2015. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2123/3/herrera\\_of.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2123/3/herrera_of.pdf)
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)
- Julcamoro, M. y Terán, A. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo ,servicio de emergencia del hospital Regional Docente de Cajamarca-2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1>
- Larrea, J. (2016). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/452>
- Lengua, L., Graña, J., Guerra, R., Soto, A., Yamaguchi, P., Zapata, F., & Zavaleta, R. (2012). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Peru: Imprenta MINSA . Recuperado de <http://docplayer.es/7654901-Guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-rm-n-527-2011-minsa.html>
- Loo, L. (2014). Peruanos desapruaban atenciones en hospitales del Minsa y Essalud. El Comercio. Recuperado de <http://www.google.com.mx/amp/s/elcomercio.pe/amp/lima/peruanos-desapruaban-atencion-hospitales-minsa.essalu-302343>
- Mejia, E. (2014). Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional de cajamarca a través del método SERVQUAL: una propuesta de plan de mejora - 2014. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/745/T%20658%20M516%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINSA. (2018). Unidad funcional de gestión de la calidad en salud. Perú: Ministerio de Salud. Recuperado el 07 de Abril de 2018, de Unidad funcional de gestión de la calidad en salud: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>

- Neves, C. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Perú - Lima : Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Nóñez, V. (2017). Principios de la gestión de calidad - Nuevo ISO 9001 - 2015. Perú: Escuela Europea de excelencia Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Pardo, M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima 2015. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo\\_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peñalosa, E. (2016). Declaran emergencia sanitaria por seis meses en Bogotá por crisis hospitalaria. Diario El País. Recuperado de <http://www.elpais.com.co/colombia/declaran-emergencia-sanitaria-por-seis-meses-en-bogota-por-crisis-hospitalaria.html>
- Podestá, L. (2012). Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte. (Tesis de maestría). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3161/Podesta\\_gl.pdf;jsessionid=385C46D77C0AC2340B5F3DC4F97EB5BC?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3161/Podesta_gl.pdf;jsessionid=385C46D77C0AC2340B5F3DC4F97EB5BC?sequence=1)
- Poynter, R. (2018). Elementos que conforman la satisfacción al cliente. Perú: QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- RPP. (2016). Asegurados de Essalud Cajamarca denuncian mala atención. RPP Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/cajamarca/asegurados-de-essalud-cajamarca-denuncian-mala-atencion-noticia-983684>
- Sampieri, F. (2010). Metodología de la investigación. México: Mcgraw-Hill / Interamericana. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Sánchez, L. (2018). Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo. (J. E. Castillo Julcamoro, Entrevistador)
- Serra, J. (2016). Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano. Santiago de Cuba : Medisan. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192016000500001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000500001)

- Tinto, J. (2013). El análisis del conocimiento como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/38452/articulo6.pdf;jsessionid=9742ABDB99D08F71A6014F01490291C5?sequence=1>
- Torres, M. y Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Recuperado de [http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)
- Tuesta, Z. (2015). Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta\\_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universia. (2015). La atención médica en Puerto Rico es complicada y costosa, según estudio de la Universidad Católica. Diario Universia de <http://www.noticias.universia.pr/cultura/noticia/2015/07/27/1128889/atencion-medica-puerto-rico-complicada-costosa-segun-estudio-universidad-catolica-html>
- Vargas, E. (2014). Essalud: Crisis en hospitales afecta a millones de peruanos. Perú 21, Recuperado de <https://peru21.pe/lima/essalud-crisis-hospitales-afecta-millones-peruanos-146184>.
- Vega, J., Arevalo, M., Tomateo, D. y Cabello, E. (2014). Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n4/a10v77n4.pdf>
- Velasquez, A., Cespedes, S., Malo, M., Pedroza, J., Zamora, V., Saco, A., Arroyo, J. (2015). La Salud Hoy: Problemas y soluciones: Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>
- Vergara, J., Cortez, H., Escalante, L., Sánchez, L. (2018). Plan Operativo Anual 2018. Cajamarca, Perú: Clínica Limatambo
- Vergara, M. (2014). Innovación en Enfermería. Revista Oficial de la carrera de Enfermería UPAGU. Vol. 01. p 23. Recuperado de <http://www.revistas.upagu.edu.pe/index.php/IE/article/download/115/75>
- Viveros, Y. (2015). Investigaciones Transversales o transeccional. USA : Prezi. Recuperado de [http://www.prezi.com/m/3gmlh2p-g\\_7n/investigación-transversal-o-transeccional/](http://www.prezi.com/m/3gmlh2p-g_7n/investigación-transversal-o-transeccional/)

