



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **TITULO**

“Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

## **AUTOR**

Br. Leslie Sarita Torres Villacorta

## **ASESOR**

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ - 2017**



.....  
**Dr. Juarez Díaz, Juan Rafael**  
Presidente



.....  
**Dr. Wilson Torres Delgado**  
Secretario



.....  
**Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
Vocal

## **Dedicatoria**

A DIOS, por que ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome Fortaleza para continuar.

A mi madre Rosita, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni, un solo momento de mi capacidad. Es por ella que soy lo que soy ahora. Lo amo con mi vida.

A mi Hermano Gary, aunque en la mayoría de las veces parece que estuviéramos en una batalla, hay momentos en las que la guerra cesa y nos unimos para lograr momentos de armonía. Gracias por estar siempre pendiente de mis logros y mi bienestar.

A la Universidad César Vallejo que me brindó la oportunidad de lograr mi superación.

**Leslie Sarita**

## **Agradecimiento**

Este trabajo no se habría podido realizar sin la colaboración de otras personas y de Instituciones como el Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba en el que se aplicaron los instrumentos de la presente investigación y la Universidad Cesar Vallejo que hace posible la dirección de maestrías desde su Escuela de Posgrado en la región San Martín.

Asimismo, quedo principalmente agradecida de mi asesor de tesis por sus comentarios, direcciones y sugerencias con las que he podido elaborar el presente informe, Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas su apoyo brindado ha estado presente en cada momento del desarrollo.

De igual forma a los docentes quienes con su formación académica fortalecieron mis competencias en las áreas que la universidad les encargó, con dedicación y esmero, pues además de sus métodos fueron respetuosos en la dirección de sus cátedras en los días y horas programadas.

Leslie Sarita Torres Villacorta

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014, con la finalidad conocer el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Servicios de Salud.

El presente estudio tuvo como objetivo general: “establecer la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014”.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a observaciones, les agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

La Autora

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba 2014. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional. La población estudiada estuvo representada por 20,000 usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia durante el año 2013, obteniéndose una muestra total de 73 usuarios.

Los datos fueron recogidos in situ, se entrevistaron a los usuarios luego de recibir la atención en el servicio de emergencia, a quienes se les aplicó una encuesta de opinión para el recojo de la información utilizando un instrumento validado por jueces de expertos. Los datos fueron procesados y analizados con el estadístico SPSS versión 21. Se encontraron los resultados siguientes:

Luego de la aplicación de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado, nos conlleva a concluir que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios las variables no son independientes, es decir, se encuentran estadísticamente relacionadas Chi cuadrado calculado 118,90, y el chi cuadrado tabular con 9 grados de libertad y  $p < 0,05$ , es de 16,9190. Los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital I – Alto Mayo – EsSalud - Moyobamba perciben la calidad de atención recibida como de regular en un 43.84%. El 46.58% se sienten insatisfechos con la atención recibida. Los factores que influyen negativamente entre el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios Hospital I – Alto Mayo – EsSalud – Moyobamba son: el factor “tiempo de espera” con 90%, seguido del “trato del personal en admisión” con 80%; así como el “trato del personal de enfermería y técnico” con un 70%.

Palabras claves: Calidad de la atención y satisfacción.

## ABSTRACT

The present study aimed to know the relationship between the degree of quality of care and the level of satisfaction of the users in the emergency service of the hospital EsSalud Alto Mayo - Moyobamba 2014. The type of research was descriptive, correlational. The population studied was represented by 20,000 users who were treated in the emergency service during the year 2013, obtaining a total sample of 73 users.

The data were collected in situ, the users were interviewed after receiving the care in the emergency service, who were given an opinion survey to collect the information using an instrument validated by expert judges. Data were processed and analyzed using the SPSS version 21 statistic. The following results were found: After applying the test Chi Square hypothesis, we conclude to conclude that the quality of care and user satisfaction the variables are not independent, that is, they are statistically related Chi square calculated 118.90, and chi Square with 9 degrees of freedom and  $p < 0.05$ , is 16.9190. The users of the Emergency Service of the Hospital I - Alto Mayo - EsSalud - Moyobamba perceive the quality of care received as a regular in 43.84%. 46.58% are dissatisfied with the care received. The factors that negatively influence the level of quality of care and level of satisfaction of the users Hospital I - Alto Mayo - EsSalud - Moyobamba are: the factor "waiting time" with 90%, followed by "treatment of staff in admission" With 80%; As well as the "treatment of nursing and technical staff" with 70%.

Key words: Quality of care and satisfaction

## INDICE GENERAL

	Página
Página del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
Índice General.....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	30
<b>II. MÉTODO</b> .....	32
2.1. Tipo de investigación.....	32
2.2. Diseño de investigación.....	32
2.3. Variables, Operacionalización.....	32
2.4. Población y muestra.....	34
2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad.....	34
2.6. Métodos de análisis de datos.....	35
2.7. Aspectos éticos.....	36



<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>

## INDICE DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1: Tabla de contingencia para calidad de atención/ Grado de satisfacción.....	37
TABLA N° 2: Prueba de Chí cuadrado.....	38
TABLA N° 3: Grado de calidad de la atención.....	38
TABLA N° 4: Nivel de satisfacción.....	39
TABLA N° 5: Factores que influyen el a calidad y satisfacción.....	40

## INDICE DE GRÁFICOS

	Página
GRÁFICO N° 1: Grado de calidad de atención percibida.....	39
GRÁFICO N° 2: Nivel de satisfacción.....	40
GRÁFICO N° 3: Factores que influyen el a calidad y satisfacción.....	40

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las instituciones públicas como privadas del Sector Salud, han aumentado el interés por apreciar y conocer los aspectos relacionados con la calidad de la atención; con la finalidad de mejorar la atención de los usuarios, si bien es cierto el sistema que viene implantando cada institución para el desarrollo de sus acciones como: los comités de morbilidad y mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; comisiones de monitoreo, así como también evaluaciones externas e internas a través de aplicación de encuestas, entre otros.

Realizar un diagnóstico sobre la calidad de la atención desde una perspectiva externa, se ha hecho en la actualidad cada vez más frecuente en las instituciones del sector salud. A partir de la información de las personas entrevistadas se obtiene un conjunto de concepciones y cualidades que tiene vínculo directo con la atención recibida, datos que contribuyen con la gestión de la institución, pues ayudan a mejorar los servicios de salud tanto privada como público, beneficiando directamente a los recursos humanos que laboran en el establecimiento y a los propios beneficiarios en sus necesidades y expectativas. Esta metodología es considerada una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo.

Un ejemplo claro del procedimiento de la metodología es que resulta posible enunciar interrogantes con la finalidad de producir estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios que brinda una institución de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, conocer e identificar las quejas de los pacientes y, además, minimizar los perjuicios a la organización. Del mismo modo, es posible demostrar los diferentes niveles de desempeño en el trabajo y facilitar su evaluación de rendimiento, de tal manera que contribuye a mejorar la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño.

En nuestro ámbito nacional los sistemas de salud, conjuntamente con las políticas de gobierno, han demostrado ser de gran interés y su priorización en los estados de gobierno, jugando un rol muy importante en la atención primaria de buena calidad, brindando una cartera de servicios acorde a la realidad actual.

En el presente trabajo se analiza la apreciación que tienen los usuarios del servicio de emergencia en función a la calidad de la atención recibida y el nivel de satisfacción, definida ésta como una medida de resultado.

### **1.1. Realidad Problemática**

En nuestro medio, Cortez, al reflexionar sobre los elevados porcentajes de satisfacción de los usuarios de establecimientos de primer nivel de atención, a pesar de condiciones objetivas que deberían conducir a mayores porcentajes de insatisfacción, plantea la hipótesis que la percepción del beneficio obtenido por la atención es tan grande, respecto a las carencias y limitaciones anteriores, que el paciente expresa el beneficio obtenido como satisfacción, a pesar de existir manifestaciones objetivas de diversos niveles de disconfort (Donabedian, A. 1988, p. 223).

Vicuña y colaboradores encuentran evidencia empírica al analizar la satisfacción inmediata después de la consulta de los usuarios del primer nivel de atención del Ministerio de Salud (MINSA), que apuntan a confirmar la hipótesis de Cortez, dado que se encuentran niveles de satisfacción superiores al 90%, con porcentajes significativos de quejas de los usuarios (50,8% refiere más de dos quejas respecto al establecimiento). Otros investigadores muestran como situaciones de deficiencias en la atención del servicio a los tiempos de espera prolongados, medidos por observación directa, que son percibidos como normales por los usuarios (Frenk, J. 1988, p. 149).

La demanda de servicios sanitarios por parte de la población sigue una curva exponencial, siendo las urgencias una de las áreas en las que el crecimiento es más llamativo (Álvarez R. 2011, p.47).

En el Hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba uno de los servicios más críticos es el área de Emergencia y dentro de éste se encuentra Tópico de Medicina que es el lugar donde acuden la mayoría de los pacientes con gran diversidad de patologías clínicas. En la práctica médica, la información expresada en forma espontánea por muchos de los pacientes insatisfechos con la atención recibida en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia fue: “...es una emergencia, atiéndanme rápido...”, “... ¿dónde queda admisión?”, “...hay demasiada cola para sacar la ficha de atención...”, “...dónde consigo una silla de ruedas...”, “... no hay nadie en radiografías...”, “... estoy esperando más de 2 horas y no tengo mis resultados de sangre...”, entre otros.

Estos hechos motivaron a preguntarnos: ¿Qué tan satisfechos estarán los pacientes con la atención que reciben en el Tópico de Medicina de Emergencia?, ¿Cuáles serán los factores que influyen con mayor insatisfacción?

