



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de  
emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Velásquez Velásquez, Rosa María (ORCID: 0000-0002-4308-5564)

**ASESORA:**

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (ORCID: 0000-0003-41666-733)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria:**

A mis padres Beatriz y José, mis hijos Eduardo, Karla y a Carlos, mi esposo, por su apoyo incondicional en mi carrera profesional ya que son ellos el motor que me impulsan a seguir mejorando y capacitándome cada día más.

**Agradecimiento:**

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme seguir en pie y haberme permitido alcanzar mis objetivos y enfrentar de la mejor manera los desafíos que se presentan en la vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, por transmitir sus enseñanzas, con una educación de alta calidad para el bienestar de la sociedad.

A todas las personas, amistades, familiares (Abigail, Zully, Nela, Carmen, María, Cesar) que siempre estuvieron apoyándome para poder culminar con éxito la meta trazada.

## Índice de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población , muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Validez de jueces de expertos del cuestionario calidad de atención y Satisfacción del usuario	15
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad para calidad de atención	16
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad para satisfacción del usuario	16
<b>Tabla 4.</b> Confiabilidad de ambos cuestionarios	17
<b>Tabla 5.</b> Confiabilidad de Rho de Spearman	18
<b>Tabla 6.</b> Pacientes atendidos del Hospital de Essalud de Ica 2022 según sexo del servicio de emergencia	19
<b>Tabla 7.</b> Pacientes atendidos del Hospital Essalud de Ica 2022 según etapas de la de la vida, del servicio de emergencia	19
<b>Tabla 8.</b> Pacientes atendidos del servicio de emergencia del Hospital Essalud de Ica, 2022 según dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario	21
<b>Tabla 9.</b> Pacientes atendidos del servicio de emergencia del Hospital Essalud de Ica 2022 según dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	22
<b>Tabla 10.</b> Pacientes atendidos del Servicio de emergencia del Hospital Essalud de , Ica 2022 según dimensión seguridad y satisfacción del usuario	22
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre las dos variables	23
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	24
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	25
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	26

## Índice de figuras

- Figura 1.** Pacientes atendidos del servicio de emergencia del Hospital Essalud de Ica 2022 según calidad de atención y satisfacción del usuario 20
- Figura 2.** Pacientes atendidos del servicio de emergencia del hospital Essalud de Ica, 2022 según satisfacción del usuario 20

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia - hospital Augusto Hernández, 2022 cuyo tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo, con un nivel de estudio descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo una población de 3227 usuarios obteniendo una muestra de 343 pacientes se aplicó un cuestionario de 40 ítems para ambas variables y se utilizó la prueba de correlaciones de Spearman donde los resultados obtenidos se comprobó que existe una correlación positiva estadísticamente considerable de 0,673 concluyendo que la calidad de atención se relaciona positivamente y significativamente con la variable satisfacción en el usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio, hospital

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the emergency department of the Augusto Hernandez 2022 hospital. The type of research was basic with a quantitative approach, with a descriptive level of study and a non-experimental cross-sectional design, a population of 3227 users was used, obtaining a sample of 343 patients, to whom a 40-item questionnaire was applied for both variables, and the Spearman test was used, therefore, from the results obtained it was found that there is a considerable positive Spearman correlation of 0.673, concluded that the quality of care is positively and significantly related to the variable of user satisfaction in the emergency department of the Augusto Hernández hospital 2022.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, service, hospital



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente calidad de atención medica es un pilar elemental y preocupante en instituciones públicas y privadas del sector salud, al ser más competitivos en satisfacer necesidades básicas de los usuarios.

A nivel mundial la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) manifestaron que de manera anual existe entre 5 a 8 millones de muertes por una calidad en atención poco eficiente en los países de ingresos bajos, debido a que no existe un sistema de salud adecuado o peor aún no hay acceso a ellos. Por el contrario, en los países cuyo ingreso per cápita son mejores 1 de cada 10 pacientes sufren algún daño en su salud al recibir una mala atención hospitalaria, estimándose también en el mismo sector que la calidad de atención aún es insuficiente ya que estos no cuentan con una infraestructura mínima indispensable para atender a los pacientes y como consecuencia no se podrá mejorar la satisfacción de las usuarios que acuden a ellos.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2001) investiga que calidad en salud es un principio básico en atención, aplicando técnicas de acciones saludables promoviendo un buen servicio, utilizando estándares de calidad en sus procesos de atención. La problemática de la calidad de atención en el Perú ha sido desde hace años una de las prioridades y metas que ha tenido el ministerio de salud para poder cumplir con las expectativas de los servicios en la población mejorando posibilidades de atención en su salud.

En Perú se promulgo la Ley N° 29334 “Ley del marco del Aseguramiento Universal en salud “con el objeto que toda las personas puedan tener acceso a los beneficios en salud con calidad sin distinción de ninguna índole política, social o económica. Pero a pesar de todas estas mejoras realizadas por el ente rector en salud, aun se siguen reportando insatisfacción por los usuarios que hacen uso de los servicios de salud, así como lo demostró los resultados de la Encuesta nacional de realizada por Susalud con el INEI en el año 2016 sobre la satisfacción de usuarios.

A nivel local, los clientes que concurren en el área de emergencia de un centro de Essalud en Ica (hospital Augusto Hernández) es permanente evidenciar disconformidad con la atención que reciben los usuarios que acuden a este establecimiento al recibir atención asistencial por parte del personal de salud que allí labora, reflejándose en continuos reclamos y quejas de los usuarios por las actitudes profesionales que no suelen ser las adecuadas ante su estado de salud, la poca confianza para abordar temas personales, entre otros problemas más, lo que afectan su satisfacción en forma permanente; y esta situación de insatisfacción se ha incrementado mucho más con la llegada del coronavirus ya que una buena cantidad de profesionales que laboran en dicho servicio se encuentran aun con descanso físico por haber sido afectados con la enfermedad y en algunos casos el trabajo se ha desarrollado en forma remota lo que no ha contribuido a mejorar esta situación.

Se presenta el problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022? Los problemas específicos son 1. ¿Cuál es la relación de la fiabilidad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022? 2. ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022? 3. ¿Cuál es la relación de la seguridad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022? Considerando la realidad problemática descrita, así como la formulación de los problemas, la realización de esta investigación se justifica plenamente por su relevancia e importancia significativa.

La justificación teórica que se realiza en esta investigación será de un completo análisis en sus definiciones, conceptos, teorías, dimensiones, etc. con la finalidad de mejorar el concepto que tienen los clientes en su satisfacción de la atención y con ello las repercusiones e influencia de los niveles de satisfacción, una mejor comprensión teórica de estas variables permitirá desarrollar políticas públicas y mejorar la administración de las instituciones de la salud en procura de buscar la

satisfacción de los pacientes. La Justificación práctica son los hallazgos y las sugerencias que se pudieron concretizar en acciones para el bienestar de las personas.

Esta investigación también tiene beneficiarios directos e indirectos cómo podrían ser: los usuarios de los centros hospitalarios, sus familias, de los mismos profesionales que allí laboran y de las autoridades que dirigen estas organizaciones; es decir la presente investigación tiene relevancia social; por otro lado la investigación también se justifica por su aporte metodológico toda vez que se ha movilizad o diversas herramientas de investigación científica; asimismo se aplicaron instrumentos para recolectar todos los datos pertinentes a la realidad de investigación.

El objetivo general en el presente estudio es: “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia - hospital Augusto Hernández, 2022. Objetivos específicos 1. Establecer la relación de la fiabilidad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. 2. Establecer la relación de la capacidad de respuesta en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. 3. Establecer la relación de la seguridad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022”.

La hipótesis principal, existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia - hospital Augusto Hernández, 2022. Las hipótesis específicas 1. Existe relación positiva entre la fiabilidad en la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. 2. Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. 3. Existe relación positiva entre la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En mención a los artículos y tesis de maestría se encontró investigaciones en aspectos internacionales, El autor Conde (2020) propuso como objetivo determinar la relación entre calidad de atención con satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil – Ecuador. Los resultados encontrados fueron: 37,5% de los usuarios apreciaron una atención baja y el 28,6% se encontraron insatisfechos, el 40,5% calificaron calidad en un nivel medio y el 31,5% medianamente satisfechos. El estudio concluyó, que se obtuvo una correlación directa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Islas & et al (2020) en su investigación tuvo la finalidad de estudiar ambas variables en un centro hospitalario en el país de México. El estudio se caracterizó por ser una investigación de recojo de datos que se analizaron mediante tesis, investigaciones, artículos en relación a las variables que se estudiaron, se consiguieron datos mediante la búsqueda de artículos, revistas, investigaciones, entre otros. Los resultados demostraron que del 100% del promedio general solo el 52.2% alcanzaron un nivel de calidad en la atención ambulatoria. Se concluyó que, el servicio brindado perjudica la atención en los usuarios debido a la reducción en recursos materiales y falta de demanda asistencial por los profesionales.

Bernal et al. (2017) cuyo objetivo fue analizar la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la relación que existe entre estas dos variables. Los resultados del artículo científico fueron que la calidad general de los servicios obtuvo un promedio general de 3.74 lo que indica una evaluación favorable de los encuestados que tienen sobre la apreciación de la calidad de los servicios brindados. El estudio concluyó que la calidad del servicio y la satisfacción fueron evaluadas con puntajes muy cercanos a una buena percepción con mejoras de calidad del servicio.

A nivel nacional, se encontraron estudios de maestrías, Piedra (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad y satisfacción en un centro de emergencias del sector privado. Finalmente se concluye en las dimensiones exponen diversas magnitudes en base a la satisfacción recibida de mayor significancia en las magnitudes de capacidad de respuesta y apariencia tangible. Reaño (2021) en su investigación tuvo la finalidad de relacionar calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. Los resultados demostraron que hubo correlación de Spearman de 0.815 con un significado bilateral de 0.05. Se concluyó y se evidenció que no hubo satisfacción por parte de los usuarios porque lo calificaron como malo, generado por la afluencia de pacientes que llegan al hospital, esto conlleva a que haya aglomeración y falta de preparación de los empleados.