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Encuestas de calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia (Nivel II – 1) según Minsa 2012

		N° Encuesta: 35	
Encuesta para evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios y familiares atendidos en servicio de Emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca			
Nombre del encuestador		Lic. Nadya Queros Vilchus	
Fecha:	Hora de inicio	Hora Final	
01/06/18	19/20 /	20/05 /	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación			
I. Datos generales del encuestado:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Acompañante	<input type="checkbox"/>	2
2. Edad		<input type="checkbox"/>	31 a
3. Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>	1
	Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Nivel de estudio	Primaria	<input type="checkbox"/>	1
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	2
	Superior técnico	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Ninguno	<input type="checkbox"/>	
	EPS	<input checked="" type="checkbox"/>	
	SOAT	<input type="checkbox"/>	
	SCTR	<input type="checkbox"/>	
	Salud Pol	<input type="checkbox"/>	

6. Tipo de Usuario	Nuevo	
	Continuador	X

EXPECTATIVAS							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia, utilice una escala numérica del 0 al 4. Considere 0 como la menor calificación y 4 como la mayor calificación.							
Nº		Preguntas	0	1	2	3	4
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica					/
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente					/
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico					/
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					/
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico					/
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					/
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida					/
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápido					/
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida					/
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					/
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad					/
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido					/
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore					/



14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia								/
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención								/
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								/
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								/
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								/
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes								/
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes								/
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								/
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos								/

PERCEPCIONES										
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 0 al 4. Considere 0 como la menor calificación y 4 como la mayor calificación.										
Nº		Preguntas	0	1	2	3	4			
01	P	Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?								/
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?								/
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?								/
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?								/



05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							/
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							/
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							/
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							/
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							/
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							/
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							/
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							/
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							/
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							/
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							/
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							/
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							/
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							/
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							/
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							/
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							/
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							/

## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO:</b> Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo 2018							
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>
¿De qué manera la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia de	<p>➤ <b>GENERAL:</b>            Demostrar que la calidad de atención favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018.</p>	<p><b>H0:</b> La calidad de atención no está relacionada con la satisfacción del usuario atendido en el servicio</p>	<p><b><u>INDEPENDIENTE</u></b></p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p>	<p>Está conformada por los usuarios que ocurren en el servicio de emergencia 546.</p>	<p>Encuesta</p> <p>SERVQUAL</p>	<p>Las medidas estadísticas a utilizar:</p> <p>Tabulación con Excel.</p> <p>Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes</p>

<p>Clínica Limatambo 2018?</p>	<p>➤ <b>ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir la calidad de atención con la escala servqual en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo.</li> <li>• Identificar la satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo.</li> </ul>	<p>de emerge ncia de Clínica Limata mbo 2018</p> <p><b>H1:</b> La calidad de atención está relacion ada con la satisfac ción del usuario atendid o en el servicio</p>	<p><b><u>DEPENDIENTE</u></b></p> <p>satisfacción del usuario</p>				
--	---	---	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concretar una propuesta de Mejora continua en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo</li> </ul>	de emergencia de Clínica Limatambo 2018					
--	--	---	--	--	--	--	--

### Anexo 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Nombre del Proyecto:** “Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario-paciente del servicio de Emergencia de Clínica Limatambo Cajamarca 2018”

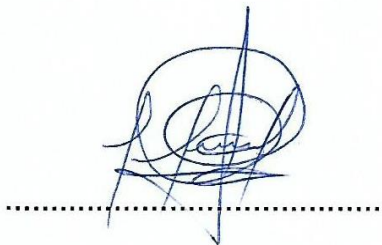
**Institución de Salud:** Clínica Limatambo Cajamarca SAC

**Fecha:** 01/06/18 .....

Yo,.....Identificado (a) con el N° de DNI .....,actuando a mi nombre y en calidad de encuestado, acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos para el proyecto en mención, realizado por las investigadoras: Lic. Enf. Judith castillo Julcamoro y Lic. Enf. Nadya Quiroz Vilchez.

Accedo a participar y me comprometo a responder las preguntas de la encuesta que se me hagan de la forma más honestas posibles, así como de participar en caso de hacer requerido en actividades propias del proceso. Autorizo que los datos que se obtengan del proceso de investigación sean utilizados para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que las investigadoras me han explicado con antelación el objetivo y alcance de dicho proceso



Firma

## Anexo 4

Cajamarca 05 de Mayo del 2018

**Oficio N° 001-2018 UCV/FCH/EPG**

Sr.  
Dr. Luis Sánchez Azañero.  
Jefe del área de investigación y capacitaciones  
Clínica Limatambo Cajamarca SAC

Presente.