Las causas de insatisfacción de un paciente en un servicio de emergencia son varios y están asociados entre sí, como por ejemplo las instalaciones, equipos y materiales biomédicos para la atención médica en malas condiciones, la calidad educativa e idiosincrasia de la población que condiciona un cambio en la percepción subjetiva de gravedad, la angustia del paciente por una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales, la falta de instrucción en temas concernientes a la salud y la existencia de una cultura hospitalocéntrica, sin conciencia del costo que conlleva el uso sustitutivo de los servicios de emergencias para evitar demoras en otros niveles de atención. Estos hechos cobran gran influencia pues ocasionan el retraso en la atención y genera una insatisfacción en general sobre el proceso asistencial lo que impone en aumento el número de quejas y reclamaciones en los servicios citados. (Salvador, F.J. 2013, p. 132).

Bajo este contexto el servicio priorizado es el servicio de emergencia con sus múltiples problemas, en la que se presenta la mayor cantidad de atenciones y por consiguiente, una percepción del usuario en relación a la

atención recibida y según el último estudio sobre la satisfacción de los usuarios de este servicio reporta un 79.1% de insatisfacción. Las dimensiones que definen este nivel son la fiabilidad (80%), capacidad de respuesta (80%), seguridad (80%), empatía (80%) y aspectos tangibles con 75%. (Red EsSalud Moyobamba, 2016).

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Ruelas Barajas, E (2009), en su trabajo “Evaluación de la calidad de atención médica en el Instituto Nacional de Salud Pública de México, 2009, manifiesta que “En los últimos años de la década de los 30 Deming ideó la propuesta del concepto cultura de calidad, para ello inicio los denominados círculos de calidad, teniendo su propuesta una pobre acogida en los Estados Unidos, país en el que Deming había nacido. No fue hasta los años de la post - guerra en que Japón se constituyó en el ejemplo de esta técnica y podía aportar al desarrollo industrial. Deming a invitación expresa de este país nuevamente insistió en su idea en el momento en que Japón se encontraba destrozado y la confluencia de esta crisis con una cultura altamente alarmante receptiva a esta metodología participativa condujo al éxito. Los círculos de calidad se legitimaron y los extendieron a otros sectores. (p. 108).

Font Difour, M. et. al. (2014). Estudio: “Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia”. Se efectuó un estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso” de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013, a fin de evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron. La muestra estuvo constituida por 300 pacientes oncológicos tratados con antineoplásicos y 3 profesionales de enfermería, que laboraban en el mencionado Departamento. Se constató que la calidad de la atención de dichos profesionales en su dimensión trato humano y nivel de atención fue buena,

así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron resultó favorable. (p.156).

Ruíz Romero V.A, Fajardo Molina, J. y otros (2011). Investigación: Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe, cuyos Objetivos fueron: Conocer la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe; identificar los elementos que la determinan y delimitar áreas de mejora y de fortaleza para mejorar la calidad. Empleando material y métodos como encuesta telefónica realizada entre julio y septiembre de 2008, con 44 preguntas, 2 de respuestas cerradas, 3 de respuestas sí/no y el resto con escala de Likert de 1 (Lo más negativo) a 5 (lo más positivo). Se recogieron observaciones en las preguntas. Resultados: La satisfacción global fue del 84,7%; el 82% recomendaría estas Urgencias y el 59,6% las consideraron mejores que otras. Como aspectos más destacados se detectaron: el respeto (97,6%), la limpieza (97,1%) y la intimidad (94,6%); además de: la disposición del médico a escuchar (93,1%); la preparación de los profesionales (del 92,3% en administrativos al 88,6% de auxiliares de enfermería); la amabilidad (del 91,8% en médicos al 89,9% de enfermeros), y la facilidad para orientarse (90%). El 70,3% valoró positivamente la información facilitada y el 87% dijo entenderla. En cambio, los satisfechos con la información en triage sobre su estancia en el servicio fueron el 54,2% y sobre la espera probable el 22,3%. La satisfacción con la espera entre el triage y primera consulta fue mayor en los pacientes con triages 1 y 2 y menor en los de 4 ( $p < 0,001$ ); en la espera desde la primera consulta hasta el alta, los triages 1 aparecían más satisfechos que el resto ( $p = 0,021$ ); en cambio, en la satisfacción con la espera hasta el triage no existieron diferencias estadísticamente significativas. (p. 86).

Molina, L. y Rivera, R (2011), en su estudio "Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas Tabasco - México", realizado durante abril y mayo del 2011, participando 60 clientes internos, 70 clientes externos y 10 directivos, considerando las variables de estructura, procesos, resultado y percepción



del cliente interno y externo. Reportó, además que los usuarios que demandaron servicios de hospitalización y consulta, oscilan entre 26 a 40 años, que esperaron más de 2 horas (77.5%) para acceder a consulta. En la dimensión de estructura, 70% de directivos y clientes internos mencionan que la comodidad en consultorios es mala, y buena para el cliente externo (66.1%). En la dimensión de proceso, las ventajas radicaron en la atención y preparación del personal médico y enfermería, la calidad de la consulta es buena por directivos (60%), cliente interno (71.4%) y cliente externo (85.7%). Dimensión de resultados, las expectativas se cumplieron siempre para el directivo y cliente externo (70% y 80% respectivamente), y el cliente interno casi siempre (85.7%). Finalmente concluye, que en la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los procesos de la atención hospitalaria, fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones que ha sido sometido el hospital. La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados. (p.265)

### **Nacional**

Medina Lezama, M. y Esquicha Medina, A. (2009). Tesis: Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Objetivo: determinar el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios hospitalización de los pacientes transferidos del Hospital Rebagliati – EsSalud a una clínica particular de la ciudad de Lima. Material y métodos: estudio descriptivo observacional y transversal; en el que se empleó un cuestionario semiestructurado, elaborado por EsSalud y adaptado por la autora, con el cual se entrevistó a 105 pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica «Virgen de las Mercedes», con referencia al trato brindado por el equipo de salud, a la alimentación recibida ya la infraestructura; entre marzo y mayo de 2009. Resultados: el 61,9% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; 59% de los cuales son mujeres y de estado civil casado; 33,3% cuenta con

instrucción secundaria completa y son pensionistas; y el 67,6% procede de Lima. Del total de pacientes, 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización, mientras que un 48,6% fue derivado desde emergencia. El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Respecto a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción media (65,8 y 62% respectivamente), frente a 47,6% en relación al equipo de salud. Conclusiones: el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación. (p.121)

Acho Mego, S (2010), en su estudio realizado en “Calidad de atención y mejora continua en el tópico de Gineco obstetricia del Departamento de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia”, con el objetivo de determinar la calidad de atención y desarrollar un proyecto de mejora continua de la calidad en el tópico de gineco obstetricia del departamento de emergencia, utilizando el diseño “estudio descriptivo” encontró que, de las 60 pacientes encuestadas que acudieron al hospital, el 84% respondió que tenía el Sistema Integral de Salud (SIS), el 10% que había buena atención y el 6% que el hospital estaba cerca. Los resultados fueron evaluados en el diagrama de Pareto: en 93%, el personal no se identificaba para atender a las usuarias, en 80% el personal no explicaba adecuadamente la evaluación que se iba a efectuar y en 77% no había una adecuada información de la evaluación efectuada a la paciente por parte del personal que prestó la atención (p.26).

Cabello midió la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2010 utilizando la encuesta SERVQUAL y, mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa fue 46,8% y 52,9%

en Emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. (Cabello Morales, E. (2010, p. 94)).

Cabrejos Solano, G. A. (2016). Tesis: “Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril – diciembre 2014”. Objetivo: Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque Abril a Diciembre 2014. Materia y Método: Es un estudio de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, diseño de una sola casilla; La muestra estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron al consultorio de cirugía de emergencia del hospital regional Lambayeque durante el periodo Abril a Diciembre y que cumplieron con los criterios seleccionados. Resultados: El nivel de calidad de atención que se brinda en el consultorio de cirugía de emergencia fue buena en 18.5%, regular en 79.3%, mala en 2.2% según la opinión de los usuarios. Los porcentajes más elevados de calidad están dado en las dimensiones de satisfacción general: buena en 36.4%, regular en 59.3%, mala en 4.4%; y calidad técnica con buena en 35.6%, regular en 61.5%, mala en 2.9%. Los porcentajes más bajos de calidad están dados en las dimensiones: tiempo empleado en consulta: buena en 26.2%, regular en 65.5%, y mala en 8.4%; y accesibilidad conveniencia sus resultados son: buena en 11.6%, regular en 65.1%, y mala en 23.3%. Existe una clara relación directamente proporcional entre ambas variables. Es decir que, a un nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa. Existe relación entre calidad técnica y satisfacción que nos permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario. Conclusiones: El nivel de calidad general percibida por los usuarios del consultorio de cirugía de emergencia del Hospital Regional Lambayeque es considerado como regular. El grado de satisfacción del usuario el 95.7% estuvo satisfecho y el 4.3% estuvo insatisfecho. (p.98)

## **Regional**

Actualmente no se cuenta con información registrada relacionado al presente trabajo de investigación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad de la atención**

En 1981, se iniciaron los nuevos conceptos de calidad en las empresas privadas, siendo la Ford Motors Company, quien emprendió un esfuerzo interno por mejorar la calidad de sus productos hasta alcanzar los niveles de "el mejor en su clase" en todos los mercados de automotores del mundo. Los resultados no se presentaron de inmediato, ya que un cambio de tal magnitud requería planeación a largo plazo, así como disciplina operacional radicalmente distinta y capacitación continua de todos los empleados de la compañía. El mejoramiento de la calidad debe ser continuo, independiente de los objetivos y metas a corto plazo. (Ishikawa 2006). El Doctor Kouri Ishikawa, es el fundador del control de calidad, enseña a organizar y manejar los círculos de control de calidad. El trabajo lo inició con un curso básico de control de calidad. Al inicio comenzó con la educación de ingenieros, pasó luego a los gerentes de los niveles intermedios y de allí a otros grupos. Se comprendió que no podían producir artículos de buena calidad con sólo impartir educación a los altos gerentes e ingenieros, sino que era necesaria la cooperación de los trabajadores de línea encargados de manufacturar los productos.