Olaza (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016. Se obtuvo como resultado una elevada insatisfacción de los usuarios (69.3%) y el cumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención de evaluados. Un alto porcentaje de los profesionales de salud tienen una percepción negativa en relación a la satisfacción que tiene los usuarios (75%) y la calidad de atención (60%). Por tanto, se llegó a la conclusión que existe una gran insatisfacción del usuario con la atención recibida en el servicio y por ende insatisfecho con una mala calidad.

Cruz y Salazar (2018) realizaron una investigación de maestría que tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre estas dos variables en un centro hospitalario privado. Así mismo se hallaron como resultado que el 60% se encuentran insatisfechos por el servicio que se les brinda en la institución referente a las dimensiones que se utilizaron en el trabajo de maestría. Paredes y Sánchez (2018) realizaron un estudio que tuvieron como objetivo relacionar las variables de mención en un área de emergencia del Hospital II Essalud en Cajamarca. Los resultados mostraron que la mayor parte de la población encuestada, señalaron que empatía se encuentra en un grado medio, por lo tanto, un porcentaje reducido

manifestaron en su opinión un nivel bajo. Concluyeron entonces que existe una relación directa en fiabilidad, empatía, seguridad y aspectos tangibles.

Respecto a los fundamentos teóricos; en primer lugar, se desarrolla el sustento teórico **calidad de atención** esta se ha perfeccionándose a través de los años y de su importancia que ella ejerce en los sistemas de gestión de calidad. Deming (1900) famoso estadista estadounidense por haber logrado su teoría de la calidad a través de los procesos utilizando su ciclo de la PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) es decir implementar mejoras en ser más competitivos. Juran (1954) abordó con astucia la gestión y el manejo de la calidad, a través de un análisis micro y macro, es decir que calidad se orienta con el desempeño del producto y con productos libres de deficiencias. Utilizo su famosa “trilogía de Juran” es decir a través de la organización, verificación y progreso de calidad.

Ishikawa (1915) con su teoría del “**control de calidad**”, se caracteriza por la integración a los trabajadores de la organización, desde el nivel directivo al personal de planta. La calidad empieza con el cliente por lo tanto entender sus necesidades es la base para reducir sus quejas. Crosby (1980) definió que la calidad total es la realización del sistema de prevención, es decir brindar un servicio con cero defectos, de allí la importancia de ejecutarlo al iniciar las actividades. El modelo SERVQUAL fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (2009) cuya finalidad fue el de progresar la calidad de servicio ofrecían las instituciones, para ello utilizaron un cuestionario que podía ser adaptado o ajustarse según los requerimientos de cada institución. Está conformada por una escala de 5 dimensiones para alcanzar mejoras en los servicios a ofrecer por parte de la organización.

El modelo SERVPERF (Service Performance) fue propuesto por Cronin y Taylor (1992) para la medir y evaluar la calidad del servicio, se compone de las mismas dimensiones que utiliza el Servqual, pero no utiliza la parte referida a las expectativas de los clientes. Babakus y Mangold (1992) adaptaron el servqual para centros hospitalarios y fue validado por el Ministerio de Salud en el año 2012. Donabedian (1996), quien propuso que para valorar la calidad es importante plantear

objetivos claros que se desean alcanzar desde un principio aplicando métodos determinantes y alcanzables, proponiendo tres maneras para su diagnóstico que parte desde : estructura, procesos y resultados. Según Lizana et al. (2018) en el sector salud, la calidad se desarrolla en base al logro de un buen trato a los clientes acompañado de una buena actitud enfocado en acciones de calidad.

Por otro lado, Puch-Ku et al. (2016) señalaron que la calidad de atención se basa principalmente en fomentar y realizar un cuidado con buenas actitudes, valorando el bienestar humano, demostrando constancia y ética profesional, como es el caso del sector salud, en donde los profesionales deben ser competentes. El Institute of Medicine (IOM, 2000) definió que deben incrementar las probabilidades de espera en los servicios, considerando un nivel competitivo en los profesionales involucrados. Según el autor Cabello (2001) considera importante la calidad porque logra otorgar atención médica en base a los conocimientos claros sobre tecnología, conocimientos médicos, normas vigentes, desarrollo ambiental y buena atención con el propósito de producir mejoras en salud buscando aportar resultados óptimos de calidad.

Con respecto a las dimensiones que se asignaron, se tomó en consideración la escala multidimensional SERVQUAL, en donde Zeithaml et al. (como se citó en Munive, 2017) logró determinar las siguientes: **fiabilidad**; está conformada por las capacidades para reconocer errores y solucionarlos, evitando así riesgos en los procesos de mejora, **capacidad de respuesta**; se fundamenta en la voluntad y disponibilidad que se presenta con el fin de prestar asistencia inmediata a los pacientes o usuarios de un servicio en específico, **seguridad**; está conformada por un conjunto de habilidades, cualidades y aptitudes propias de los individuos para poder otorgar la información de un servicio de manera precisa, directa, sencilla y segura.

La calidad de atención presenta tres elementos importantes para su percepción y análisis, por lo que la SESPAS (2003) logró determinar los siguientes: **estructura**; esta comprende todo las características desde el desarrollo en la prestación del servicio, incluyendo todos recursos materiales, los recursos humanos también etc., **proceso**; esto incluye todo el accionar basado en la prestación del servicio y cómo es recibido por los pacientes, **resultado**; es entender las consecuencias de atención médica en los usuarios en el proceso de atención.

Miquel y Moliner (2008) señalaron que en esta variable, se presenta la teoría del paradigma disconfirmatorio, en donde se logra apreciar la calidad de servicio la cual es percibida como un desequilibrio entre las percepciones y expectativas de resultados obtenidos. Grönroos (1994) menciona en su obra que calidad del servicio que se brinda, va en función siempre a lo que recibe, por lo que esto viene siendo evaluado de manera constante y continúa lo que se logró percibir a su vez, está conformado por las creencias de los usuarios referentes a la atención que recibe. Por otro lado se hace presente la teoría de los momentos de verdad de Carlzon, en donde Zavaleta y García (2018) señalan que se llama así a cada uno de los momentos en que un usuario toma relación con los individuos o sistema encargado de prestar los servicios.

Para el sustento teórico de la **satisfacción en el usuario** tenemos a Herzberg (1959) con su teoría de motivación o teoría de los dos factores, quien afirmó que el rendimiento de los trabajadores de una institución dependerá mucho de cuan satisfechos estén en su ambiente laboral. Fisher (2000) indican que la satisfacción en el trabajo está dada por una respuesta afectiva o emocional de los trabajadores hacia su institución. Kano (1984) quien afirmó que la satisfacción del cliente dependerá por completo de la capacidad que tenga una empresa para generar un producto o servicio con los mejores atributos para lograr un mayor grado de satisfacción del cliente, Zafra-Tanak et al. (2015) resaltaron que un usuario satisfecho evidencia conformidad y resalta la calidad del servicio que ha recibido, permitiendo así un progreso constante en la presencia de oportunidades de atención a la salud.



Según Ribeiro (2003) considerado un enfoque multidimensional que determino individualmente diferentes factores vinculados directamente a la salud, definiéndolo como la prevención, atención y estado de la salud que se logra obtener cumplen con las posibilidades de atención y recibiendo en los servicios. Según Salvador et al. (2013) los motivos de insatisfacción en los usuarios son diferentes, como es el caso de problemas en las instalaciones, el mal funcionamiento de los equipos y materiales, los cuales son indispensables para que se desarrolle una atención médica óptima y adecuada. También se hace presente el nivel educacional de los usuarios, lo que llega a condicionar diversos cambios en la percepción subjetiva de la ansiedad, gravedad presentada en los pacientes buscando una atención inmediata a la demanda asistencial.

También se hace presente la educación y cultura hospitalaria, sin conocimiento del valor sustituto frente a la demora en las atenciones que ofrecen y que son necesarias recibir en un tiempo específico e inmediato. Para Izaguirre et al. (2014) considera que las personas asisten a los establecimientos médicos considerando el trato amable al ser atendidos, el precio de las consultas y el ambiente equipado acompañado de tecnología satisfaciendo sus necesidades básicas asistencial.

El autor Redhead (2015) señalo que existen 3 niveles de satisfacción: **insatisfacción**; al ofrecer un servicio no se alcanza lo deseado, llegando a satisfacer las necesidades, **satisfacción**; se relaciona a las expectativas logradas por los clientes o usuarios al adquiere lo percibido de manera eficiente y eficaz, **complacencia**; se orienta al momento que se excede en alcanzar lo percibido en un buen desempeño. Febres y Mercado (2020) refieren que se orienta a las expectativas satisfechas y en algunos casos mejoran el uso de los servicios de salud.

De acuerdo a Jiménez (2006) definió satisfacción al grado de atención que percibe los pacientes o usuarios que asisten a un centro médico, considerando una buena atención en salud al cliente final. Así mismo determino las siguientes dimensiones: **Comunicación**; Jiménez (2006) definió como un conjunto de herramientas utilizadas para mejorar las relaciones entre los trabajadores del centro

médico y usuarios considerando que la falta de comunicación produce descoordinaciones y cambios en la información así mismo es importante satisfacer al usuario ofreciendo una comunicación positiva y acertada, **clima de confianza**; Jiménez (2006) señaló que lograr la confianza en los pacientes es complejo, pero no inalcanzable, brindando un buen servicio, comunicación asertiva y mutua para mejorar el crecimiento laboral en alcanzar la confianza aplicando relaciones duraderas, **actitud profesional**; Jiménez (2006) refirió que las actitudes demostradas en el área de trabajo van acompañadas de políticas, acciones positivas, valores morales , humildad ,competencias y capacidades en su servicio profesional, **percepción del paciente de su individualidad**; está relacionada con la satisfacción que brinda un servicio de manera personalizada o colectiva demostrando habilidades profesionales que se reflejan en las atenciones de los servicios óptimos(Jiménez, 2006).