**Asunto: Solicita brindar facilidades**

Tengo el agrado de saludar a usted y a la vez comunicarle las señoras estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo Lic. Enf. Judith Castillo Julcamoro y Lic.Enf.Nadya Quiroz Vilchez, solicitan permiso para ejecutar su proyecto de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de clínica Limatambo 2018", motivo por el cual solicito a usted tenga a bien brindar las facilidades que el caso amerita para que las mencionadas alumnas realicen esta labor debiendo las interesadas al final presentar un informe en cd y en físico a esta unidad.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar las muestras de nuestra consideración y estima.

Atentamente

  
Lic. Enf. Judith E. Castillo Julcamoro  
C.E.P. 50337

  
Luis A. Sánchez Azañero  
MÉDICO EMERGENCIOLOGO  
MÉDICO INTENSIVISTA  
CIP: 034992 - OME: 029441

## Anexo 5



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL  
CUESTIONARIO**

1. NOMBRE DEL JUEZ	Mercedes Marlony Bardales sp/ua	
2	PROFESIÓN	Dr. Enfermería
	TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Dra en Salud
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	40 años
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Nacional de Cajamarca
CARGO	Docente Universitaria	
Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo 2018		
3. NOMBRE DEL TESISTA: Br. Castillo Julcamoro, Judith Elizabeth. Br. Nadya Lizeth Quiroz Vilchez.		
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Demostrar que la calidad de atención favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018.	
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	La presente investigación consta de un instrumento, en escala Likert, el cual contiene 22 ítems que corresponden a las expectativas del usuario y 22 preguntas de percepción del servicio. Las preguntas están orientadas a las personas que acuden a servicio de Emergencia de clínica Limatambo	
7. PREGUNTAS OBSERVADAS	Ninguna	

8. COMENTARIO GENERALES	Agregar en la encuesta la calificación de cada ítem y lo que más por lo cual los preguntas son muy claras y es aplicable
9. OBSERVACIONES	Ninguna

*M. Bardales*  
\_\_\_\_\_  
JUEZ  
SELLO Y COLEGIATURA  
CEP:033





**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL  
CUESTIONARIO**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Fbr. Violeta Rafael de Tavel</i>
	<b>TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	<i>En Enfermería</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>M.Cs.: Planificación Educativa</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	<i>35 años</i>
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	<i>Universidad Nacional de Cajamarca</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Directora del Dpto. de Enfermería</i>
Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo 2018		
<b>3. NOMBRE DEL TESISISTA:</b> Br. Castillo Julcamoro, Judith Elizabeth. Br. Nadya Lizeth Quiroz Vilchez.		
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	
<b>5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	Demostrar que la calidad de atención favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018.	
<b>6. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	La presente investigación consta de un instrumento, en escala Likert, el cual contiene 22 ítems que corresponden a las expectativas del usuario y 22 preguntas de percepción del servicio. Las preguntas están orientadas a las personas que acuden a servicio de Emergencia de clínica Limatambo	
<b>7. PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	<i>Ninguna</i>	

<b>8. COMENTARIO GENERALES</b>	<i>La relevancia de la presente investigación está en el uso de un instrumento estandarizado, cuyos interrogantes se entienden claramente por lo que es aplicable.</i>
<b>9. OBSERVACIONES</b>	<i>Ninguna</i>

*Violeta R.*  
JUEZ:

SELLO Y COLEGIATURA

Nº de Colegiatura: 460

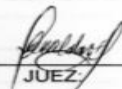




**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL  
CUESTIONARIO**

1. NOMBRE DEL JUEZ	Dida Cerna Aldave	
2	PROFESIÓN	Lic. Enfermería
	TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Mes. Planificación y Administración de la Salud
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	35 años
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Nacional de Cajamarca
CARGO	Docente Investigadora - Comité de Investigación	
Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia de Clínica Limatambo 2018		
3. NOMBRE DEL TESISISTA: Br. Castillo Juicamoro, Judith Elizabeth. Br. Nadya Lizeth Quiroz Vilchez.		
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Demostrar que la calidad de atención favorece la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018.	
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	La presente investigación consta de un instrumento, en escala Likert, el cual contiene 22 ítems que corresponden a las expectativas del usuario y 22 preguntas de percepción del servicio. Las preguntas están orientadas a las personas que acuden a servicio de Emergencia de clínica Limatambo	
7. PREGUNTAS OBSERVADAS	Ninguna	