En los Estados Unidos de Norteamérica el trámite entre el aseguramiento, garantía de calidad y calidad total trae auge a partir de 1989 (García C y otros 2007).

En 1985, se creó la Sociedad Internacional de Garantía de Calidad que agrupa a numerosos profesionales de diferentes países. La Federación Latinoamericana de Hospitales que agrupa a catorce mil hospitales. En 1992, en Ecuador, se inicia el Programa de Mejoramiento Continuo de Calidad de seis hospitales.

En el área de la Salud en el ámbito internacional, Avedis Donabedian, profesor investigador de la Universidad de Michigan, de los Estados Unidos, considerado el padre de la calidad de atención en salud, señala el camino a seguir sobre la calidad y publicó en 1996 su artículo: “evaluando la calidad sobre la atención médica”, el cual representa un verdadero hito en salud pública en todo el mundo ya que con él se inicia una explosión de ideas dentro del campo de la organización y la administración de la atención a la salud. Esta es la experiencia más desarrollada a nivel internacional en que se ha despertado gran interés por la filosofía de la calidad (Gasca 2008, p.279).

En Canadá en 1983, se emitió una ley que exigía a todos los hospitales del país contar con un programa de garantía de calidad, actualmente vigente en todos los hospitales.

En los Estados Unidos de Norteamérica el trámite entre el aseguramiento, garantía de calidad y calidad total trae auge a partir de 1989. (García, 2007).

En 1985, se creó la Sociedad Internacional de Garantía de Calidad que agrupa a numerosos profesionales de diferentes países. La Federación Latinoamericana de Hospitales que agrupa a catorce mil hospitales. En 1992, en Ecuador, se inicia el Programa de Mejoramiento Continuo de Calidad de seis hospitales.

En el Perú el Doctor Enrique Ruelas, habla de la calidad en los servicios de salud, considerando que el objetivo final fundamental de los servicios de salud, es la satisfacción del usuario. (García A, 2007, p. 258).

En nuestro país, la moderna legislación en salud busca garantizar la calidad de los derechos del ciudadano vigilando la calidad de servicios que se consume. En el marco de la Reforma del Sector Salud, los lineamientos de Política de Salud actuales, señalan como retos incrementar progresivamente la equidad en la provisión de servicios de salud, la eficacia en el uso de los recursos, la productividad y una mejora sustancial en la

calidad de atención, considerando al usuario como centro de las actividades del sector, con acceso a la información y ejercicios de sus derechos. En respuesta a tales retos el Ministerio de Salud está implementando estrategias entre las cuales se hace indispensable la definición e implementación de un Programa de Garantía de Calidad, lo cual significa procesos y esfuerzos participativos, es decir que involucre a todas las categorías del personal de salud en todos los niveles, así como de un permanente perfeccionamiento de los procedimientos establecidos para la gestión de calidad.

Sobre calidad de la atención surgieron diferentes definiciones desde la planteada en la Ford Motors, el Dr. Kouri Ishikawa, Deming, Juran y Donabedian, quien define la calidad como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. Sostiene que el núcleo esencial de la calidad de la atención es el balance de los beneficios y riesgos, que deben ser valorados por un paciente plenamente informado; descarta definir la calidad únicamente desde el punto de vista científico, debido a la imposibilidad real de poderse formular por existir límites económicos en la mejora de la calidad (Varo 2004, Ishikawa 2006, Donabedian, 2006).

Donabedian define la Calidad de la atención como "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". (Donabedian A. 2010; p. 174).

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora. Para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en

que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos. Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Algunos autores distinguen entre calidad de servicios y calidad de la atención. Con frecuencia quienes se refieren a calidad de los servicios aluden la manera en que los formuladores y los administradores de programas convierten sus recursos (personal, suministros, ubicación física) en servicios. Desde esta perspectiva, la tendencia es a poner el énfasis en los componentes de la dimensión de estructura; en tanto que, quienes se refieren a calidad de la atención se centran en lo que se provee realmente en los servicios, subrayando los elementos de la dimensión de proceso (Consortio Mujer, 2008).

Calidad es responder a expectativas y necesidades de los clientes, es decir, brindar beneficios para todos como central de la producción.

Es poner énfasis en mejorar los procesos que generan resultados, tanto directos como indirectos.

Es tener visión de largo plazo para crecer y desarrollar a partir del presente – cotidiano.

Es conjugar eficiencia con efectividad.

Es prevenir y tratar los riesgos, optimizar recursos.

Es buscar el mejor costo – Beneficio.

Es configurar un ambiente de trabajo, donde el trabajador sea un ente pensante y participante activo.

Lo que no es calidad. Moda pasajera, es decir proyectarse a ser genérico y al éxito constante. El buscar ser líder no tiene connotación pasajera.

La búsqueda del exhibicionismo y/o narcisismo, es decir el producir para buscar un brillo superfluo.

Buscar la sobreganancia y/o rentabilidad en sí misma.

Compartimentalizar y/o estimular rivalidades y tratar las contradicciones polarizantes.

Preocuparse exclusivamente de los resultados, a como dé lugar.

Entender productividad como la sola intensidad del trabajo, es decir aplicar la fórmula que, a más trabajo, más productividad.

Ser esencialmente estructuralista y rígido.

Centralizar y verticalizar la gestión (Orihuela, 2008, p. 174).

La Calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la OMS la define como: Un alto nivel de excelencia profesional, Uso eficiente de los recursos, Un mínimo de riesgos para el paciente, Un alto grado de satisfacción por parte del paciente, Impacto final en salud.

Los programas de calidad en realidad pretenden mejorar el desempeño, los resultados y otros aspectos, así como reducir los costos de la institución (Varo, 2007; p.39).

Percepción de la Calidad en Salud: el acto médico debe tener calidad técnica y humana: respeto, ética, solidaridad, equidad, trato confiable, puntualidad, explicación de sus dolencias, conocimiento, tecnología, destreza y habilidades. Estas cualidades son percibidas por el cliente quien recibe la prestación del servicio. El usuario emite juicio de valores que



puede ser favorable o desfavorable, de acuerdo a si satisface sus expectativas o no.

Dimensiones de la Calidad: Dimensión Humana. Aspecto interpersonal de la atención. Implica el contacto humano entre el personal de salud y los usuarios, respeto, información trato cordial. Dimensión Técnico Científico (Aspectos técnico científicos de la atención, Competencia del profesional para utilizar de manera idónea los conocimientos más avanzados y los recursos a su alcance para mejorar y producir salud generando satisfacción en la población atendida). Dimensión del Entorno. Características accesorias del entorno de la atención, comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad (Superintendencia de salud, 2015).

Atributos de la Calidad: Características o propiedades de calidad que identifican al servicio de salud y que permiten caracterizarlo en niveles deseados: Accesibilidad, Aceptabilidad, Comodidad, Continuidad, Confidencialidad, Disponibilidad, Eficacia, Eficiencia, Efectividad, Información para toma de decisiones, Información al usuario, Integralidad, Oportunidad, Participación ciudadana, Privacidad, Respeto al usuario, Seguridad, Trabajo en equipo.

Lo que actualmente se define como calidad: Según la Real Academia de la Lengua, la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie.

Existen muchas definiciones: excelencia, conformidad de requisitos, satisfacción del cliente, estar libre de defectos y errores, evitar la insatisfacción del cliente.....La Calidad se basa en la experiencia real del paciente, medida por sus requisitos, declarados o implícitos, de manera consciente o inconsciente, técnicamente operativos o totalmente subjetivos. Está íntimamente ligada a la mejora continua: Los productos, procesos y servicios pueden y deben ser mejorados continuamente.

Organización Mundial de la Salud define a la calidad como: Un alto nivel de excelencia profesional, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del usuario, impacto final en la salud, uso eficiente de los recursos.

El Juramento Hipocrático (460 a.c.), exigía patrones de conducta en el ejercicio profesional de los discípulos de Hipócrates. Es famoso el principio hipocrático “Primum non nocere” que hasta la actualidad modera las decisiones de los médicos. El texto de Galeno (200 d.c) constituía una relación de normas de actuación médica.

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Por lo tanto, el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (Avedis Donabedian, 1980).

Sistema de Gestión de la Calidad: Es el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad y sus objetivos, así como de los procesos que la integran (MINSA 2006).

#### Satisfacción – Insatisfacción

Es el grado positivo o negativo alcanzado en la escala de satisfacción e insatisfacción de Herzberg. Juicio de valor: Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho según la escala ordinal con respecto a la atención recibida.

#### Satisfacción

Implica una experiencia cognitiva, conceptualizado en términos de discrepancia percibida entre expectativas y resultados, derivadas de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Está subordinado a numerosos factores entre los que incluyen las

experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros y de la propia organización de salud. Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención. El cliente evalúa el servicio en forma global y no aspectos parciales de prestación y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. (Varo, 2007).

Existen diversos criterios agrupados en indicadores que influyen positivamente en el bienestar del cliente, que a partir de ellos se puede obtener información (Najera, 2008) se refiere a: Estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización). Procesos (Procedimientos y acciones realizadas en la consulta). Resultados (percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención Accesibilidad: tiempos de espera, costos, horarios).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el grado de calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital I EsSalud Alto Mayo, 2014?