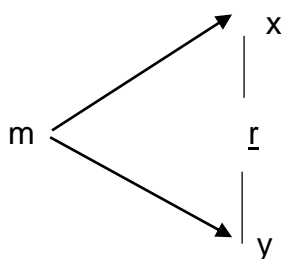
Considerando la dimensión epistemológica esta investigación en ciencias de la salud se justifica plenamente por la exposición de teorías más recientes de las dos variables, en este sentido la realización de este estudio es un espacio de análisis y reflexión crítica sobre la validez de las propuestas planteadas en torno a las categorías de estudio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo; los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que la recolección de datos comprobaba la hipótesis, utilizando la medición numérica y estadística, con el propósito de constituir conductas y probar teorías en base a nuestra problemática de estudio. Así mismo fue de tipo básica según; Muntané (2010) se caracteriza porque se origina en un marco teórico acompañado de teorías científicas, definiciones, conceptos, etc. con el propósito de sumar conocimientos científicos sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Fue diseño no experimental transversal descriptiva; según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la recolección de datos se dará en momento y tiempo único desarrollados en la presente investigación al momento de aplicar el instrumento en la investigación, es de tipo correlacional causal considerando la incidencia e interacción de ambas variables, permitiendo adoptar inferencias de relaciones causales en un estudio dado a través de la aplicación de pruebas estadísticas. Se optó por método hipotético-deductivo ya que través de observaciones plantearemos un problema y por consiguiente la hipótesis para posteriormente probarlas (Hernández, 2014). El procedimiento para obtener la data de esta investigación se desarrolla en un tiempo dado y el diseño se muestra en el siguiente gráfico:



**Dónde:**

m: Muestra

x: calidad de atención

y: satisfacción en el usuario

r: correlación entre las dos variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

Son propiedades, cualidades o características cuantitativas o cualitativas que posee un objeto y/o fenómeno que tiene distintos valores, que pueden ser modificables de acuerdo a la observación. A continuación, mencionamos la operacionalización de las siguientes variables

**Variable 1:** Calidad de atención:

**Definición conceptual:** Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), definió la calidad de un servicio como la desigualdad entre las expectativas y las percepciones del consumidor dividido en 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad (combinando comunicación, credibilidad, seguridad, competencia y cortesía) y empatía (combinando la comprensión y conociendo al cliente con accesibilidad)

**Definición operacional:** calidad de atención estuvo conformada por una lista de verificación que se medirá a través del cuestionario, conformada por 19 ítems considerando una escala de medición desde Nunca (1), casi nunca (2), mitad de veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), con las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, con sus respectivos indicadores.

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:**

Jiménez (2006) comento que satisfacción está orientada con la calidad de atención que recibe el paciente desde los cuidados médicos que se brindan, la prescripción médica e informatización por los casos de salud.

**Definición operacional:** Esta operacionalizada en función al cuestionario conformado por 21 ítems considerando una escala de medición desde Nunca (1), algunas veces (2) y siempre (3), incluyendo las dimensiones: confianza, comunicación, clima de confianza, actitud profesional y percepción del paciente de su individualidad.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

El presente estudio estuvo conformado en 3227 pacientes entre hombres y mujeres.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios asegurados que acudirían al servicio de emergencias de las especialidades presentadas por Essalud, aceptando ser partícipe del presente trabajo de tesis. Acompañantes o familiares que presenten su DNI.

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes no asegurados o inactivos del sistema, familiares de los pacientes que no desean ser parte del proceso encuesta, usuarios con problemas mentales que no presentan acompañantes directos, usuarios con discapacidad física motora, que les imposibilita contestar el cuestionario.

**La muestra** a considerar estará constituida por 343 usuarios.

**El muestreo** se empleará el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple constituido por la presente formula:

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

$$n = \frac{3098,2504}{9,0254}$$

$$n = 343$$

#### **Dónde:**

N= Población o Universo.

z= nivel de confianza

p= probabilidades de éxito

q= probabilidades de fracaso

d= precisión

E= error muestral

n= Tamaño de la muestra

La unidad de análisis estuvo conformada por todos los usuarios de diferente sexo que se atendieron en el área de emergencias.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta validada por primera instancia por Michelsen Consulting en el año 1988. El instrumento será el cuestionario diseñado bajo el modelo del sector salud (Numpaque, 2016).

#### Ficha técnica del instrumento 1

Nombre	: Instrumento de medición calidad de atención al usuario.
Autora	: Beatriz Casaño Quispe
Tiempo	: 2017
Origen	: Lima cercado
Centro académico	: Universidad Cesar Vallejo
Universo	: Servicio de emergencia del Hospital Grau
Nivel de confianza	: 80%
Muestra	: 178 usuarios
Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario de calidad de atención al usuario.
Escala de dimensión	: 1= Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
Dimensiones	: 05 dimensiones
Ítems	: 30 ítems
Índice de confiabilidad	: buena
Categorías intervalo	: Nivel Bueno (91-120) Nivel Regular (61-90) Nivel Malo (30 - 60)
Tiempo calculado	: 30 minutos

## Ficha técnica del instrumento 2

Nombre	: Instrumento de medición Satisfacción del usuario
Autor	: Faletti
Año	: 1986
Forma de aplicación	: individual
Institución	: Universidad San Ignacio de Loyola
Universo de estudio	: Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este
Validez	: Aiken de satisfacción del usuario
Nivel de confianza	: 0.95
Tamaño muestral	: 382 usuarios
Tipo técnica	: encuesta
Tipo de instrumento	: cuestionario
Dimensiones	: 1 = totalmente en desacuerdo 2 =En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
Dimensiones	: 5 dimensiones de satisfacción del usuario
Ítems	: 16
Índice de confiabilidad	: 0,799
Tiempo calculado	: 8 minutos

### Validez:

Esta se realizó para verificar que el instrumento utilizado sea confiable a través de un juicio de expertos que en esta oportunidad fueron tres docentes especialistas en la materia.

### Tabla 1

*Validez de jueces de expertos de los instrumentos calidad de atención y satisfacción del usuario.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1	Doctora	María Elena Chang Carbajo	Aplicable
2	Magister	Zully Martha Rojas Evanán	Aplicable
3	Magister	Jenny Tipiani Risco	Aplicable

*Nota: Certificados de validez (2022)*

**Confiabilidad:**

Se utilizó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, es decir, para evaluar en qué medida los ítems de un instrumento están correlacionados y para medir la fiabilidad del trabajo de investigación se utilizó el SPSS 25. Los resultados obtenidos fueron:

**Tabla 2**

*Confiabilidad para calidad de atención.*

<b>Estadístico de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	19

**Nota:** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

Según el alfa de cronbach tiene un resultado de fiabilidad de 0.954, significa que los ítems de preguntas son altamente confiables.

**Tabla 3**

*Confiabilidad para satisfacción del usuario.*

<b>Estadístico de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	21

**Nota:** Datos tomados de la base de datos de los encuestado (2022).

Según el alfa de cronbach presenta un resultado de fiabilidad de 0.952 en la variable satisfacción del usuario, significa que los ítems de preguntas son altamente confiables.



#### **Tabla 4**

##### *Confiabilidad de ambos cuestionarios*

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	40

**Nota:** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

Según el alfa de cronbach de la fiabilidad estadístico es de, 956 en ambas variables, lo que significa que el instrumento utilizado tiene respuestas altamente confiables

### **3.5 Procedimientos**

Para la obtención de información del trabajo investigativo se emitirá una carta de presentación al Sr. Mario Vicuña Ramírez, Director del Hospital de Essalud de Ica Augusto Hernández Mendoza solicitando otorgar el permiso y brindar las facilidades para la aplicación de los instrumentos en ambas variables que será ejecutada en el mes de junio a todos los usuarios que acudan al hospital. Se les aplico un cuestionario de 40 preguntas que posteriormente serán procesados en tablas estadísticas utilizando el Excel.

También se validó la fiabilidad del instrumento, con una prueba piloto utilizando la veracidad del coeficiente del alfa de cronbach.

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

Después de ejecutar la encuesta se procedió a tabular los datos que fueron recolectando en la investigación aplicando un enfoque cuantitativo para luego desarrollar la discusión y finalmente las conclusiones.

Así mismo se desarrolló el método descriptivo e inferencial aplicando un análisis general de las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos en función a la estadística de Rho de Spearman en la confiabilidad y correlación de ambas variables empleando el sistema IBM SPSS 25. El cálculo utiliza el coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 5**

*Confiabilidad R. Spearman*

<b>Valor del coeficiente r</b>	<b>Significado</b>
<b>-0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte.
<b>-0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.50</b>	Correlación negativa media.
<b>-0.25</b>	Correlación negativa débil.
<b>-0.10</b>	Correlación negativa muy débil.
<b>0.00</b>	No existe correlación alguna entre las variables.
<b>+0.10</b>	Correlación positiva muy débil
<b>+0.25</b>	Correlación positiva débil.
<b>+0.50</b>	Correlación positiva media.
<b>+0.75</b>	Correlación positiva considerable.
<b>+0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte.
<b>+1.00</b>	Correlación positiva perfecta.

Feliciano (2019) manifiesto que al calcular el coeficiente de correlación r Spearman, el número decimal obtenido de la probable relación entre las variables serán evaluadas considerando la fuerza de la relación y la significación estadística de la relación, considerando los valores cercanos al cero denotan una relación débil, mientras que los que se aproximan a 0 no existe correlación entre las variables, -0 correlación negativa y +0 existe correlación positiva.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se tuvo cuidado en mantener una estricta confidencialidad y el anonimato de todas las personas que participaron en esta investigación, previo a ello firmaron voluntariamente el consentimiento informado sin ningún tipo de coacción favorecimiento ni discriminación por parte de la investigadora para participar en dicha encuesta. Los datos que fueron recogidos son auténticos y originales conforme a los planteamientos y el código de ética de la universidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

**Tabla 6**

*Pacientes atendidos según sexo, del servicio de emergencia del hospital EsSalud de Ica, 2022.*

		Frecuencia	%
<b>Genero</b>	Masculino	201	59%
	Femenino	142	41%
	Total	343	100%

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022)

En la tabla 6, se dio a conocer que del total de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital de EsSalud en su gran mayoría fueron mujeres con el 59% (201) y el 41% (142) fueron varones quienes participaron del estudio realizado.