8. COMENTARIO GENERALES	La importancia de la investigación y la validez del instrumento para evaluar los niveles de satisfacción de usuarios con el servicio propuesto por ella es aplicable
9. OBSERVACIONES	Ninguna

  
JUEZ

SELLO Y COLEGIATURA  
CEP-450

## **Anexo 6**

### **Propuesta de Mejora**

#### **Introducción**

Toda empresa debe analizar y formular un plan de mejora continua de los servicios que ofrece con el fin de alcanzar siempre la calidad de atención y con ello mantener siempre a sus clientes satisfecho logrando el liderazgo en su rubro.

Los sistemas de salud se encuentran, permanentemente, realizando cambios en sus administraciones debido a los avances tecnológicos, recursos disponibles, mayor exigencia por parte de los usuarios, reformas gubernamentales, entre otras.

La mejora continua para lograr la calidad de atención en un establecimiento de salud es de gran importancia en los últimos años ya que esta permite implementar estrategias con el fin de proporcionar no solo un servicio óptimo sino satisfacer las necesidades de los usuarios.

Clínica Limatambo Es una institución privada que brinda servicio de Salud para toda la región Cajamarca y zona aledañas (La Libertad, Lambayeque y Amazonas) que a su vez desarrolla actividades de recuperación y rehabilitación siendo la Única Institución privada con Nivel II-1 de la región Cajamarca, brindando servicio inclusive de Nivel II-2 Tales como UPSS Área crítica y Emergencias Oncología y Cardiología intervencionista; por ello se cree conveniente plantear una propuesta de Mejora para el servicio de Emergencia sobre la calidad de atención logrando la satisfacción del cliente Cajamarquino y del norte del país. (Vergara, Cortez, Escalante, & Sánchez, 2018)

#### **Objetivos general de la propuesta**

Analizar la situación actual del servicio de emergencia de Clínica Limatambo, y establecer un plan de actuación, que incluya acciones de mejora, un catálogo de medidas concretas, evaluables, que contribuyan a optimizar su funcionamiento haciéndolas más eficientes

## Objetivos específicos de la propuesta

Optimizar los tiempos de espera en la atención a los clientes en base a la deficiencia en sus procesos

Resolver las situaciones de afluencias de pacientes en las salas de Emergencia que se producen en determinados momentos u ocasiones

Afinar la información y comunicación con los usuarios y acompañantes

## Análisis FODA del servicio de emergencia

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<p><b>F1</b>Infraestructura moderna.</p> <p><b>F2</b>Equipos médicos modernos y completos</p> <p><b>F3</b>Personal identificado y calificado con certificación en segunda especialización</p> <p><b>F4</b>Mixtura de los trabajadores: juventud relacionada a proactividad y experiencia a enseñanza</p> <p><b>F5</b>Formalidad, cultura de valores</p> <p><b>F6</b>Calidez en la atención</p>	<p><b>O1</b>Aumento de afluencia de pacientes</p> <p><b>O2</b>Brinda servicio completo de Emergencia con relación al área de trauma shock</p> <p><b>O3</b>La sobre demanda y demanda insatisfecha de los sectores públicos que se deben de explotar</p> <p><b>O4</b>Oferta de capacitación, desarrollo de conocimiento</p> <p><b>O5</b>Tener un nicho de pacientes: Acompañante de pacientes que se pueden convertir en pacientes</p> <p><b>O6</b>Incremento de turismo receptivo</p> <p><b>O7</b>Tener contratos con las aseguradoras</p> <p><b>O8</b>Docencia e investigación</p>

<p><b>Debilidades:</b></p> <p><b>D1</b> Especialistas en exclusividad</p> <p>Colaboradores insuficiente</p> <p><b>D3</b> Comunicación inadecuada con los demás servicios</p> <p><b>D4</b> Estándares variables de calidad. Clima de atención</p> <p><b>D5</b> Ambientes con temperatura bajas</p> <p><b>D6</b> Mantenimiento servicios generales : ascensor</p>	<p><b>Amenazas:</b></p> <p><b>A1</b> Aperturas nuevas instituciones de salud: clínicas, policlínicos, centros de salud, etc.</p> <p><b>A2</b> Contingencias legales por mala praxis</p> <p><b>A3</b> Nuevas normas acreditación de clínicas</p> <p><b>A4</b> Inseguridad en zona de influencia de clínica</p>
---	---

### **Estrategias propuestas**

La categorización de pacientes (Triage deficiente).