##### **Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es el grado de calidad de atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba – 2014?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba – 2014?

- ¿Cuáles son los factores que influyen negativamente en el grado de calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba – 2014?

### **1.5. Justificación del estudio**

La investigación cumple con los criterios aceptados por Hernández (2010), considerándose como conveniente debido a la relevancia social, utilizada metodológica, implicancias prácticas y valor teórico que posee.

**Relevancia Social:** La presente investigación posee relevancia social, debido a que es trascendente no solo para el Hospital EsSalud Moyobamba, sino también porque al conocer los resultados será beneficioso para los trabajadores del mismo, mejorando sus condiciones laborales y el compromiso para con su institución, conllevando a un mejor desarrollo de sus actividades. El alcance fundamental se verá reflejado en la apreciación de los usuarios del servicio de emergencia luego de la implementación de proyectos de mejora a los nudos críticos encontrados en la investigación.

**Implicancias Prácticas:** Las implicancias prácticas del estudio estarán sujeto a determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en la emergencia del Hospital EsSalud Moyobamba, ayudando a resolver los problemas reales que posee para un mejor desarrollo institucional.

**Valor teórico.** El valor teórico radica en que a través de la investigación se llenará un vacío teórico en el conocimiento científico, porque permitirá verificar la relación entre las variables calidad del servicio de emergencia y satisfacción del usuario externo, asimismo se conocerán resultados nunca evidenciados.

**Unidad Metodológica:** La presente investigación tiene un fundamento y/o utilidad metodológica en que se creará, apoyándonos en las bases

teóricas y antecedentes obtenidos, un instrumento de recolección de datos eficaz, validado mediante juicio de expertos, coadyuvando de esta manera a obtener resultados probados metodológicamente que servirán para próximas investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Hi: El grado de calidad de la atención se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital I EsSalud Alto Mayo, 2014.

### **Hipótesis Específicas**

- El grado de calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud Moyobamba es buena.
- El nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital I EsSalud Alto Mayo, es satisfecho.
- Los factores que influyen negativamente en el grado de calidad y nivel de satisfacción son: El trato, tiempo de espera, comodidad, indicación sobre sus dolencias.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Establecer la relación entre el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba 2014.

### **Específicos**

- Identificar el grado de calidad de atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba - 2014.

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba - 2014.
- Identificar los factores que influyen negativamente en el grado de calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba – 2014.

## II. METODO

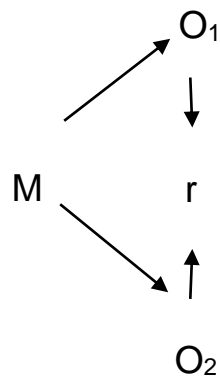
### 2.1. Tipo de estudio

No experimental

### 2.2. Diseño de investigación

Descriptivo, correlacional

Esquema



M = Muestra constituido por los usuarios

O<sub>1</sub> = Calidad de la Atención

O<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario externo

r = Relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo.

### 2.3. Variables, Operacionalización

**Variables:**

Variable 1: Calidad de la atención

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

### Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad de Atención	Grado de calidad percibida por el cliente externo en cuanto a la utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos posibles en la salud.	Aplicación de la ciencia y tecnología médicas buscando cero riesgos para la salud. Grado: Excelente, buena, regular o mala según la escala ordinal.	Humana	Trato recibido Tiempo de espera Tiempo de duración de la consulta Privacidad Información de la dolencia Recomendaciones sobre su dolencia	Nominal Excelente, Buena, regular y mala
			Técnico científico	Prescripción de recetas Uso de medicamentos Examen físico	
			Entorno	Información para la atención Comodidad de ambientes Higiene y limpieza	
Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo	Nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a la atención recibida y los resultados de la misma.	“Resultado” de valor incuestionable, relacionada con el bienestar que la salud constituye juicio de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida	Percepción del usuario	Atención en el servicio Consideración para con la atención Sentimiento hacia la atención Recomendación sobre la atención	Ordinal Muy Satisfecho, satisfecho. Insatisfecho, muy insatisfecho.
			Expectativas del usuario		



## 2.4. Población y muestra

Población:

Conformada por todos los clientes que acudieron a emergencia del hospital I Alto Mayo - EsSalud en el año 2013.

Se estimó una población total de 20,000 usuarios atendidos en el año 2013, con un promedio de 53 atenciones diarias y 1666 mensuales. (Registro de la Unidad de Inteligencia Sanitaria del hospital I Alto Mayo).

Muestra:

Se estimó una muestra de 73 usuarios. El cálculo de la muestra fue la población histórica, y calculado según la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$
$$n = \frac{(20,000) (1,96)^2 (0.05) (0.95)}{(20,000 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.05) (0.95)}$$
$$n = \frac{3648}{50.1799}$$

$$n = 73$$

Muestreo:

Muestreo Probabilístico con el uso de la formula general de muestreo

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Se utilizó para el estudio de investigación la encuesta, que tuvo la finalidad de recolectar los datos, mediante la entrevista.

Instrumento:

El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue un cuestionario el cual incluye 27 ítems, los cuales consideran los indicadores de estructura, procesos y resultados. Las preguntas tuvieron expresión interrogativa con respuesta de Si y No, que recogió la información en 13 de ellos. Se utilizó la Escala de Lickert: amable, poco amable, indiferente y mal, cada uno recibió puntuaciones de 1 a 4; mucho, aceptable y poco con puntuaciones de 1 a 3. El principal indicador, es decir, la percepción general de la calidad de atención, se midió con una escala tipo Lickert (excelente, buena, regular y mala). La satisfacción con la atención recibida fue evaluada con la misma escala (muy satisfecha, satisfecha, insatisfecha y muy insatisfecha).

Las respuestas obtenidas a partir de la escala Lickert, se dicotomizaron en buena percepción de la calidad (excelente, buena) y mala (regular, mala) de igual manera se hizo con la satisfacción con la atención recibida (muy satisfecho, satisfecho) vs (insatisfecho y muy insatisfecho) con el fin de facilitar su análisis.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Alcance</b>	<b>Fuente</b>
Encuesta	Cuestionario	Se encuestó a los usuarios del servicio de emergencia	Encuesta tipo Likert

#### **Validez y confiabilidad:**

La validez y confiabilidad del instrumento se logrará mediante la validación a través de la ficha de expertos (informe del docente).

#### **2.6. Método de análisis de datos**

- a. Se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas para datos ordinales: Tablas de frecuencia y Gráficos de tortas para los porcentajes estudiadas en el presente trabajo de investigación.

- b. La contrastación estadística se hizo usando el estadístico no paramétrico para encontrar la relación del coeficiente de correlación de Pearson, como un instrumento fiable para establecer la relación de cada una de las variables, bajo un enfoque descriptivo correlacional

## **2.7. Aspectos Éticos**

Se solicitó autorización a la Directora de la Red Asistencial EsSalud Moyobamba para la aplicación del instrumento de investigación, dejando en evidencia que el desarrollo de la tesis se realizó en la institución mencionada.

### III. RESULTADOS

Los resultados se presentan a continuación y de acuerdo a los objetivos planteados.

**Objetivo General:** Establecer la relación entre el grado de calidad y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

La tabla de contingencia nos muestra datos a partir de las dos variables, 73 personas encuestadas. (Tabla N° 1).

**Tabla N° 01.** Tabla de contingencia de grado de calidad y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

Grado de Calidad	Nivel de Satisfacción				TOTAL
	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Excelente	3	0	0	0	3
Buena	2	11	0	0	13
Regular	0	23	9	0	32
Mala	0	0	12	13	25
TOTAL	5	34	21	13	73

Fuente: SPSS Versión 21 - Elaboración propia 2015

Se observa como Chi cuadrado calculado 97,55, y el chi cuadrado tabular con 9 grados de libertad y  $p < 0,05$ , es de 16,9190, por lo cual se acepta  $H_a$ , de no independencia y por lo tanto concluimos que en el presente estudio ambas variables estudiadas no son independientes, es decir existe asociación estadísticamente significativa en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia. Hospital I - Alto Mayo – EsSalud – Moyobamba - 2014. (Tabla N° 2).

Tabla N°2  
Prueba de Chi-Cuadrado para grado de calidad/nivel de satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	97.55	9	.000
Razón de verosimilitud	16,9190	9	.000
N de casos válidos	73		

a. 4 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,99.

Fuente: SPSS Versión 21 - Elaboración propia 2015

**Objetivo 1:** Identificar el grado de calidad de la atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

Al evaluar la calidad percibida por los usuarios que acudieron a atenderse en el servicio de emergencia, estos mostraron los siguientes: 43.84% (32 entrevistados) refieren que la calidad fue Regular, 34.25% (25 entrevistados) refieren que fue Mala. 17.81% (13 entrevistados) refieren que fue Buena y sólo el 4.11% (3 entrevistados) refieren que fue Excelente (Tabla N° 3 y gráfico N° 1).