**Tabla 7**

*Pacientes atendidos-Según Etapas de la Vida, del Servicio de emergencia del Hospital EsSalud de Ica, 2022.*

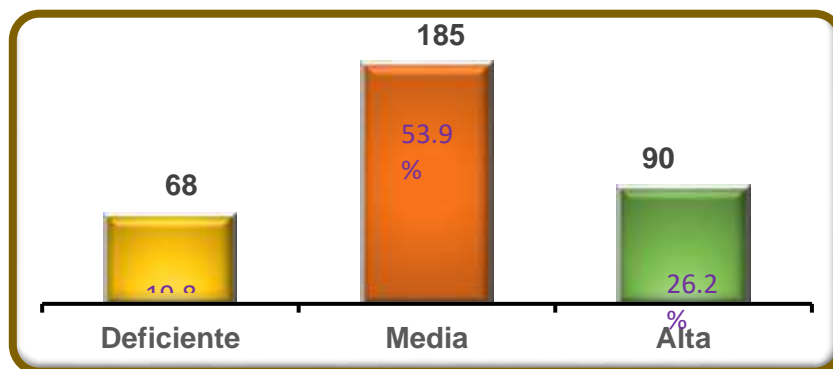
		Frecuencia	%
<b>Etapas de vida</b>	Joven	255	74%
	Adulto	57	17%
	Adulto mayor	31	9%
	Total	343	100%

**Nota:** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022)

En la tabla 7, muestra la distribución por etapas de vida de los participantes del estudio; así se tiene que el 74% (255) fueron usuarios adultos, el 17% (57) fueron usuarios jóvenes y el 9% (31) fueron adultos mayores.

### Figura 1

Pacientes atendidos-Según Calidad de atención y Satisfacción del usuario, del Servicio de emergencia del Hospital EsSalud de Ica, 2022.

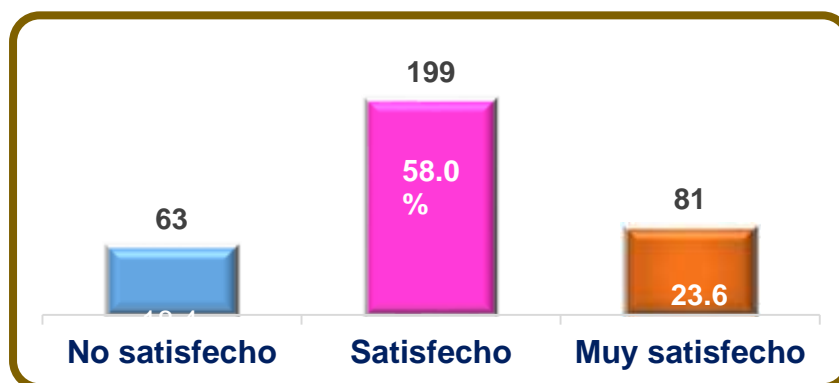


**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

**Interpretación:** Respecto a la figura 1, calidad de atención se puede determinar que los usuarios del servicio de emergencia perciben por lo general que la atención por parte del personal de la salud es media 53.9% (185), el 26.2% de usuarios perciben que la atención de calidad es alta y el 19.8% (68) refieren que es deficiente.

### Figura 2

Pacientes atendidos-Según Satisfacción del usuario, del servicio de emergencia del hospital Essalud de Ica, 2022.



**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

**Interpretación:** Respecto a la figura 2, satisfacción del usuario, se puede identificar que el 58.0% (199) de usuarios atendidos en emergencia expresaron en sentirse satisfecho por el servicio ofrecido dentro de las instalaciones, mientras que un 23.6%

(81) indicaron estar muy satisfechos con la atención percibida y solo un 18.4% (63) en los pacientes sintieron no estarlo.

**Tabla 8**

*Pacientes atendidos-Según dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario, del Servicio de emergencia del Hospital EsSalud de Ica, 2022.*

Dimensión	Satisfacción del usuario						Total	
	No satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Nº	%
Fiabilidad	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>Deficiente</b>	42	12,2%	38	11,1%	4	1,2%	84	24,5%
<b>Media</b>	20	5,8%	138	40,2%	30	8,7%	188	54,8%
<b>Alta</b>	1	0,3%	23	6,7%	47	13,7%	71	20,7%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>18,4%</b>	<b>199</b>	<b>58,0%</b>	<b>81</b>	<b>23,6%</b>	343	100%

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestado (2022)

**Interpretación:** Respecto a la tabla 8, dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, el 54,8%(84) de usuarios atendidos en emergencia manifestaron que es medio, por otro lado, el 24,5% (84) deficiente, y solo el 20,7% (71) alta.

**Tabla 9**

*Pacientes atendidos-Según dimensión Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario, del Servicio de emergencia del Hospital EsSalud de Ica, 2022.*

Dimensión:	Satisfacción del usuario						Total	
	No satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Deficiente</b>	27	7,9%	34	9,9%	3	0,9%	64	18,7%
<b>Media</b>	35	10,2%	146	42,6%	26	7,6%	207	60,3%
<b>Alta</b>	1	0,3%	19	5,5%	52	15,2%	72	21,0%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>18,4%</b>	<b>199</b>	<b>58,0%</b>	<b>81</b>	<b>23,6%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

**Interpretación:** Se observa en la tabla 9, que en la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, manifestaron que el 60,3% (207) de usuarios atendidos en emergencias es medio, por otro lado, el 21% (72%) es alta, y solo un 18,7% considera deficiente.

**Tabla 10**

*Pacientes atendidos-Según dimensión Seguridad y Satisfacción del usuario, del Servicio de emergencia del Hospital EsSalud de Ica, 2022.*

Dimensión:	Satisfacción del usuario						Total	
	No satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Deficiente</b>	48	14,0%	34	9,9%	5	1,5%	87	25,4%
<b>Media</b>	12	3,5%	86	25,1%	9	2,6%	107	31,2%
<b>Alta</b>	3	0,9%	79	23,0%	67	19,5%	149	43,4%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>18,4%</b>	<b>199</b>	<b>58,0%</b>	<b>81</b>	<b>23,6%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

---

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

---

**Interpretación:** Respecto a la dimensión seguridad y satisfacción del usuario, se identificó que el 43,4% (149) usuarios manifestaron que es alta, por otro lado, el 31,2% (107) usuarios considera media, y solo el 25,4%(87) usuarios considera deficiente.

## 4.2 Estadística inferencial

### Hipótesis principal

**Ho:** No existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022

**H1:** Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre las dos variables*

---

Correlaciones					
				Calidad de atención	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	1,000	,673
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		343	343
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de	,673	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		343	343

---

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados.

Según la correlación de spearman aplicada a las variables Calidad de atención y satisfacción del usuario; la significación bilateral = 0.0001 es < a 0.05, siendo la correlación significativa; por lo tanto, el coeficiente de correlación es = 0,673; siendo una correlación alta con una relación directa en ambas variables.

Se pudo interpretar que a medida que la calidad de atención mejora se incrementa la satisfacción del usuario externo que acude a emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis específica 1:**

Existe relación positiva entre la fiabilidad en la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

**Ho:** No existe relación directa entre la fiabilidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022

**H1:** Existe relación directa entre la fiabilidad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario.*

Correlaciones				
			D	Satisfacción del
			Fiabilidad	usuario
<b>Rho de Spearman</b>	D Fiabilidad	Coeficiente de correlación	de 1,000	,569
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	343	343
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de ,569	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	343	343

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestado (2022).



Según la correlación de spearman; la significación bilateral = 0.000 es < a 0.05, siendo la correlación significativa, es decir que existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario. Por lo tanto, el coeficiente de correlación es = 0,569; siendo una correlación moderada existiendo relación positiva aceptando la hipótesis específica 1.

Se pudo interpretar que a medida que la fiabilidad de la calidad de atención mejora se incrementa la satisfacción del usuario externo que acude a la emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 2:

**Ho:** No existe relación directa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022

**H1:** Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.*

<b>Correlaciones</b>			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,540
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	343	343
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,540	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	343	343

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

Respecto a la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario; los resultados de la significación bilateral o aproximada es 0.000, siendo  $< 0.05$  por lo que es significativa, lo que nos da a conocer que ya existe relación entre ambas variables. Siendo el valor del coeficiente de correlación = 0.54; lo que nos permite establecer que existe una relación moderada entre ambas variables aceptando una relación positiva en la hipótesis específica 2.

Se pudo interpretar que a medida que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención mejora se incrementa la satisfacción del usuario externo que acude a la emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3:

**Ho:** No existe relación directa entre la seguridad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022

**H1:** Existe relación directa entre la seguridad de atención y satisfacción en el usuario del servicio de emergencia – hospital Augusto Hernández, 2022.

### Tabla 14

*Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario.*

<b>Correlaciones</b>				Seguridad	Satisfacción del usuario
<b>Rho de Spearman</b>	D Seguridad	Coeficiente de correlación	de	1,000	,574
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		343	343
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de	,574	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		343	343

**Nota.** Datos tomados de la base de datos de los encuestados (2022).

Respecto a la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario; los resultados de la significación bilateral o aproximada es 0.000, siendo  $<$  a 0.05 por lo que es significativa, lo que nos da a conocer que ya existe relación entre ambas variables. Siendo el valor del coeficiente de correlación = 0.574; lo que nos permite establecer que existe una relación moderada entre ambas variables y aceptación positiva en la hipótesis específica 3.

Se pudo interpretar que a medida que la dimensión seguridad y satisfacción de la calidad de atención mejora se incrementa la satisfacción del usuario externo que acude a la emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Según los objetivos planteados anteriormente y luego de haber aplicado un análisis en los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de datos, se describen aquellas diferencias y similitudes en la presente investigación. Con respecto al objetivo general se encontró que existe una correlación positiva media de 0.673. Al respecto Casaño (2017) encontró resultados similares sobre las variables en mención considerando que el 38,8% de los encuestados presentan una atención regular en cambio el 46,6% de los usuarios se encuentran en un nivel satisfecho del servicio que reciben en el departamento de emergencias, asimismo se aceptó la hipótesis encontrando una relación relevante. Así mismo se comparó con la investigación encontrada del autor Piedra (2019) en su conclusión explica que se comprueba una relación directa en las variables considerando que los usuarios reciben un servicio satisfecho.