Contratación de médicos especialistas para las 24 horas

Proceso de Mejora para los tiempos de atención y respuesta

Fortalecer las relaciones interpersonales y clima laboral.

Mejorar la programación de mantenimiento servicios generales

## **Actividades planificadas**

### **La categorización de pacientes**

Aplicación del guía de clasificación 'MANCHESTER'

Capacitar y evaluar a los profesionales en la clasificación de pacientes (triaje)

### **Contratación de médicos especialistas para las 24 horas**

Evaluación de estadísticas de pacientes atendidos por diagnóstico.

Valoración de remuneración por especialidad

Evaluación de exclusividad con nuestra institución con respecto al sector privado.

Compromiso con Institución.

### **Proceso de Mejora para los tiempos de atención y respuesta**

Reforzar las unidades de triaje con el propósito de obtener el Objetivo: 95% de pacientes esperarán menos de 5 minutos en catalogar y determinar su prioridad de atención. Los pacientes con prioridad 1 o críticos pasarán directamente a Trauma shock

Reforzar los conocimientos del personal que realiza la clasificación, para poder lograr está en menos de cinco minutos.

Se pondrá en práctica los protocolos de atención logrando con ello disminuir el tiempo de respuesta del especialista de guardia

Seguimiento del tiempo de estancia de los pacientes en observación, el cual no será mayor de 4 horas

### **Fortalecer las relaciones interpersonales y clima laboral**

Sesiones educativas sobre relaciones interpersonales y trabajo en equipo, Compromiso de los trabajadores con la institución y su puesto de trabajo, atención al cliente, liderazgo.

Reconocimiento al mejor trabajador de la institución de forma trimestral

Coordinar con área de psicología para aplicación de encuestas con el fin de reconocer signos y síntomas de Estrés, baja autoestima, irritabilidad y brindar apoyo correspondiente

### **Mejorar la programación de mantenimiento servicios generales**

Programación de mantenimiento correctivo y preventivo del ascensor y equipos médicos.

### **Presupuesto**

<b>Descripcion</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Papelería (folder ,hojas bond)	Paquete	1/2 millar	s/ 25	s/ 250
Servicio de internet	mensual	Ilimitado	s/180	s/ 540
Material de escritorio	Paquete	2	s/40	s/ 120
Equipos médicos modernos (balanza electrónica, equipos de trauma shock)	unidad	5	s/750	s/ 2 250
Capacitación específica a los profesionales de emergencia	Unidad	15	s/50	s/ 150
Total				s/ 3310

## Autorización de Publicación

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo Judith Elizabeth Castillo Julcamoro de Soto, identificado con DNI N° 41283393, egresado del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CLINICA LIMATAMBO 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Chiclayo ,16 de Agosto del 2018

  
.....  
FIRMA

DNI: 41283393

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PR-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-08-2018 Página : 1 de 1</p>
---	--	---

Yo Nadya Lyzeth Quiroz Vilchez, identificado con DNI N° 46435977, egresado del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CLINICA LIMATAMBO 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Cuzco, 16 de Agosto del 2018



FIRMA

DNI: 46435977

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

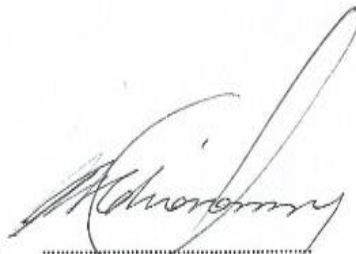


#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abel Chavarry Isla, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **QUIROZ VILCHEZ NADYA LYZETH** y **CASTILLO JULCAMORO JUDITH ELIZABETH**, titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CLÍNICA LIMATAMBO 2018". constato que la misma tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 23 de Julio de 2018



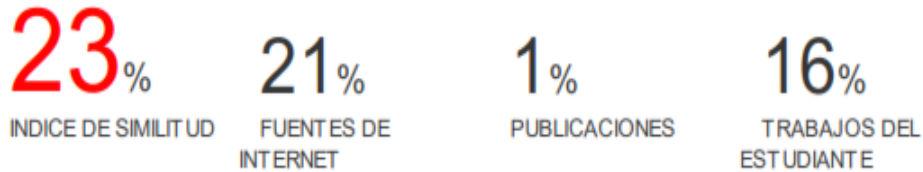
Dr. ABEL CHAVARRY ISLA

DNI: 16644393

## Reporte de Turnitin

QUIROZVILCHEZNADYA

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%
9	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%