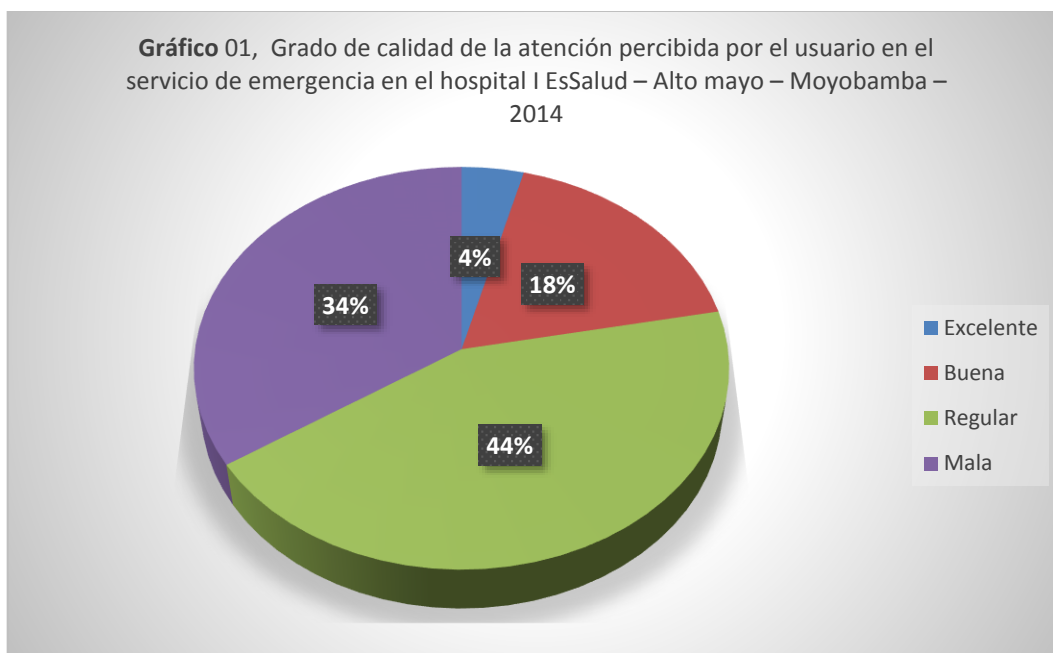
**Tabla N° 03,**

Grado de calidad de la atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

Grado de Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	4.11%
Buena	13	17.81%
Regular	32	43.84%
Mala	25	34.25%
TOTAL	73	100.00%

Fuente: SPSS Versión 21 - Elaboración propia 2015

**Gráfico 01,** Grado de calidad de la atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014



Fuente: SPSS-Elaboración propia 2014.

**Objetivo 2:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

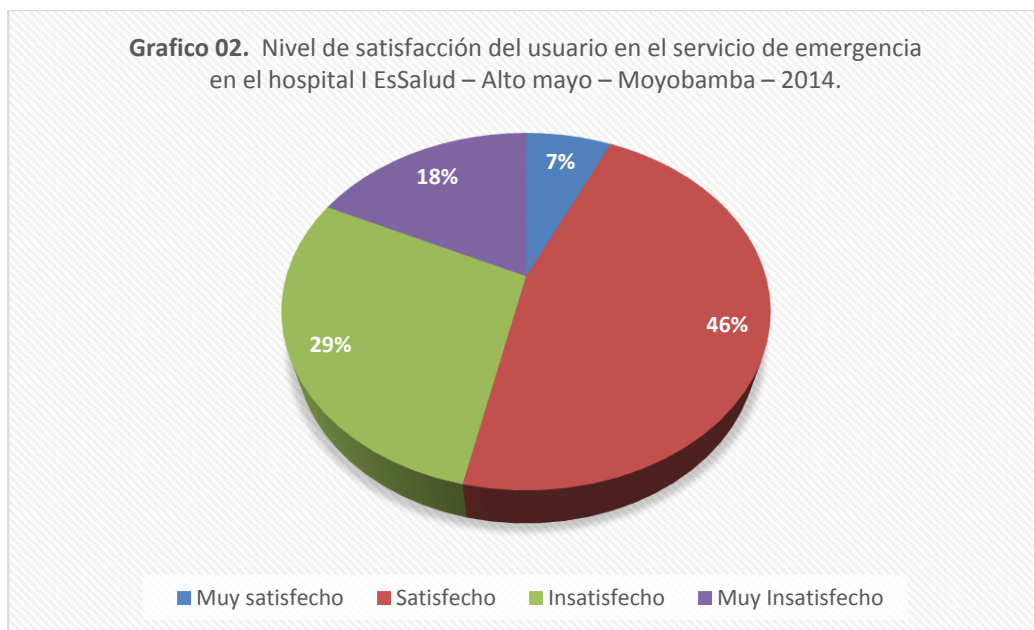
La percepción del nivel de satisfacción se realizó a través del conocimiento del grado de satisfacción del usuario. De 73 usuarios encuestados, el 46.58% (34) quedaron SATISFECHOS, el 28.77% (21) se mostraron INSATISFECHOS, 17.81% (13) manifestaron estar MUY INSATISFECHOS y sólo el 6.85% (5) refieren estas MUY SATISFECHOS. (Tabla N° 4 y Gráfico N° 2).

**Tabla N° 04,** Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	6.85%
Satisfecho	34	46.58%
Insatisfecho	21	28.77%
Muy Insatisfecho	13	17.81%
TOTAL	73	100.00%

Fuente: SPSS Versión 21 - Elaboración propia 2015

**Grafico 02.** Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.



Fuente: SPSS Versión 21 - Elaboración propia 2015

**Objetivo 3:** Identificar los factores que influyen negativamente en el grado de calidad y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I EsSalud – Alto mayo – Moyobamba – 2014.

De los 11 factores evaluados, se seleccionaron aquellos que superaron el 50% de respuestas negativas, encontrándose un mayor porcentaje (90%) en el factor “tiempo de espera”, seguido del 80% relacionado al “trato del personal en admisión”; así como el “trato del personal de enfermería y técnico” con 70%.

Tabla N° 5

Factores que influyen negativamente en el grado de calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario en el Servicio de emergencia del hospital I Alto Mayo – EsSalud – Moyobamba – 2014

FACTORES	%
Que le parece el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que fue atendido	90
Qué le parece el tiempo de espera para obtener la cita en admisión de emergencia	80
Trato del personal de enfermería y técnico	70

Fuente: SPSS Versión 21 - Elaboración propia 2015

#### **IV. DISCUSIÓN**

El servicio de emergencia del hospital I Alto Mayo – EsSalud Moyobamba brindan una regular calidad de atención con un 43.84% y un nivel de satisfacción como satisfecho en un 46.58%. No se encontró estudios comparativos que corrobore o discrepe estos hallazgos en forma cuantitativa pero al evaluar dichos resultados se encontró que la menor calidad y satisfacción en el servicio de emergencia, se debe básicamente a los siguientes factores: información al usuario, recepción al usuario por el personal encargado, respeto de los derechos de los usuarios, privacidad durante la atención en consultorio de emergencia, lo que ayuda a brindar mayor calidad de atención a los usuarios. Sin embargo, los elementos que influyen en la mala calidad de atención y satisfacción son: trato del personal de admisión de emergencia, trato del personal de enfermería y técnico, tiempo prolongado para obtener la cita en admisión de emergencia, tiempo prolongado para ser atendido por el médico, prescripción de recetas.

La prueba de hipótesis Chi Cuadrado, nos conlleva a concluir que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios no son variables independientes, es decir, se encuentra en similitud con los resultados de Arévalo (1999), en un estudio realizado en los servicios realizados del hospital II Es Salud y centro Materno Perinatal-Tarapoto, que encontró que el Centro Materno Perinatal el 59.5% de los usuarios perciben una regular calidad de atención y el 40.5% como buena; de igual forma el hospital Es Salud el 69.6% lo percibe como regular y el 30.4% como buena en tanto que ambos establecimientos no se percibió mala calidad. Los motivos que estaban relacionados a la buena calidad fueron: el trato recibido y el interés del profesional siendo el segundo motivo de regular calidad el tiempo de espera, comodidad, privacidad y seguridad. Por su parte Ramírez (1997) en su estudio sobre percepción de la calidad de atención de los servicios de salud encontró tres motivos la cual define que en las instituciones; uno de los principales motivos es el trato del personal que está relacionado con la buena calidad de atención y el segundo motivo estuvo relacionado con la calidad técnica del recurso humano y el tercer motivo de buena calidad fueron los resultados positivos en salud. Quiere decir que la



calidad de atención que brinda un establecimiento depende de diversos factores, que empiezan desde una adecuada relación usuario - equipo de salud, hasta el buen o mal trato que recibe. En este contexto los conocimientos tecnológicos y científicos del personal; así como, la infraestructura y recursos materiales con las que cuenta, contribuyen a brindar una atención de buena calidad. Los autores que hablan de eficacia de atención en salud, opinan que un establecimiento para que sea de calidad debe tener cuatro componentes importantes: buen rendimiento del recurso humano, minimización de los recursos, mínimo riesgo del paciente y satisfacción del paciente.

## V. CONCLUSIONES

Con los hallazgos del presente estudio se ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Al correlacionar las variables encontramos que ambas no son independientes. Existe una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia. Observamos un Chi cuadrado calculado 97.55, y el chi cuadrado tabular con 9 grados de libertad y  $p < 0,05$ , es de 16,9190.
- El grado de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital I – Alto Mayo – EsSalud – Moyobamba es Regular con un 43.84%.
- El 46.58% de los pacientes atendidos en el hospital I – Alto Mayo – EsSalud – Moyobamba, se encuentra satisfecho con la atención recibida.
- Los factores que influyen negativamente son: el factor “tiempo de espera” con 90%, seguido del “trato del personal en admisión” con 80%; así como el “trato del personal de enfermería y técnico” con 70%.