Así también Conde (2020) en su estudio de postgrado en función a servicios de salud, presentó sus resultados en calidad y satisfacción de los pacientes, logrando alcanzar un análisis exhaustivo, en concordancia con el servicio sanitario ofrecido. Sin embargo, Guadalupe et al, (2020) no encontraron relación en ambas variables debido a que consideró que existen niveles de servicios que afectan directamente las atenciones de satisfacción de los usuarios considerados desde infraestructura, insuficiencia de recursos humanos y demanda de servicios obteniendo una baja significancia en la calidad de atención acompañado de resultados negativos.

Los hallazgos encontrados guardan relación con información que proporciona la institución de (MINSA, 2001) al identificar qué calidad de atención va de la mano con la satisfacción recibida en el servicio, considerando que son niveles de satisfacción primordial aplicando estándares de calidad del área de emergencia.

Para el objetivo específico 1: Establecer la relación entre fiabilidad y la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Se detectó que existe una correlación positiva media 0,569. De igual manera Piedra (2019) en su investigación de tesis encontró de manera similar y relativa la dimensión fiabilidad en relación con el nivel de satisfacción en los enfermos del hospital prevaleciendo el canal comunicativo que sostienen la interacción del médico y pacientes al ser atendido en cualquier problema de salud que acótese.

Del mismo modo Cruz y Salazar (2018) encontraron de manera idéntica la correlación entre fiabilidad y satisfacción considerando positiva, los trabajadores que pertenecen al área de atención al cliente detallan de forma correcta el proceso de tramites al generar consultas médicas. Por lo contrario, Alfaro (2018) sostuvo que no se encuentra correlación positiva entre las dimensiones, la mayor parte anuncio inconveniente en la atención directa con el personal asistencial mostrando niveles altos de inconformidad. Lo mismo se concordó con la teoría de Munive (2017) al relacionar la fiabilidad como el conjunto de diversas capacidades con el propósito de identificar ciertos errores en plan de solucionar previniendo situaciones de peligro en los procedimientos de mejora.

Para el objetivo específico 2: Establecer la relación de capacidad de respuesta en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Se encontró que existe una correlación positiva media 0,540. Así mismo Piedra (2019) encontró resultados parecidos en su programa académico al relacionar de forma directa la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción considerando un resultado positivo y muy satisfecho en tres instituciones del sector salud desde las atenciones de emergencia en farmacia, tópico, laboratorio y admisión de consultas.

Los puntos más relevantes en la dimensión capacidad de respuesta es la rapidez de la atención en el módulo de admisión, se inicia desde el proceso de

recepción o verifican de los padrones respectivos en aquellos pacientes que son citados a cada especialidad para ser atendidos en consulta de emergencias verificando las citas ya programadas y organizadas por turnos en conjunto con las historias clínicas considerando un proceso viable en el área respectiva y también al momento de tomarse análisis de laboratorio cada paciente es atendido de manera rápida entregando sus resultados ya se ha de manera presencial o virtual explicando de manera clara los diagnósticos ya generados por su médico de turno.

La dimensión se correlaciona positivamente con la satisfacción del usuario: comunicación, clima de confianza, actitud profesional, percepción del usuario en su individualidad, competencias técnicas, siendo los valores de correlación más altos los siguientes: Con la variante satisfacción del usuario ( $r=0,787$   $p=0.01$ ) y le preceden la dimensión clima de confianza con 41 ( $r=0,747$   $p=0.01$ ) y comunicación con ( $r=0,741$   $p=0.01$ ). De la misma manera es posible indicar que el coeficiente de determinación ( $r^2$ ) fue posible obtener coeficientes considerables en las dimensiones comunicación (55%), clima de confianza (56%) y para la satisfacción del usuario (62%).

También hace referencia a la teoría de Munive (2017) quien relaciono la capacidad de respuesta como la adquisición rápida al momento de prestar asistencia media a los pacientes que ingresan al área de emergencia prestando un servicio rápido, confiable con respuestas óptimas. Estas mismas se ven orientadas al servicio de emergencia del hospital al presentar tramites que se han gestionados de forma sencilla que faciliten de manera recurrente la atención por los usuarios al realizar este tipo de gestión en sus actividades diarias considerando que la información brindada se ha oportuna prevaleciendo su atención y finalmente el personal que conforma la institución debe responde de manera respetuosa y oportunidad las dudas o interrogantes que son generas por los propios pacientes.

Para el objetivo específico 3: Establecer la relación de la seguridad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022. Se encontró que existe una correlación positiva media 0,574. De la misma manera coinciden los resultados: Conde (2020) en su investigación de maestría aprecia que la dimensión Seguridad de la calidad de atención se correlaciona positivamente con las dimensiones de la satisfacción del usuario: comunicación, clima de confianza, actitud profesional, percepción del usuario en su individualidad, competencias técnicas, siendo los valores de correlación más altos son los siguientes: Con la variable satisfacción del usuario ( $r=0,809$   $p=0.01$ ) y le preceden la dimensión percepción del usuario en su individualidad con ( $r=0,770$   $p=0.01$ ) y clima de confianza con ( $r=0,768$   $p=0.01$ ) de la misma manera se puede indicar el coeficiente de determinación ( $r^2$ ) fue posible obtener coeficientes considerables en las dimensiones percepción del usuario en su individualidad (59%), clima de confianza (59%) y para la satisfacción del usuario (65%). Las significancias estadísticas son de ( $p$ ).

De la misma manera existe concordancia con los resultados de Piedra (2019) quien realizó un trabajo científico considerando como resultado una relación significativa en la dimensión seguridad y satisfacción iniciando desde el trato que presento el médico de turno en sus atenciones, revisiones en los exámenes referentes a los problemas de salud, el tiempo prudente para responder dudas al problema de las dolencias que aqueja los pacientes considerando satisfactorio en solucionar sus problema de manera eficiente y eficaz en las solicitudes atendidas del establecimiento de salud.

Sin embargo, Alfaro (2018) no concordó con los autores mencionados, que la dimensión seguridad que observo son aquellas interrogantes que son planteadas por los diferentes pacientes y no se ofrecen respuestas a las dudas planteadas referente a las dolencias de su salud. Estas mismas repercuten al momento que los pacientes regresan a casa y son atendidos por algún familiar al leer la receta médica de las indicaciones por los medicamentos que deben ser tomados en tiempo real

generando una serie de preguntas sin ser resueltas ya que al momento que el paciente estuvo frente al doctor estas mismas no fueron contestar o tomadas en cuenta que repercuten problemas en ellos mismos y en algunos casos desconformidad o impotencia genera por ellos mismos.

Así mismo se estableció concordancia a la teoría de Munive (2017) al relacionar la dimensión seguridad con ciertas aptitudes que se mencionan a continuación : se consideró que se debe brindar confianza a los usuarios en concordancia con los trabajadores, el servicio que ofrece el área de emergencias soluciona de manera efectiva las diversas necesidades presentadas por los usuarios, el servicio del área de farmacia entrega con totalidad los medicamentos que requiere los pacientes de manera urgente, los servicios higiénicos se encuentran señalizados de manera ordenada y clara, los pacientes al ingresar a las instalaciones son ubicados de manera adecuada ayudando a prevenir y reducir cualquier tipo de riesgo o complicaciones que se han presentadas en un momento dado, el personal de salud tiene conocimientos previos y necesarios para ofrecer una adecuada información en la atención que se viene brindando a los diferentes pacientes que ingresan al área de emergencia .



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que la calidad de atención tiene una correlación positiva media de 0.671 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de ,000 con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

**Segunda:** Se estableció la relación entre la dimensión fiabilidad en la atención y satisfacción del usuario es positiva media de 0,569 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de ,000 del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

**Tercera:** Se estableció la relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la atención con la satisfacción del usuario es positiva media de 0,540 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de ,000 del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

**Cuarta:** Se estableció la relación entre la dimensión seguridad en la atención con la satisfacción del usuario es positiva media de 0,574 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de ,000 del usuario del servicio de emergencia del hospital Augusto Hernández, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a la oficina de capacitación programe capacitaciones permanentes en habilidades blandas y en las guías de gestión de calidad implementadas por el Minsa a todos los trabajadores del servicio y que estas sean monitorizadas por la dirección para garantizar su cumplimiento, para lograr en mediano plazo mejorar la satisfacción de sus asegurados que acuden al área de emergencia.
- Segunda:** Se recomienda que en el área de emergencia a través de la Jefatura de enfermería se realice trabajo en equipo para mejorar su capacidad de respuesta aplicando estrategias en los procedimientos administrativos sencillo que sean más fáciles para los usuarios y sus familiares.
- Tercera:** Se sugiere solicitar el director del hospital tenga en cuenta la problemática que se vive permanentemente en este servicio y puedan mejorar y/o ampliar la infraestructura, implementar mobiliarios operativos para brindarles a los usuarios una mejor atención ante las largas horas de espera.
- Cuarta:** Que se implemente permanentemente (actualmente solo por la pandemia) en el área de emergencia, el personal de Ayuda al Asegurado para poder ayudar y orientar a los usuarios, así como a través de esta oficina canalizar sus dudas reclamos o solicitudes y de esta manera poder seguir brindándoles una mejor calidad es su atención.