## VI. RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones que se plantean son los siguientes:

- A las autoridades del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba Implementar acciones de mejora continua en el servicio de emergencia, sabiendo que influye positivamente en la satisfacción del usuario.
- A las autoridades del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba Implementar la política de humanización en el personal de salud; haciendo extensivo a nivel país, en sus centros asistenciales, lo que conllevará a que el personal asistencial ofrezca un mejor trato a los usuarios del servicio.
- A los trabajadores del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba proponer a los directivos de la institución la implementación de acciones dirigidas a mejorar la infraestructura hospitalaria en el servicio de emergencia, así como la dotación de personal asistencial.
- A los trabajadores del hospital I EsSalud Alto Mayo – Moyobamba elaborar planes para la implementación de acciones para mejorar la calidad de atención y con ello la satisfacción de los usuarios.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acho, S. (2010). Calidad de atención y mejora continua en el tópico de ginecoobstetricia del Departamento de emergencia de un hospital nacional. Re. Per. GinecolObst. 56:137-142.
- Alandete, Leopoldo. (2008). Calidad de la atención en la Salud Reproductiva. Una mirada desde la ciudadanía femenina. Lima. Edit. CESIP.
- Aldana luzangela, Vargas Martha Elena. (2007). Calidad y servicio ediciones ECOE.
- Alva, E., Barrera K. (20202). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima. Perú.
- Álvarez, R. Rello y otros. (2011). Los servicios de emergencia y urgencias médicas extra-hospitalarias en España. Madrid. 2011.
- Arrea, C. (2011). El hospital orientado hacia el servicio de emergencia. 1ra. Ed. San José – Costa Rica.
- Asunta, G., Guardia, H. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval – Callao – octubre – diciembre 2003 – Lima Perú.
- Banegas Cardero J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. MEDISAN. 18(7):942-947.
- Bustamante Veas P, Avendano Canas D, Camacho Martin B, Ochoa Alvarado E, Alemany Gonzales F, Asenjo Romero M, et al. (2013). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias 25: 171-176.
- Cabello Morales E. (2010). Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital

Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Cabrejos Solano Guillermo Abraham. (2015). Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque abril - diciembre 2014. Universidad Antenor Orrego. Escuela profesional de Medicina Humana. Tesis para obtener el título de médico cirujano.

Cabrera Moresco, Marisa Andrea. (2015). "Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2015". Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Ricardo Palma – Facultad de Medicina.

Consortio Mujer: Cendoc Mujer y otros. (2008). calidad de la atención en la salud reproductiva. Una mirada desde la ciudadanía femenina. Lima. edit. Cesip.

Córdova Bonifacio VH. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Donabedian A. (1988). Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. Biblioteca de la Salud. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica,496-546.

Donabedian, A. (1990). Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: perspectivas en salud pública. Instituto en salud pública. 1990.

Donabedian, A. (2006). La investigación sobre la calidad de la atención médica. México. 28 (3):324-7 may-jun. cdr 25/31457 – lilacs/cd. rdm.

Donabedian, Avedis. (2010). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Primera edición - México.

- Elías, J., Álvarez. (2008). El "tubo de la satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. revista de administración sanitaria. vol.ii. octubre-diciembre - España.
- Espinoz, J., Ortiz, J. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud. Chiclayo, marzo. 2004. (tesis para optar el grado de magíster en gerencia de servicios de salud. UPCH. Lima.
- Fernández, E. (2003). Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del hospital militar geriátrico. (tesis para optar el grado de especialista en medicina integral y gestión en salud). UPCH. Lima. Perú.
- Font Difour, Milagros Violeta et. al. (2014). Estudio: "Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia". Se efectuó un estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013.
- Frenk, J. (1985). Concepto y medición de la accesibilidad. Salud Pública Mex:438-453.
- Galeano, Humberto y otros. (2006). Nivel de satisfacción con la atención de enfermería. hospital pediátrico Juan Pablo II, Corrientes. cátedra enfermería materno infantil, UNNE.
- García, C. y otros. (2007). Evaluación de la calidad total del policlínico Santa Rosa. Comas IPSS. Lima.
- Gasca, R. (1998). La calidad de atención en los servicios de salud. red de información científica. IPSS. Lima.
- Guardia Aguirre, N. (2008). simposio: garantía de la calidad – acreditación de hospitales. anales de la facultad de medicina. UNMSM. Lima.
- Hospital General de Huacho. (2010). Quinta Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General de Huacho, Abril – Mayo 2010. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho y Red Salud Huaura Oyón.

- Huerta Medina, Elizabeth Angela. (2015). "nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015". Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. E.A.P de medicina humana.
- Ishikawa, k. (2006). ¿Qué es el control de la calidad total? la modalidad japonesa. Colombia. norma. décima reimpresión.
- Lefcovich, M. (2005). Gestión de calidad para la excelencia-gce [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Medina Lezama, María, Esquicha Medina, Antonio. (2009). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima.
- Ministerio de Salud. (2006). sistema de gestión de la calidad en salud. r.m. 519-2006/MINSA.
- Molina, L y Rivera, R. (2012). Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.
- Nájera, A. y otros. (2008). percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México. perspectiva de los usuarios. salud pública. México.
- Noguera, A.M y Dueñas, M.C. (2011). Evaluación de la calidad de la atención del programa de control prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el centro de salud suroccidental de la ESEP Popayán. Colombia. Universidad EAN – universidad del Cauca.
- Orihuela Paredes, V. (20089). Gerencia en salud. cultura de la calidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2003). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: en revista panamericana de salud pública.

- Pizarro, E. (2010). Percepción de la usuaria externa de la calidad del servicio de gineco obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. ISSN 1816 versión impresa Rev. Per. ObstEnf. V. 6n.1. Lima. Ene./jun.
- Quintana Damian, Carmen; Humaní Quintana, Claudio Moises. (2012). La calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción de las necesidades espirituales en los pacientes del servicio de emergencia del Hospital José Agurto Tello, Lurigancho, Chosica, 2012.
- Ramírez N, Pimentel R. (2011). Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev Med Dominic.; 72(3): 127-30.
- Ramírez Sánchez, T., Nájera Aguilar, P. y Nigenda López, G. (1,994). Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios, 1994: en salud pública de México. Cuernavaca. 1994.
- Ramírez ST, Nájera AP, Nigenda LG. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Públ México; 40: 3-12.
- Ramos, M. (20079). Satisfacción de los pacientes luego de la consulta ambulatoria en dos hospitales del ministerio de salud de lima metropolitana y callao. tesis facultad de medicina Alberto Hurtado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Reátegui Guzmán L. (2008). Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Rojas, E. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. hospital de Naylamp-Essalud de Lambayeque. (tesis para optar el grado de magíster en salud pública con mención en gestión de servicios de salud). UPCH. Lima.



- Ruelas Barajas, E. (2009). Evaluación y garantía de la calidad de atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública. México. 2009.
- Ruiz Romero, A.J. (2011). Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe.
- Salvador FJ, Millán J, Téllez CJ, Pérez C, Oliver C. (2013). Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente. *Emergencias*. 25:163-170.
- Seguro Social de Salud, Red Asistencial Moyobamba. (2016). Evaluación de los servicios del Hospital I Alto Mayo en los servicios de: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.
- Suño, R., Bañeras, J. (2007). La gestión de calidad en los servicios de salud. tratado de calidad asistencial. España. cap. 4. 2007.
- Superintendencia de Salud. (2015). Curso de categorizadores nacionales.
- Tafur Portilla, R. (2005). La tesis universitaria: la tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe, la monografía - Lima-Mantaro (1era edición).
- Tamayo Calderón, J. y otros. (2007). Fundamentos de la investigación científica en los servicios médicos. material docente para cursos de pre – grado, post grado de la facultad de medicina de la UNMSM. Lima. 1ra. edición.
- Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2006). Historia de la calidad total. centro de salud pública. Lima.
- Varo, J. (2004). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios, un modelo de gestión hospitalaria. España.
- Villanueva, A. et. al. (2011). Cumplimiento de estándares de calidad en la atención del parto institucional y nivel de satisfacción de usuarias, San Marcos, Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*. Vol. 11#1.
- Williams B, Coyle J, Healy D. (1998). The meaning of patient satisfaction an explanation of high reported levels. *Social Sci Med*. 47(9): 1351-9.

## **ANEXOS**

**Anexo 1:** Matriz de consistencia.

**Anexo 2:** Encuesta de opinión al usuario en el servicio de emergencia.

**Anexo 3:** Encuesta de opinión al usuario

**Anexo 4:** Informe de validación de instrumento.

**Anexo 5:** Confiabilidad del instrumento

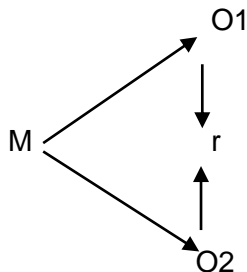
**Anexo 6:** Autorización para el desarrollo de investigación

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS

Autora: Br. Leslie Sarita Torres Villacorta.