## REFERENCIAS

- Arrianda, I., Aranda, V., Miranda, F. (2005). Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. CEPAL – SERIE Políticas sociales;114(1), 9-27.
- Álvarez, A., Pérez, R., Aguilera, O. y Riba, C. (2008). Aplicación del Método Kano en la evaluación cualitativa de los requerimientos funcionales en el diseño conceptual de gradas. *Ciencias Holguín*, vol.XIV, (núm.2), pp. 1-8  
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517958001.pdf>
- Aneas, M. (2003). *Competencias interculturales transversales en la empresa: un modelo para la detección de necesidades formativas*. [Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona].  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2343/0.PREVIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268.  
[https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
- Barchini, G. (2006). Métodos “I + D” de la Informática. Elsa Cientific, 20.
- Bernal, I., Pedraza, N.A., Lavín, J & Monforte, G (2017). Service quality and users’ satisfaction assessment in the health context in México. rint ISSN: 0120-4645 / E-ISSN: 2256-5078 / Short name: cuad.adm. / Pages: 36-47 Facultad de Ciencias de la Administración / Universidad del Valle / Cali – Colombiay
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? *Rev Med Hered.*, 12(3), 96-99. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n3/v12n3ce2.pdf>
- Carman, J. M. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ªEd.) Mcgraw-HILL/Internamericana Editores S.A. México.

- Conde, C.I. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020*. (Tesis de maestría). De la base de datos de Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
- Cordero, L., Montes, C., Velásquez, J., Rodríguez, Y., Vigo, W., y Rosas, Á. (2016) Estudio cualicuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. pp, 33.
- Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova\\_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1994). "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol. 58. Págs. 125-131.
- Cruz, A.B y Salazar, L.I (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Emergencias Grau ESSALUD. Lima – 201. (Tesis de Maestría)*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3386>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 9. <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Gallardo, A., y Reynaldos, K. (2014) *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. *Electrónica de Enfermería*. Vol.13 (N°36). pp 4, pp 353 recuperado de versión On-line ISSN 1695-6141
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios: la Gestión de los momentos*

- de la verdad y la competencia en los servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid.
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004) Metodología de la Investigación. México. Mc. Craw Hill.
- Huamán, M., Meza, Y. y Ninamango, D. (2017). *Clima organizacional y satisfacción del usuario \_ externo en el servicio de emergencia del centro de salud la Libertad de Huancayo, 2017*. [Tesis de Post Grado, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4177>
- Lavado, C., & Millán, L. (s/f). *LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Unirioja.es. Recuperado el 25 de julio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Ley N°29344. Ley del Aseguramiento Universal en Salud (9 de abril de 2009). <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>
- López, V. y Guevara, H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas\\_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozano Cortijo, L. (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista médica herediana: órgano oficial de la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Peru, 9(1), 28–34*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1998000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006)
- Ministerio de Salud. (20 diciembre del 2001). Estándares de calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. Vol.1 (N°01).
- Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146–162*. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. y Bendezú-Quispe G.

- (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. med. exp. salud pública*, 36(4), 620-628. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009#:~:text=Resultados, «bueno%20o%20muy%20bueno»](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009#:~:text=Resultados,«bueno%20o%20muy%20bueno»).
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Jiménez T, V. (2006). Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la universidad de Valencia.
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 312–318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J. & Reynoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770/PDF3770>
- IOM (2000). To err is human: building a safer health system. Washington DC: National Academic Press.
- Izaguirre, M., Reátegui, L. y Morí, H. (2014). Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
- Lizana, D., Piscoya, F. y Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018*. [Tesis de Especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martín, X., Otero, M. & Hernández, D. (2020). Satisfacción con la calidad de las pasantías en atención primaria de salud. *Educación Médica Superior*, 34(1).

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=26f8993a-1768-42af-b9b0-50c3bb908817%40redis>

Miquel, S. y Moliner, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. [Tesis de Doctorado, Universitat Jaume].  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>

Munive, A. (2017). *Calidad de atención durante el control prenatal y calidad de atención del parto según la percepción de las puérperas de la Microred Luyando-Tingo María-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37563/munive\\_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37563/munive_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Numpaque, P, A (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los 44 servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Servicios Sanitarios de Calidad*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Olaza, P.R (2018). *Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Servicio De Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016* (Tesis de Maestría).  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza\\_ma\\_f.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_ma_f.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volumen 64, N° 1, Primavera. Págs. 12-40.

Paredes, C.A y Sánchez, R.C (2018). *Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018*. (Tesis de Maestría).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28322>

- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Vitarte 2017*. (Tesis de Maestría). <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Puch-Ku, G., Uicab-Pool, G., Ruiz-Rodríguez, M. y Castañeda-Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 123-8. [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/rinterFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/rinterFriendly/101/161)
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1)
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz Porras, A., & Cruz Ruiz, F. G. (2016). Las hipótesis de Fisher en Latinoamérica: un análisis de cointegración. *Revista finanzas y política económica*, 8(2), 301–326. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.2.5>
- Salvador, F., Millán, J., Téllez, C., Pérez, C. y 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.
- Sespas (2003). *Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención*. Santo Domingo. [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion).



pdf

Servicios sanitarios de calidad. (s/f). Who.int. Recuperado el 29 de mayo de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Vargas, V., Valecillos, J., y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*. vol. 19, (N° 4), pp. 663-671

Visurraga, M. (2020). *Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44584/Visurraga\\_CME%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44584/Visurraga_CME%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zafra-Tanak, J., Veramendi-Espinoza, V., Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*, 76(1), 17-21.

Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].



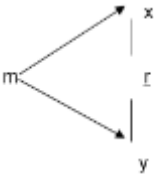
<p>de respuesta en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández - 2022?</p>	<p>relación de la capacidad de respuesta en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández,2022.</p>	<p>capacidad de satisfacción del usuario es directa y significativa en el servicio de Emergencia en el Hospital Augusto Hernández, 2022.</p>		<p>Hospital se atiende de manera adecuada considerando las prioridades de atención.</p>			
<p>¿Cuál es la relación de la seguridad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández, 2022?</p>	<p>Establecer la relación de la seguridad en la atención con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández,2022.</p>	<p>La relación de la seguridad en la atención y la satisfacción</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>En el servicio de emergencia del Hospital se atiende de manera continua a los pacientes sin interrupciones.  ¿Se siente bien atendido en la emergencia dela hospital?  En el servicio de emergencia del hospital se observa el interés del personal para resolver los problemas de salud de los pacientes.  Observa que en el servicio de emergencia del hospital hay confidencialidad en la información que brindan los usuarios.  En el servicio de emergencia del hospital los tramites son sencillos y facilitan la atención  En el servicio de emergencia del hospital recibe información oportuna, según su prioridad de atención.  En el servicio de emergencia del hospital se observa que el personal de salud responde las dudas e interrogantes de los pacientes  La atención en el módulo de admisión fue rápida.</p>	<p>07 al 13</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Deficiente (7-17)  Media (18-27)  Alta (28-40)</p>

				En el servicio de emergencia del hospital se esfuerzan por atender con prontitud la atención de las urgencias.				
				En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores se brindan apoyo mutuo y realizan acciones de cooperación para un mejor servicio.				
				En el servicio de emergencia del hospital se absuelven oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios				
			Seguridad	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores brindan confianza a los usuarios.	14 al 19			
				En el servicio de emergencia del hospital se solucionan con efectividad las diversas necesidades de los usuarios.				
				En emergencia del hospital el servicio de farmacia entrega la totalidad de los medicamentos prescritos.				
				¿Se observa que los servicios higiénicos de emergencia se encuentran señalizados?				
				Considera que en el servicio de emergencia del hospital los pacientes son ubicados adecuadamente que ayuden reducir los riesgos y complicaciones.				
				En el servicio de emergencia del hospital el personal tiene el conocimiento necesario para brindar una adecuada atención a los pacientes.				
				<b>Variable 2: Satisfacción de la atención</b>				
				La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a				

Deficiente  
(6-16)  
Media  
(17-20)  
Alta  
(21-30)

			expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido o servicio recibido. (Oliver, 1980: 48).				
			Comunicación	<p>La información que se brinda es sencilla y fácil de entender.</p> <p>Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los usuarios.</p> <p>En el servicio de emergencia se absuelven las dudas de los usuarios</p> <p>En el servicio de emergencia se atienden las quejas de los usuarios.</p> <p>En el servicio de emergencia la atención se realiza respetando la privacidad del estado de salud del paciente.</p> <p>En el servicio de emergencia se escucha con atención las necesidades de los usuarios</p>	1 al 6	Ordinal	No satisfecho (21-38)
						Nunca (1)	Satisfecho (39-52)
						Algunas veces(2)	Muy satisfecho (53-67)
						Siempre (3)	)
			Clima de confianza	<p>Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los usuarios</p> <p>Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los familiares de los usuarios</p> <p>El profesional médico inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente.</p> <p>El profesional enfermero y auxiliares inspiran confianza para contarle problemas de salud del paciente</p>	7 al 10		
			Actitud profesional	<p>Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran una actitud positiva para atender a los usuarios.</p> <p>Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran tolerancia en su interacción con los pacientes.</p>	11 al 15		

			<p>Los trabajadores del servicio emergencia dialogan sin levantar la voz a los pacientes</p> <p>¿Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?</p>		
			<p>¿El (los) profesionales informan detenidamente al paciente el (los) problemas de salud en la consulta de emergencia.</p>		
		Percepción del paciente de su individualidad	<p>Los trabajadores brindan un trato respetuoso hacia el paciente del servicio de emergencia</p> <p>Existe un buen trato hacia los familiares de los pacientes del servicio de emergencia</p> <p>Existe satisfacción con la atención del servicio respetando el orden de llegada.</p> <p>Existe tolerancia en el trato a los usuario por el personal del servicio de emergencia</p> <p>El personal de salud del servicio de emergencia atiende con empatía a los usuarios</p> <p>Existe satisfacción con el trato amable de los trabajadores del servicio de emergencia</p>	16 al 21	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico            Nivel: Descriptivo-correlacional.            Diseño: No experimental, transversal descriptivo.</p> 	<p>Población: 3227 usuarios entre hombres y mujeres.</p> <p>Muestra: constituida por 343 usuarios.</p> $n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p \times q)}$	<p><b>Variable 1: Calidad de atención</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario (SERVQUAL)  <b>Autora:</b> Zeithaml, Parasuraman y Berry  <b>Procedencia:</b> Estados Unidos  <b>Año:</b> 1985  <b>Estructura:</b> Conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Mediante la interpretación de los resultados de las tablas y figuras que presentan las frecuencias y % de las variables y dimensiones.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> El contraste de las hipótesis la</p>

<p>m = muestra  x = calidad de atención  y = satisfacción en el usuario  r = correlación entre las dos variables</p>	<p>Donde:  n = tamaño de la muestra  Z = nivel de confianza  P = probabilidad de éxito  q = probabilidad de fracaso  E = error muestral  N = Población o Universo</p>	<p>cuestionario SERQUAL son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y elementos Intangibles</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)</p>	<p>estadística inferencial para la prueba de hipótesis, resultados que servirán para llegar a las conclusiones.</p>
	<p>Muestreo: No probabilístico, intencional</p>	<p><b>Autores:</b> Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez.  <b>Procedencia:</b> España  <b>Año:</b> 2006  Estructura: Está conformada por 18 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) son: Comunicación, clima de confianza, actitud profesional, percepción de individualidad y competencia técnica.</p>	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



# Universidad César Vallejo

### ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS **SERVICIOS** DE LA SALUD CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE **ATENCIÓN** AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD DE ICA, 2022.