TÍTULO	“Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital I Essalud Alto Mayo Moyobamba– 2014”
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	En la actualidad los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital I Essalud Alto Mayo - Moyobamba, se enfrentan a una realidad objetiva, expresada en largas colas para la atención, demasiado tiempo de espera para la atención, mal trato del personal; desde realizar una simple pregunta hasta la consecución del permiso para ingresar al servicio, falta de educación al usuario para enriquecer los tiempos de espera, turgurización en la consulta externa, deficiente evaluación en consultorio del profesional al usuario que expresa su descontento en el poco tiempo que le brinda hacia la recuperación de su salud, dando como resultado un cliente insatisfecho. El usuario expresa frustración y no logran sus expectativas o satisfacer sus necesidades en la atención de salud. Encuentran demora en los procesos de atención que traen como consecuencia otros problemas subsecuentes. Es evidente que de seguir con la misma política de atención al cliente, es decir si no se toma a éste como un ente co – productor de la calidad y no se cubren sus expectativas y satisfacer sus necesidades, entonces los servicios de salud verán mermar sus demandas, se perderá al cliente que normalmente no da una segunda oportunidad a la organización, ya que tan solo el 4 % de los clientes insatisfechos expresan su insatisfacción espontáneamente, el resto es decir el 96 % sufre en silencio y se va.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación entre el grado de calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital I Essalud –Alto Mayo – Moyobamba - 2014?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es el grado de calidad de atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba - 2014?</li><li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba - 2014?</li></ul>
HIPÓTESIS GENERAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hi: ¿Existe relación entre grado de calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba - 2014?</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ho: ¿No existe relación entre el grado de calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba - 2014?</li> </ul>
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El grado de calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba, es mala.</li> <li>- El nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba, es satisfecho.</li> </ul>
OBJETIVO GENERAL	Conocer la relación entre el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba – 2014.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el grado de calidad de atención percibida por el usuario en el servicio de emergencia en el Hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba</li> <li>• Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba.</li> </ul>
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>se empleó el <b>diseño descriptivo correlacional</b>, cuyo esquema es el siguiente:</p>  <p>Donde:</p> <p><b>M:</b> Muestra representada por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital I Essalud - Alto Mayo – Moyobamba.</p>

	<p><b>O1:</b> Variable: Calidad de la atención</p> <p><b>O2:</b> Variable: Satisfacción del usuario externo.</p> <p>r. Relación entre las variables de estudio</p>																						
<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p><b>Población:</b> La población de estudio estuvo conformada por todos los clientes que acudieron al servicio de emergencia del hospital I Essalud – Alto Mayo - Moyobamba -2014. Se estimó una población total de 20.000 usuarios atendidos en el año 2013, con un promedio de 53 atenciones diarias y 1666 mensuales. (Registro del servicio de emergencia del Hospital I Essalud – Alto Mayo – Moyobamba). <b>Muestra:</b> Se estimó una muestra de 381 usuarios. El dato para el cálculo de la muestra fue el de población histórica (usuarios atendidos en el servicio de emergencia en el año 2013). <b>Muestreo:</b> se consideró el muestreo no probabilístico, tipo intencionado.</p>																						
<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 1: Calidad de atención</b></p> <p><b>Definición Conceptual</b></p> <p>Grado de calidad percibida por el cliente externo en cuanto a la utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos posibles en la salud.</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <table border="1" data-bbox="521 938 1733 1343"> <thead> <tr> <th data-bbox="521 938 866 975">Variable 1</th> <th data-bbox="866 938 1243 975">Dimensiones</th> <th data-bbox="1243 938 1733 975">indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="521 975 866 1343" rowspan="7">Calidad de la atención</td> <td data-bbox="866 975 1243 1082">Humana</td> <td data-bbox="1243 975 1733 1082">Trato del personal de admisión Trato del personal de enfermería Privacidad durante la consulta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1082 1243 1118"></td> <td data-bbox="1243 1082 1733 1118">Trato del médico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1118 1243 1310" rowspan="4">Técnico científico</td> <td data-bbox="866 1118 1243 1155"></td> <td data-bbox="1243 1118 1733 1155">El médico lo examinó</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1155 1243 1192"></td> <td data-bbox="1243 1155 1733 1192">El médico le dijo lo que tenía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1192 1243 1228"></td> <td data-bbox="1243 1192 1733 1228">Recomendaciones sobre su dolencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1228 1243 1265"></td> <td data-bbox="1243 1228 1733 1265">El médico le dio recetas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1265 1243 1302"></td> <td data-bbox="1243 1265 1733 1302">Instrucciones sobre los medicamentos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="866 1302 1243 1343">Entorno</td> <td data-bbox="1243 1302 1733 1343"></td> <td data-bbox="1243 1302 1733 1343">Información sobre la atención</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	indicadores	Calidad de la atención	Humana	Trato del personal de admisión Trato del personal de enfermería Privacidad durante la consulta		Trato del médico	Técnico científico		El médico lo examinó		El médico le dijo lo que tenía		Recomendaciones sobre su dolencia		El médico le dio recetas		Instrucciones sobre los medicamentos	Entorno		Información sobre la atención
Variable 1	Dimensiones	indicadores																					
Calidad de la atención	Humana	Trato del personal de admisión Trato del personal de enfermería Privacidad durante la consulta																					
		Trato del médico																					
	Técnico científico		El médico lo examinó																				
			El médico le dijo lo que tenía																				
			Recomendaciones sobre su dolencia																				
			El médico le dio recetas																				
		Instrucciones sobre los medicamentos																					
Entorno		Información sobre la atención																					

Existen letreros de información
Existe buzón de sugerencias
Ambientes amoblados y cómodos
Servicios higiénicos limpios
Tiempo de espera para la atención en consultorio

Para medir la variable “Calidad de la atención” se empleó una escala nominal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Excelente, buena, regular y mala.

### **VARIABLE 2: Satisfacción del usuario externo**

#### **Definición Conceptual**

Nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a la atención recibida y los resultados de la misma.

#### **Definición operacional**

<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>
Satisfacción del usuario externo	Percepción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención recibida</li> <li>• Mejora la condición de salud</li> </ul>
	Expectativas del usuario	

Para medir la variable “Satisfacción del usuario externo” se empleó una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Satisfecho, muy satisfecho. Insatisfecho, muy insatisfecho

## Anexo 2

### ENCUESTA DE OPINIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL I ALTO MAYO – ESSALUD – MOYOBAMBA 2014

FECHA: ..... N° .....

Edad: ..... Instrucción: ..... Procedencia: .....

Sexo: M  F  Prestador: .....

<b>CUESTIONARIO</b>
---------------------

Estamos interesados en conocer sus necesidades de atención de salud y su opinión del servicio de emergencia. Indique su respuesta marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere corresponda a cada una de las afirmaciones; así que le vamos a agradecer su sinceridad.

- |  |                                      |                                      |                               |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| 1.- ¿Le brindaron información sobre la atención que solicitaba?                            | SI <input type="checkbox"/>          | NO <input type="checkbox"/>          |                               |
| 2.- ¿Existen letreros de información para el usuario?                                      | SI <input type="checkbox"/>          | NO <input type="checkbox"/>          |                               |
| 3.- ¿Existe un buzón de sugerencias o quejas?  | SI <input type="checkbox"/>          | NO <input type="checkbox"/>          |                               |
| 4.- ¿Cree usted que los ambientes están amoblados y cómodos?                               | SI <input type="checkbox"/>          | NO <input type="checkbox"/>          |                               |
| 5.- ¿Cree usted que los servicios higiénicos estaban limpios?                              | SI <input type="checkbox"/>          | NO <input type="checkbox"/>          |                               |
| 6.- ¿Cuál fue el trato del personal de admisión de emergencia?                             | AMABLE <input type="checkbox"/>      | POCO AMABLE <input type="checkbox"/> |                               |
|  | INDIFERENTE <input type="checkbox"/> | MAL <input type="checkbox"/>         |                               |
| 7.- ¿Cuál fue el trato del personal de enfermería o técnico?                               | AMABLE <input type="checkbox"/>      | POCO AMABLE <input type="checkbox"/> |                               |
|  | INDIFERENTE <input type="checkbox"/> | MAL <input type="checkbox"/>         |                               |
| 8.- ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en admisión de emergencia?                     |                                      |                                      |                               |
|  | MINUTOS <input type="text"/>         | HORAS <input type="text"/>           |                               |
| 9.- ¿Qué le pareció?   | MUCHO <input type="checkbox"/>       | ACEPTABLE <input type="checkbox"/>   | POCO <input type="checkbox"/> |
| 10.- ¿Cuánto tiempo esperó para obtener la atención en tópico de emergencia?               |                                      |                                      |                               |
|  | MINUTOS <input type="text"/>         | HORAS <input type="text"/>           |                               |
| 11.- ¿Qué le parece?   | MUCHO <input type="checkbox"/>       | ACEPTABLE <input type="checkbox"/>   | POCO <input type="checkbox"/> |
| 12.- ¿Cuánto tiempo esperó desde la cita en admisión hasta que fue atendido en emergencia? |                                      |                                      |                               |
|  | MINUTOS <input type="text"/>         | HORAS <input type="text"/>           |                               |
| 13.- ¿Qué le parece?   | MUCHO <input type="checkbox"/>       | ACEPTABLE <input type="checkbox"/>   | POCO <input type="checkbox"/> |

14.- ¿Cuánto tiempo duró la atención en Consultorio de emergencia?

MINUTOS   HORAS

15.- ¿Qué le parece MUCHO   3 ACCEPTABLE   1 POCO   2

16- ¿Tuvo privacidad durante la consulta? SI   1 NO   2

17- ¿El médico lo examinó? SI   1 NO   2

18- ¿El médico le dijo lo que tenía? SI   1 NO   2

19- ¿El médico le dio recomendaciones sobre su dolencia? SI   1 NO   2

20- ¿El médico le dio recetas? SI   1 NO   2

21- ¿El médico le dio instrucciones sobre el uso de los medicamentos? SI   1 NO   2

22- ¿Cuál fue el trato del médico en la consulta? AMABLE   1 POCO AMABLE   2  
INDIFERENTE   3 MAL   4

FUENTE DE CONSULTA: Encuesta estandarizada de la Oficina de Calidad del Hospital Santa Rosa – Lima Perú.



**Anexo 3**

**ENCUESTA DE OPINIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL I ALTO MAYO – ESSALUD – MOYOBAMBA 2014 DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO**

FECHA: ..... N° .....

Edad: ..... Instrucción: ..... Procedencia: .....

Sexo: M  F  Prestador: .....

**CUESTIONARIO**

Estamos interesados en conocer sus necesidades de atención de salud y su opinión del servicio de emergencia. Indique su respuesta marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere corresponda a cada una de las afirmaciones; así que le vamos a agradecer su sinceridad

- 01.- ¿Recibió atención en el servicio de emergencia anteriormente? SI  NO
- 02.- ¿Cómo considera la atención recibida anteriormente? EXCELENTE  BUENA   
REGULAR  MALA
- 03.- ¿Cómo considera la atención recibida el día de hoy? EXCELENTE  BUENA   
REGULAR  MALA
- 04.- ¿Cómo se siente con la atención recibida? MUY SATISFECHO  SATISFECHO   
INSATISFECHO  MUY INSATISFECHO
- 05.- ¿Si tuviera que recomendar el servicio de emergencia a alguien  
LE DIRÍA QUE LA ATENCIÓN ES: EXCELENTE  BUENA   
REGULAR  MALA

FUENTE DE CONSULTA: Encuesta estandarizada de la Oficina de Calidad del Hospital Santa Rosa – Lima Perú.

## ANEXO 4

### INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### VARIABLE I: CALIDAD DE LA ATENCIÓN

##### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor del Instrumento
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz	Universidad Nacional de San Martín Universidad César Vallejo	Doctor	Br. Leslie Sarita, Torres Villacorta

TITULO: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo - Moyobamba - 2014"

**Instrucciones:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables					X
<b>Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
<b>Organización</b>	Existe una organización Lógica				X	
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
<b>Consistencia</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
<b>Coherencia</b>	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
<b>Metodología</b>	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
<b>Oportunidad</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X


**Opinión de aplicación**

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

Promedio de evaluación:

4.7

Tarapoto; 15 de noviembre del 2014

  
Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
DOCENTE

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor del Instrumento
Dra. Dahpne Viena Oliveira	Universidad Nacional de San Martín Universidad César Vallejo	Doctora	Br. Leslie Sarita, Torres Villacorta
TITULO: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo - Moyobamba - 2014"			

**Instrucciones:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables					X
<b>Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
<b>Organización</b>	Existe una organización Lógica				X	
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
<b>Consistencia</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
<b>Coherencia</b>	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
<b>Metodología</b>	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
<b>Oportunidad</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

**Opinión de aplicación**

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

Promedio de evaluación:

4.7

Tarapoto; 15 de noviembre del 2014

  
**Dahpne Viena Oliveira**  
Nº 2395275781

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor del Instrumento
Mg. Juan Luis Ruiz Aguilar	Dirección Sub Regional de Salud Alto Mayo	Magíster	Br. Leslie Sarita, Torres Villacorta
TITULO: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo - Moyobamba - 2014"			

**Instrucciones:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización Lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
Metodología	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

**Opinión de aplicación**

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

Promedio de evaluación:

4.7

Tarapoto; 15 de noviembre del 2014

  
 Ing. Msc. Juan Luis Ruiz Aguilar  
 CIF 89759

# INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## VARIABLE II: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor del Instrumento
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz	Universidad Nacional de San Martín Universidad César Vallejo	Doctor	Br. Leslie Sarita, Torres Villacorta
TITULO: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014"			

**Instrucciones:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización Lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
Metodología	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

#### Opinión de aplicación

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

Promedio de evaluación:

4.7

Tarapoto; 15 de noviembre del 2014.

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz  
DOCENTE



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor del Instrumento
Dra. Dahpne Viena Oliveira	Universidad Nacional de San Martín Universidad César Vallejo	Doctora	Br. Leslie Sarita, Torres Villacorta
TITULO: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo - Moyobamba - 2014"			

**Instrucciones:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización Lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
Metodología	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X


### Opinión de aplicación

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

Promedio de evaluación:

4.7

Tarapoto; 15 de noviembre del 2014

  
**Dahpne Viena Oliveira**  
# 2365275781

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor del Instrumento
Mg. Juan Luis Ruiz Aguilar	Dirección Sub Regional de Salud Alto Mayo	Magíster	Br. Leslie Sarita, Torres Villacorta
TITULO: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014"			

**Instrucciones:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

(1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables					X
<b>Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
<b>Organización</b>	Existe una organización Lógica				X	
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
<b>Consistencia</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
<b>Coherencia</b>	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
<b>Metodología</b>	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
<b>Oportunidad</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X


### Opinión de aplicación

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

Promedio de evaluación:

4.7

Tarapoto; 15 de noviembre del 2014

  
 Ing. Msc. Juan Luis Ruiz Aguilar  
 CIF 89759

## ANEXO 5

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Peguntas		Alpha de Crombach
1	1. ¿Le brindaron informacion sobre la atencion que solicitaba?	Correlación de Pearson	.846
		Sig. (bilateral)	.652
2	2.¿Existe letreros para informacion del cliente?	Correlación de Pearson	.888
		Sig. (bilateral)	.003
3	3. ¿Existe un buzón de sugerencias o quejas?	Correlación de Pearson	.871
		Sig. (bilateral)	.161
4	4.¿Cree usted que los ambientes están amoblados y cómodos?	Correlación de Pearson	.836
		Sig. (bilateral)	.796
5	5.¿Cree usted que los servicios higiénicos estaban limpios?	Correlación de Pearson	.823
		Sig. (bilateral)	.002
6	6.¿Cuál fue el trato del personal de admisión o ventanilla?	Correlación de Pearson	.834
		Sig. (bilateral)	.509
7	7.¿Cuál fue el trato del personal de enfermería y técnico?	Correlación de Pearson	.830
		Sig. (bilateral)	.982
8	8. ¿Cuánto tiempo esperó para obtener la cita o consulta?	Correlación de Pearson	.829
		Sig. (bilateral)	.451
9	9. ¿Qué le parece?	Correlación de Pearson	.927
		Sig. (bilateral)	.520
10	10. ¿Cuánto tiempo esperó desde la hora de la cita hasta que fue atendido?	Correlación de Pearson	.806
		Sig. (bilateral)	.728
11	11.¿Qué le parece?	Correlación de Pearson	.822
		Sig. (bilateral)	.647
12	12.¿Cuánto tiempo duró la atención en Consultorio?	Correlación de Pearson	.877
		Sig. (bilateral)	.028
13	13. ¿Qué le parece?	Correlación de Pearson	.877
		Sig. (bilateral)	.056
14	14.¿Tuvo privacidad durante la consulta?	Correlación de Pearson	.836
		Sig. (bilateral)	.457
15	15.¿El médico u Obstetra lo examinó?	Correlación de Pearson	.889
		Sig. (bilateral)	.010
16	16. ¿El médico u obstetra le dijo lo que tenía?	Correlación de Pearson	.891
		Sig. (bilateral)	.096
17	17.¿El médico u obstetra le dio recomendaciones sobre su dolencia?	Correlación de Pearson	.991
		Sig. (bilateral)	.002
18	18. ¿El médico u Obstetra le dijo si tenía que regresar?	Correlación de Pearson	.805
		Sig. (bilateral)	.001
19	19. ¿El médico u Obstetra le dio recetas?	Correlación de Pearson	.875
		Sig. (bilateral)	.008
20	20. ¿El médico u Obstetra le dio instrucciones sobre el uso de medicamentos?	Correlación de Pearson	.848
		Sig. (bilateral)	.854
21	21. ¿Entendió las recomendaciones sobre el uso de medicamentos?	Correlación de Pearson	.848
		Sig. (bilateral)	.008
22	22. Cuál fue el tratao del médico en la consulta?	Correlación de Pearson	.884
		Sig. (bilateral)	.000
23	23. Recibí atención en el servicio de emergencia anteriormente?	Correlación de Pearson	.811
		Sig. (bilateral)	.011
24	24. Cómo considera la atención recibida anteriormente?	Correlación de Pearson	.882
		Sig. (bilateral)	.132
25	25. Cómo considera la atención recibida el día de hoy?	Correlación de Pearson	.855
		Sig. (bilateral)	.078
26	26. Cómo se siente con la atención recibida?	Correlación de Pearson	.866
		Sig. (bilateral)	.003
27	27. Si tuviese que recomendar el servicio de emergencia a alguien: le diría que la atención es?	Correlación de Pearson	.853
		Sig. (bilateral)	.000



<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.859	27

El alpha de Cronbach de 0.859, nos indica que el instrumento tiene alta confiabilidad, por ello concluimos que el instrumento mide adecuadamente la satisfacción.

## Anexo 6

### AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL I ALTO MAYO – ESSALUD



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción"

**CARTA N° 888 - D-RAMOY-ESSALUD-2017**

Moyobamba, 22 de Setiembre del 2017

Srta.

**LESLIE SARITA TORRES VILLACORTA**  
**MAESTRANTE DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.**  
Moyobamba. –



**ASUNTO : REGULARIZACION DE AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE  
INVESTIGACION EN EL HOSPITAL I ALTO MAYO.**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, regularizar la autorización de aplicación de la "encuesta de opinión al usuario en el servicio de emergencia en el Hospital I Alto Mayo" de investigación titulada "Percepción de la Calidad de Atención a Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital I Alto Mayo – Moyobamba 2014".

Así mismo debo manifestarle el interés que tiene el Hospital Alto Mayo de conocer los resultados de la investigación mencionada y solicitarse su presentación final.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente;

  
-----  
**GUADALUPE M. MAMANI JUAREZ**  
DIRECTORA  
Red Asistencial Moyobamba  


Cc/Archivo

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

JR. 20 de Abril N°347  
Moyobamba - San Martín.  
C Telefonica: 042-582050

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo Leslie Sarita Torres Villacorta, identificado con DNI (  )  
OTRO ( ) Nº: 42359415, egresado de la Escuela POSGRADO de la Universidad  
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
“Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de  
Emergencia del Hospital I Es Salud-Alto Mayo - Moyobamba 2014” en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo  
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 42359415

FECHA: 12 de Setiembre 2017

## Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

	<b>biblioteca2.ucab.edu.ve</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>myslide.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>siacurn.curnvirtual.edu.co:8080</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>www.prevencionintegral.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>formaciondecalidadensalud.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>www.diplomarbeiten24.de</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
	<b>seguridaddelpaciente.wordpress.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>