#### Estimado usuario:

A continuación, se presenta algunos temas relacionados con el servicio de emergencia del Hospital de Essalud de Ica y servicios de emergencia. La finalidad de la encuesta es recolectar información que refleje su realidad.

**Instrucciones:** Lea con atención y responda las preguntas marcando con una (X) la alternativa que considere correcta en mención a la siguiente valoración.

#### Datos generales:

Sexo: Masculino ( )

Femenino ( )

Edad: .....

Servicio: .....

#### **Escala de valoración**

**Nunca    Casi            A            Casi            siempre**  
**Nunca        veces        siempre**  
**1            2            3            4            5**

<b>DIMENSIÓN : FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	En emergencia del Hospital Augusto Hernández atienden de manera oportuna las urgencias					
<b>02</b>	En emergencia del hospital atienden de manera ordenada, considerando las prioridades de atención					
<b>03</b>	En emergencia del hospital se atiende de manera continua a los pacientes sin interrupciones					
<b>04</b>	¿Se siente bien atendido en la emergencia del hospital?					
<b>05</b>	En el servicio de emergencia del hospital se observa el interés del personal para resolver los problemas de salud de los pacientes.					
<b>06</b>	Observa que en el servicio de emergencia del hospital hay confidencialidad de la información que brindan los pacientes.?					
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>07</b>	En el servicio de emergencia del hospital los tramites son sencillos y facilitan la atención					
<b>08</b>	En el servicio de emergencia del hospital recibe información oportuna, según su prioridad de atención.					



09	En el servicio de emergencia del hospital se observa que el personal de salud responde dudas e interrogantes de los pacientes					
10	La atención en el módulo de admisión fue rápida.					
11	En el servicio de emergencia del hospital se esfuerzan por atender con prontitud la atención de las urgencias.					
12	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores se brindan apoyo mutuo y realizan acciones de cooperación para un mejor servicio.					
13	En el servicio de emergencia del hospital se absuelven oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>						
14	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores brindan confianza a los usuarios.					
15	En el servicio de emergencia del hospital se solucionan con efectividad las diversas necesidades de los usuarios.					
16	En emergencia del hospital el servicio de Farmacia entrega la totalidad de los medicamentos prescritos.					
17	¿Se observa que los servicios higiénicos de emergencia se encuentran señalizados?					
18	Considera que el servicio de emergencia del hospital los pacientes son ubicados adecuadamente, que ayuden a reducir riesgos y complicaciones.					
19	El personal de salud de emergencia del hospital tiene el conocimiento necesario para brindar una adecuada atención a los pacientes.					



## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD DE ICA, 2022.

### Estimado usuario:

A continuación, se presenta algunos temas relacionados con el servicio de emergencia del Hospital de Essalud de Ica y servicios de emergencia. La finalidad de la encuesta es recolectar información que refleje su realidad.

**Instrucciones:** Lea con atención y responda las preguntas marcando con una (X) la alternativa que considere correcta en mención a la siguiente valoración.

### Datos generales:

Sexo: Masculino ( )

Femenino ( )

Edad: .....

Servicio: .....

### Escala de valoración

**Nunca    Algunas veces    Siempre**

**1**

**2**

**3**

<b>DIMENSIÓN : COMUNICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	La información que se brinda es sencilla y fácil de entender.			
<b>2</b>	Existe claridad en las orientaciones que se brinda a los usuarios.			
<b>3</b>	En el servicio de emergencia se absuelven las dudas de los usuarios			
<b>4</b>	En el servicio de emergencia se atienden las quejas de los usuarios.			
<b>5</b>	En el servicio de emergencia la atención se realiza respetando la privacidad del estado de salud del paciente.			
<b>6</b>	En el servicio de emergencia se escucha con atención las necesidades de los usuarios			
<b>DIMENSIÓN 2 : CLIMA DE CONFIANZA</b>				
<b>7</b>	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los usuarios			
<b>8</b>	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los familiares usuarios			
<b>9</b>	El profesional médico inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente			
<b>10</b>	El profesional enfermero y auxiliares inspiran confianza para contarle los problemas de salud del paciente			
<b>DIMENSIÓN 3 : ACTITUD PROFESIONAL</b>				
<b>11</b>	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran una actitud positiva para atender a los usuarios.			
<b>12</b>	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran tolerancia en su interacción con los pacientes.			
<b>13</b>	Los trabajadores del servicio emergencia dialogan sin levantar la voz a los pacientes			
<b>14</b>	¿Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?			

<b>15</b>	¿El (los) profesionales informan detenidamente al paciente el (los) problemas de salud en la consulta de emergencia?			
<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCION DEL PACIENTE DE SU INDIVIDUALIDAD</b>				
<b>16</b>	Los trabajadores brindan un trato respetuoso hacia el paciente del servicio de emergencia			
<b>17</b>	Existe un buen trato hacia los familiares de los pacientes del servicio de emergencia			
<b>18</b>	Existe satisfacción con la atención del servicio respetando el orden de llegada			
<b>19</b>	Existe tolerancia en el trato al usuario por el personal del servicio de emergencia			
<b>20</b>	El personal de salud del servicio de emergencia atiende con empatía a los usuarios.			
<b>21</b>	¿Existe satisfacción con el trato amable de los trabajadores del servicio de emergencia?			

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	En emergencia del Hospital Augusto Hernández se atiende de manera oportuna las urgencias	X		X		X		
2	En emergencia del hospital atienden de manera ordenada, considerando las prioridades de atención	X		X		X		
3	En emergencia del hospital se atiende de manera continua a los pacientes sin interrupciones	X		X		X		
4	Se siente bien atendido en la emergencia del hospital?	X		X		X		
5	En el servicio de emergencia del hospital se observa el interés del personal para resolver los problemas de salud de los pacientes	X		X		X		
6	¿Observa que en el servicio de emergencia del hospital hay confidencialidad la información brindan los pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	En el servicio de emergencia del hospital los trámites son sencillos y facilitan la atención	X		X		X		
8	En el servicio de emergencia del hospital recibe información oportuna, según su prioridad de atención.	X		X		X		
9	En el servicio de emergencia del hospital se observa que el personal de salud responde dudas e interrogantes de los pacientes	X		X		X		
10	La atención en la módulo de admisión fue rápida.	X		X		X		
11	En el servicio de emergencia del hospital se esfuerzan por atender con prontitud la atención de las urgencias.	X		X		X		
12	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores se brindan apoyo mutuo y realizan acciones de cooperación para un mejor servicio.	X		X		X		
13	En el servicio de emergencia del hospital se observan oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
14	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores brindan confianza a los usuarios.	X		X		X		
15	En el servicio de emergencia del hospital se solucionan con efectividad las diversas necesidades de los usuarios	X		X		X		
16	En emergencia del hospital el servicio de Farmacia entrega la totalidad de los medicamentos prescritos.	X		X		X		
17	Se observa que los servicios higiénicos de emergencia se encuentran señalizados?	X		X		X		
18	Considera que el servicio de emergencia del hospital los pacientes son atendidos adecuadamente que ayudan a reducir riesgos y complicaciones.	X		X		X		
19	El personal de salud de emergencia tiene el conocimiento necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (prestar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aptitud:  Aplicable  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Sully Nestor Rojas Evaroz DNI: 4028153

Especialidad del validador: Esp. Emergencias y Trauma Pg. Insales en la firma

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formalizado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, su contexto, uso y dirección.

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

02 de mayo del 2022

  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN</b>								
1	Las explicaciones son sencillas y fácil de entender.	X		X		X		
2	Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los usuarios.	X		X		X		
3	En el servicio de emergencia se atienden las dudas de los usuarios.	X		X		X		
4	En el servicio de emergencia se atienden las dudas de los usuarios.	X		X		X		
5	En el servicio de emergencia la atención se realiza respetando la privacidad de su estado de salud del paciente.	X		X		X		
6	En el servicio de emergencia se escucha con atención las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CLIMA DE CONFIANZA</b>								
7	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los usuarios.	X		X		X		
8	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los familiares usuarios.	X		X		X		
9	El profesional médico inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente.	X		X		X		
10	El profesional enfermero y auxiliar inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ACTITUD PROFESIONAL</b>								
11	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran una actitud positiva para atender a los usuarios.	X		X		X		
12	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran tolerancia en su interacción con los pacientes.	X		X		X		
13	Los trabajadores del servicio emergencia dialogan sin levantar la voz a los pacientes.	X		X		X		
14	¿Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?	X		X		X		
15	¿El (los) profesional(es) informan(s) de(s) forma(s) clara(s) al paciente el (los) problema(s) de salud en la consulta de emergencia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE SU INDIVIDUALIDAD</b>								
16	Los trabajadores brindan un trato respetuoso hacia el paciente del servicio de emergencia.	X		X		X		
17	Existe un buen trato hacia los familiares de los pacientes del servicio de emergencia.	X		X		X		
18	Existe satisfacción con la atención del servicio respetando el orden de llegada.	X		X		X		
19	Existe tolerancia en el trato al usuario por el personal del servicio de emergencia.	X		X		X		
20	El personal de salud del servicio de emergencia atiende con empatía a los usuarios.	X		X		X		
21	¿Existe satisfacción con el trato amable de los trabajadores del servicio de emergencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  |    Aplicable después de corregir  |    No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: ZULY NORIEGA RUIZ EVANGELINA DNE: 40028253

Especialidad del validador: Esp. Emergencia y Desastres - Mg. Ciencias en Enfermería

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

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

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

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

Dr. de Juv. del 2022

  
 ZULY NORIEGA RUIZ EVANGELINA  
 DNE: 40028253  
 Experto Informante  
 MSP-EsSalud

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Suficiencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN</b>								
1	Los cuestionarios son sencillos y fácil de entender.	X		X		X		
2	Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los usuarios.	X		X		X		
3	En el servicio de emergencia se atienden las dudas de los usuarios.	X		X		X		
4	En el servicio de emergencia se atienden las dudas de los usuarios.	X		X		X		
5	En el servicio de emergencia la atención se realiza respetando la prioridad de su estado de salud del paciente.	X		X		X		
6	En el servicio de emergencia se atiende con atención las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CLIMA DE CONFIANZA</b>								
7	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los usuarios.	X		X		X		
8	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los familiares usuarios.	X		X		X		
9	El profesional médico inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente.	X		X		X		
10	El profesional enfermero y auxiliares inspiran confianza para contarle los problemas de salud del paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ACTITUD PROFESIONAL</b>								
11	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran una actitud positiva para atender a los usuarios.	X		X		X		
12	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran tolerancia en su interacción con los pacientes.	X		X		X		
13	Los trabajadores del servicio emergencia dialogan sin levantar la voz a los pacientes.	X		X		X		
14	¿La información que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?	X		X		X		
15	¿La información que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?	X		X		X		
16	¿La información que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE SU INDIVIDUALIDAD</b>								
17	Los trabajadores brindan un trato respetuoso hacia el paciente del servicio de emergencia.	X		X		X		
18	Existe un buen trato hacia los familiares de los pacientes del servicio de emergencia.	X		X		X		
19	Existe tolerancia en el trato al usuario por el personal del servicio de emergencia.	X		X		X		
20	El personal de salud del servicio de emergencia atiende con empatía a los usuarios.	X		X		X		
21	Existe satisfacción con el trato amable de los trabajadores del servicio de emergencia?	X		X		X		

Observaciones (prestar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador, De Mg: CHANG CARBAJO HORACIO ECENA    DNE: 06760887

Especialidad del validador: Psicólogo EM GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Dr. Horacio Ecena (Jefe Centro)  
 C.R.P. N° 01177  
 (Pública - Institución Especial)  
 Firma del **Horacio Ecena**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	En emergencia del Hospital Augusto Hernández se atiende de manera oportuna los urgencias.	X		X		X		
2	En emergencia del hospital atienden de manera ordenada, considerando las prioridades de atención.	X		X		X		
3	En emergencia del hospital se atiende de manera continua a los pacientes sin interrupciones.	X		X		X		
4	¿Se cuenta bien atendido en la emergencia del hospital?	X		X		X		
5	En el servicio de emergencia del hospital se observa el interés del personal para recibir las preferencias de salud de los pacientes.	X		X		X		
6	¿Observa que en el servicio de emergencia del hospital hay confiabilidad la información brindan los pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	En el servicio de emergencia del hospital los técnicos son amables y facilitan la atención.	X		X		X		
8	En el servicio de emergencia del hospital recibe información oportuna, según su prioridad de atención.	X		X		X		
9	En el servicio de emergencia del hospital se observa que el personal de salud responde dudas e interrogantes de los pacientes.	X		X		X		
10	La atención en la sala de admisión fue rápida.	X		X		X		
11	En el servicio de emergencia del hospital se esfuerzan por atender con prontitud la atención de los urgencias.	X		X		X		
12	En el servicio de emergencia del hospital los investigadores se brindan apoyo mutuo y realizan acciones de cooperación para un mejor servicio.	X		X		X		
13	En el servicio de emergencia del hospital se observan oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: SECA RIGIDA</b>								
14	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores brindan confianza a los usuarios.	X		X		X		
15	En el servicio de emergencia del hospital se solucionan con efectividad las diversas necesidades de los usuarios.	X		X		X		
16	En emergencia del hospital el servicio de Farmacia entrega la totalidad de los medicamentos prescritos.	X		X		X		
17	¿Se observa que los servicios logísticos de emergencia se encuentran actualizados?	X		X		X		
18	Considera que el servicio de emergencia del hospital los pacientes son atendidos adecuadamente que, accident, a reducir riesgos y complicaciones.	X		X		X		
19	El personal de salud de emergencia tiene el conocimiento necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir |    No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: CHANG CORRAO MARIA ELENA    DNI: 06760837

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

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

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

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

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

28. de Mayo del 2022

  
 DR. Mg. MARIA ELENA CHANG CORRAO  
 CAPT. U.  
 HOSPITAL AGUSTO HERNANDEZ  
 Firma del **EN SALUD**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	En emergencia del Hospital Augusto Hernández se atiende de manera oportuna las urgencias	X		X		X		
2	En emergencia del hospital atienden de manera ordenada, considerando las prioridades de atención	X		X		X		
3	En emergencia del hospital se atiende de manera continua a los pacientes sin interrupciones	X		X		X		
4	¿Se sienta bien atendido en la emergencia del hospital?	X		X		X		
5	En el servicio de emergencia del hospital se observa el interés del personal para resolver los problemas de salud de los pacientes	X		X		X		
6	¿Observa que en el servicio de emergencia del hospital hay confidencialidad la información brindada los pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	En el servicio de emergencia del hospital los trámites son sencillos y facilitan la atención	X		X		X		
8	En el servicio de emergencia del hospital recibe información oportuna, según su prioridad de atención.	X		X		X		
9	En el servicio de emergencia del hospital se observa que el personal de salud responde dudas e interrogantes de los pacientes	X		X		X		
10	La atención en la sala de admisión fue rápida.	X		X		X		
11	En el servicio de emergencia del hospital se esfuerzan por atender con prontitud la atención de los urgencias.	X		X		X		
12	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores se brindan apoyo mutuo y realizan acciones de cooperación para un mejor servicio.	X		X		X		
13	En el servicio de emergencia del hospital se atienden oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
14	En el servicio de emergencia del hospital los trabajadores brindan confianza a los usuarios.	X		X		X		
15	En el servicio de emergencia del hospital se solucionan con efectividad las diversas necesidades de los usuarios	X		X		X		
16	En emergencia del hospital el servicio de Farmacia entrega la totalidad de los medicamentos prescritos.	X		X		X		
17	¿Se observa que los servicios higiénicos de emergencia se encuentran mantenidos?	X		X		X		
18	Considera que el servicio de emergencia del hospital los pacientes son atendidos adecuadamente que ayudan a reducir riesgos y complicaciones.	X		X		X		
19	El personal de salud de emergencia tiene el consentimiento necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir | |    No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: Tipiani Risco Jenny      DNI: 21541930

Especialidad del validador: Salud Pública

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

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

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

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

06 de Julio del 2022

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN</b>								
1	Las explicaciones son sencillas y fácil de entender.	X		X		X		
2	Existe claridad en las orientaciones que se brindan a los usuarios.	X		X		X		
3	En el servicio de emergencia se obtienen los datos de los usuarios.	X		X		X		
4	En el servicio de emergencia se atienden las quejas de los usuarios.	X		X		X		
5	En el servicio de emergencia la atención se realiza respetando la privacidad de su estado de salud del paciente.	X		X		X		
6	En el servicio de emergencia se escucha con atención las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CLIMA DE CONFIANZA</b>								
7	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los usuarios.	X		X		X		
8	Existe predisposición para abordar de manera amigable los temas personales de los familiares usuarios.	X		X		X		
9	El profesional médico inspira confianza para contarle los problemas de salud del paciente.	X		X		X		
10	El profesional enfermero y auxiliares inspiran confianza para contarle los problemas de salud del paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ACTITUD PROFESIONAL</b>								
11	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran una actitud positiva para atender a los usuarios.	X		X		X		
12	Los trabajadores del servicio de emergencia demuestran tolerancia en su interacción con los pacientes.	X		X		X		
13	Los trabajadores del servicio de emergencia dialogan sin levantar la voz a los pacientes.	X		X		X		
14	¿Las indicaciones que brinda el personal de salud son entendibles por el paciente?	X		X		X		
15	¿El (los) profesionales informan detenidamente al paciente el (los) problemas de salud en la consulta de emergencia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE SU INDIVIDUALIDAD</b>								
16	Los trabajadores brindan un trato respetuoso hacia el paciente del servicio de emergencia.	X		X		X		
17	Existe un buen trato hacia los familiares de los pacientes del servicio de emergencia.	X		X		X		
18	Existe satisfacción con la atención del servicio respetando el orden de llegada.	X		X		X		
19	Existe tolerancia en el trato al usuario por el personal del servicio de emergencia.	X		X		X		
20	El personal de salud del servicio de emergencia atiende con empatía a los usuarios.	X		X		X		
21	¿Existe satisfacción con el trato amable de los trabajadores del servicio de emergencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir |    No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tipiani Risco Jenny    DNI: 21544930

Especialidad del validador: Salud Pública

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

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

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

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

*06 de Junio del 2022*

  
 LIC. ENF. JENNY TIPIANI RISCO  
 JEFA DE SERVICIO DE EMERGENCIA UCI/UCIM  
 C.E.P. N° 29247  
 HOSPITAL D. AUGUSTO HERNANDEZ BENDIGO  
 RED ASISTENCIAL  
 #EsaSalud

Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: constancia emitido por la institución



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 12 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 013 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)

Dr. Mario Vicuña Ramírez

**HOSPITAL DE ESSALUD DE ICA AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA**

Director

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VELÁSQUEZ VELÁSQUEZ ROSA MARÍA N° DNI 21533395** y código de matrícula **N° 7002629800**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD DE ICA, 2022"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

---

Dr. Helga Ruth Majo Marrofo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate









