



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de atención por género y edad.  
Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital  
Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Santa Cruz Cabanillas, Danilo

**ASESOR:**

MsC. Antón Pérez, Juan Manuel

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHICLAYO – PERU**

**2018**



**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR GÉNERO  
Y EDAD. USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA  
A SEÑTO. 2018"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

DANILO SANTA CRUZ CABANILLAS

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 18 de ENERO de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Jackeline Margot Saldana Millan

SECRETARIO: Mg. Rosa Barboza Bustamante

VOCAL: Ms.C. Juan Manuel Anton Pérez

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Danilo Santa Cruz Cabanillas, egresado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 45624111.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: "Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018"
2. La misma que presento para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados, ni copiados.

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

Chiclayo, 2018.



---

Br. Santa Cruz Cabanillas, Danilo

DNI 45624111

## DEDICATORIA

A Dios, por ser quien me ayudó e iluminó a terminar este proyecto y darme la salud y fuerza de hacer este sueño realidad.

A mi Hija, padres y mi esposa por ser ellos quienes me apoyan día a día brindándome su comprensión y su apoyo para finalizar con éxito mi Maestría.

## AGRADECIMIENTO

A mi querida hija Luz Edita, quien me alienta cada día para seguir adelante, a mi esposa Liliana por acompañarme siempre todos los días

A mi asesor MsC. Antón Pérez Juan Manuel, quien de manera constante aportó sus conocimientos, consejos y recomendaciones para el buen desarrollo de mi tesis.

Al Médico Jefe del Hospital  
Almanzor Aguinaga Asenjo,  
por permitir sacar la  
información necesaria  
desarrollar con satisfacción  
mi tesis

## PRESENTACIÓN

Excelentísimos Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de la Normatividad protocolar Vigente de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo; y para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública, presento mi Tesis de Investigación titulada: “Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018” y están descritos en capítulos de acuerdo al esquema protocolar de la universidad.

La presente tesis ha sido estructurada en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de postgrado de la UCV. En el capítulo I denominado introducción se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II denominado método, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación, en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, en el Capítulo IV presentamos la discusión, en el capítulo V presentamos las conclusiones de la presente investigación, capítulo VI las recomendaciones y por último en el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos.

Esta investigación busca identificar la percepción de la calidad de la atención por parte de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, teniendo como resultado nivel medio (72.9%); la edad y género del usuario no se relacionaron con el nivel de percepción

Esperando Señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra Universidad y merezca su aprobación.

## ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRAC	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>16</b>
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos Previos	20
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	26
1.3.1. Calidad	26
1.3.2. Definición de Servicio	26
1.3.3. Calidad de Servicio	26
1.3.4. Calidad de los Servicios de Salud	27
1.3.5. Satisfacción del Usuario	27
1.3.6. Percepción de la Calidad de la atención	28
1.3.6.1. Percepción de la calidad de atención en salud	28
1.3.7. Calidad de la Atención por Género y Edad	29
1.4. Formulación del Problema	29
1.5. Justificación del Estudio	29
1.5.1. Justificación Social	29
1.5.2. Justificación Metodológica	30
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo General	31
1.7.2. Objetivos Específicos	31

<b>II. MÉTODO</b>	<b>32</b>
2.1. Enfoque de Investigación	32
2.1.1. Tipo de Investigación	32
2.1.2. Diseño de Investigación	32
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.2.1. Variables 1	32
2.2.2. Variable 2	33
2.2.3. Operacionalización de Variables	33
2.3. Población y Muestra	40
2.3.1. Población	40
2.3.2. Muestra	40
2.3.2.1. Criterios de Selección	41
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	41
2.4.1. Técnicas	41
2.4.2. Instrumento	41
2.5. Métodos de Análisis de Datos	42
2.6. Aspectos Éticos	42
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>43</b>
3.1. Resultados de la Investigación	43
3.2. Confiabilidad del Instrumento	43
3.3. Resultados	43
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>65</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>
Instrumento	71
Ficha de Validación de los instrumentos	73
Autorización de la Institución donde se realiza la Investigación	76



Autorización de Publicación de Tesis en el Repositorio Institucional UCV.	<b>77</b>
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	<b>78</b>
Reporte de Turnitin	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de variables	<b>33</b>
<b>Tabla 2</b>	Estadísticas de fiabilidad del Test adaptado del SERVQUAL	<b>41</b>
<b>Tabla 3</b>	Edad de los usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018	<b>44</b>
<b>Tabla 4</b>	Género de los Usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018	<b>45</b>
<b>Tabla 5</b>	Nivel de Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018	<b>46</b>
<b>Tabla 6</b>	Usuarios según Percepción que reciben atención inmediata sin importar condición socioeconómica, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>47</b>
<b>Tabla 7</b>	Usuarios según Percepción de la atención a cargo de un médico, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>48</b>
<b>Tabla 8</b>	Percepción de los usuarios según la atención del médico en cuanto a la explicación del problema de salud en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>49</b>
<b>Tabla 9</b>	Percepción de los usuarios según la disponibilidad de medicamentos en la farmacia del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>50</b>
<b>Tabla 10</b>	Percepción de los usuarios según la atención rápida en el laboratorio del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>51</b>
<b>Tabla 11</b>	Percepción de los usuarios según la atención del personal en cuanto a realizar un examen físico por el problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>52</b>
<b>Tabla 12</b>	Percepción de los usuarios según resultado de atención con respecto al estado de salud, en el servicio de	<b>53</b>

emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

- Tabla 13** Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. **54**
- Tabla 14** Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud con respecto al tratamiento recibido, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. **55**
- Tabla 15** Percepción de los usuarios según equipos y materiales disponibles en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. **56**
- Tabla 16** Percepción de los usuarios según la limpieza y comodidad de los ambientes del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. **57**
- Tabla 17** Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según género del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. **58**
- Tabla 18** Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según edad del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018. **60**

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Edad de los usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018	<b>44</b>
<b>Figura 2</b>	Género de los Usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018	<b>45</b>
<b>Figura 3</b>	Nivel de Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018	<b>46</b>
<b>Figura 4</b>	Usuarios según Percepción que reciben atención inmediata sin importar condición socioeconómica, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>47</b>
<b>Figura 5</b>	Usuarios según Percepción de la atención a cargo de un médico, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>48</b>
<b>Figura 6</b>	Percepción de los usuarios según la atención del médico en cuanto a la explicación del problema de salud en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>49</b>
<b>Figura 7</b>	Percepción de los usuarios según la disponibilidad de medicamentos en la farmacia del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>50</b>
<b>Figura 8</b>	Percepción de los usuarios según la atención rápida en el laboratorio del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>51</b>
<b>Figura 9</b>	Percepción de los usuarios según la atención del personal en cuanto a realizar un examen físico por el problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>52</b>
<b>Figura 10</b>	Percepción de los usuarios según resultado de atención con respecto al estado de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>53</b>

<b>Figura 11</b>	Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>54</b>
<b>Figura 12</b>	Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud con respecto al tratamiento recibido, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>55</b>
<b>Figura 13</b>	Percepción de los usuarios según equipos y materiales disponibles en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>56</b>
<b>Figura 14</b>	Percepción de los usuarios según la limpieza y comodidad de los ambientes del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>57</b>
<b>Figura 15</b>	Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según género del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>59</b>
<b>Figura 16</b>	Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según edad del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.	<b>61</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la percepción de la calidad de la atención por género y edad de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

El tipo investigación fue Cuantitativa no experimental con diseño correlacional, aplicando una encuesta in situ a los pacientes usuarios del servicio de emergencia; el instrumento de recolección de datos fue una modificación del Test SERVQUAL adaptado al objetivo de la investigación, el mismo que fue validado por opinión de expertos. La confiabilidad del Test adaptado de acuerdo al Alfa de Cronbach fue del 92,1%. La población objeto de estudio estuvo conformada por todos los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Almanzor del año 2018, cuya población estuvo conformada por 2000 usuarios y muestra probabilística de estudio estuvo constituida por 462 usuarios elegidos con muestreo sistemático.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS v.22, Microsoft Excel y se presentaron las tablas y figuras con el análisis correspondiente.

La percepción sobre la calidad de la atención por parte de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo fue de nivel medio (72.9%); la edad y género del usuario no se relacionaron con el nivel de percepción. La correlación entre el nivel de percepción de la calidad con el género fue escasa ( $V$  de Cramer = 0,043) y con la edad fue también escasa (Tau b de Kendall = -0,049)

Palabras claves: Percepción de la calidad, calidad de la atención

## ABSTRAC

The objective of this research is to determine the perception of the quality of care by gender and age of the users who come to the emergency service of the Almanzor Aguinaga Asenjo hospital. 2018

The research type was non-experimental Quantitative with correlational design, applying an on-site survey to patients who use the emergency service; The data collection instrument was a modification of the SERVQUAL Test adapted to the objective of the research, which was validated by expert opinion. The reliability of the test adapted according to Cronbach's Alpha was 92.1%. The population studied was made up of all the users who came to the emergency service of the Hospital Almanzor in 2018, whose population was made up of 2000 users and probabilistic sample of study was constituted by 462 users chosen with systematic sampling.

For the processing of the data, the statistical package SPSS v.22, Microsoft Excel was used and the tables and figures were presented with the corresponding analysis.

The perception on the quality of the attention by the users that go to the emergency service of the Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital in Chiclayo was of medium level (72.9%); the age and gender of the user were not related to the level of perception. The correlation between the level of perception of quality with gender was low ( $V$  of Cramer = 0.043) and with age it was also scarce ( $\tau_b$  of Kendall = -0.049)

Keywords: Perception of quality, quality of care

## I. INTRODUCCION

La calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de emergencia de los diferentes hospitales del sector público, es motivo de preocupación e investigación constante.

En nuestro país, los hospitales públicos enfrentan realidades muy cuestionables y pese a los esfuerzos que realizan por brindar un mejor servicio, los usuarios siguen manifestando una insatisfacción por la calidad de atención que reciben; un problema observado y siempre reclamado, está en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, el malestar frecuente que expresan los usuarios por la atención que reciben, y que esto viene acompañado de muchas dificultades como es el tema de falta de personal, medicamentos, equipos tecnológicos e infraestructura.

Debido a esta problemática se planteó la investigación, “Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018”, donde se investigó a través de la aplicación de una encuesta a los usuarios que acuden al servicio de emergencias en el año 2018. La presente tesis ha sido estructurada en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de postgrado de la UCV. En el capítulo I denominado introducción se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II denominado método, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación, en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, en el Capítulo IV presentamos la discusión, en el capítulo V presentamos las conclusiones de la presente investigación, capítulo VI las recomendaciones y por último en el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos.



## **1.1. Realidad Problemática.**

### **Internacional**

Sausa (2018), en su artículo publicado en el Diario Perú 21, reportó que las camas hospitalarias en los establecimientos de salud del sector público son muy pocas a nivel mundial como se señala que existe 16 camas por 10 000 habitantes en Perú, en Chile existen 21 camas; en Brasil, 24 y en España, 32. A ello hay que agregar la mala organización de la logística que obliga a los pacientes a esperar dos semanas por una cita y hasta 2 horas y 15 minutos para recibir atención; en el mejor de los casos, solo 11 minutos.

Bernal, Pedraza y Sanchez (2015), afirman que la situación es difícil y compleja en sistemas de salud de aquellos países en vías de desarrollo como son los de Latinoamérica y el Caribe incluyendo al Perú donde las entidades de salud cargan sobre sus espaldas percepciones de ineficacia para atender las demandas de salubridad de su población, presentándose ineficiencias con los pacientes al momento de prestar los servicios de salud dando maltrato, inadecuada información y congestión de pacientes, trayendo consigo el hacinamiento del paciente, originando insatisfacción en usuarios y en los profesionales de la salud. (p.10)

Tal y como afirma Donabedian (1990), en su libro Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica nos explica que es absurdo tratar de describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas.

### **Nacional**

En los diversos Hospitales del Perú cualquier sea el nivel de grado resolutivo, los servicios de Emergencia se encuentran totalmente saturados; es decir duplican o triplican la demanda de usuarios, por lo que, el servicio que se brinda en muchos casos no es el óptimo.

Sausa (2018), en su artículo publicado en el Diario Perú 21, reportó que el Perú está entre los países que menos invierten en salud y lo hacen mal, y donde los pobladores tienen más gastos de bolsillo, según revela un estudio de Contribuyentes por Respeto. Gremios piden que Gobierno se ponga metas y designe más presupuesto. La grave crisis que afecta al sector salud no es una novedad para los peruanos. Casi a diario se escuchan denuncias de hospitales desabastecidos de medicamentos y que no cuentan con servicios básicos de agua potable, además de la existencia de establecimientos hacinados que carecen de equipos para atender emergencias y con pacientes que duermen en sillas de ruedas y hasta en el piso. Una investigación de la asociación Contribuyentes por Respeto –que reúne y compara información del Ministerio de Salud, EsSalud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos. Además, en el país hay muy pocas camas para hospitalización: 16 por cada 10,000 habitantes.

Diario Ojo (2016), reporta que el MINSA declara en Emergencia los Hospitales de Lima, donde manifiesta que recibir una adecuada atención en los establecimientos de salud del Perú es una utopía. Las largas colas para obtener una cita, la carencia de medicinas e insumos médicos, y el colapso de los espacios no permiten el cumplimiento de ese objetivo, ante este desolador panorama, que perjudica a millones de peruanos, el Ministerio de Salud (MINSA) decidió emprender dos acciones inmediatas: declarar en emergencia sanitaria los servicios de salud en Lima, y dictar medidas urgentes en materia económica para recuperar al sector; ambas medidas fueron autorizadas por decretos publicados ayer en el diario oficial El Peruano, pues existe insuficiente respuesta de los servicios de salud por una inadecuada gestión y desabastecimiento crítico de medicamentos y dispositivos médicos, poniendo en riesgo a la población que se atiende y perjudican el desempeño del profesional dedicado al sector , también detalló que un informe de la Contraloría, de evaluación del 20% de los ocho mil establecimientos

de salud del país, reveló que el 50% tiene ausencia de personal y el 47% carece de medicinas.

Valle (2009), relata que actualmente el tema de calidad en la atención del usuario ha adquirido notable vigencia en los centros hospitalarios tanto a nivel nacional, un ejemplo de ello es el notado interés, esta forma de atención es entendida como un derecho ciudadano en el cual el aspecto medular es la satisfacción de los usuarios, ya que ésta constituye un referente empírico para evaluar la calidad de los servicios sanitarios en términos de estructura, procesos y resultados, por otro lado, no debemos olvidar que la calidad es difícil de definir, sin embargo las dimensiones que utiliza el usuario para definirla están enfocados en la eficiencia, la accesibilidad, las relaciones interpersonales, la comodidad, así como también la oportunidad de atención.(p.24)

### **Local**

Coronado (2016), reporta en RPP Noticias, que el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Lambayeque colapsó, ya que no se cuenta con infraestructura adecuada, equipos así como personal de salud necesario de para atender a la gran cantidad de pacientes que a diario recurren por múltiples enfermedades, informó el director del nosocomio, Enrique Altamirano, donde manifiesta que:

- ✎ Es alarmante la cantidad de pacientes que llegan al servicio, incluso algunos han perdido la vida porque no se cuenta con los recursos para la atención.
- ✎ Pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud que registran cuadros leves; sin embargo son referidos al nosocomio de alta complejidad, cuando debieron ser atendidos en otros establecimientos de la región.
- ✎ No existe una correcta distribución de pacientes de los, ya que algunos han fallecido, pero es porque vienen y los dejan en la puerta de Emergencia, cuando este ambiente está lleno y no tenemos dónde ponerlos para atenderlos.

En el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, de EsSalud de la ciudad de Chiclayo, es el hospital de mayor Complejidad y capacidad Resolutiva de la Región

Macro Norte; su servicio de Emergencia en estos tiempos esta con una demanda de Pacientes que supera su capacidad, por lo que los pacientes se encuentran en los pasadizos, poniéndose en evidencia que el área destinada para el servicio de Emergencia es demasiado pequeña, para la gran cantidad de pacientes que tiene dicho nosocomio presenta día a día, los paciente se encuentran en espera de camas disponibles para hospitalizarse, en espera de ser operados y en muchas oportunidades en carencia de medicamentos, ante esto genera una incertidumbre por el usuario; por lo que con el presente estudio se requiere conocer la opinión del usuario del servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo sobre la percepción de la calidad la atención del servicio recibido.

## **1.2. Trabajos Previos.**

### **Internacionales:**

Rodriguez y Muñoz (2017) en España publican el estudio titulado “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid”. El objetivo fue identificar los factores que van a definir la satisfacción de los pacientes en las consultas externas de varios hospitales de la ciudad de Madrid. Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en el que se encuestó a 150 usuarios de consultas externas mediante un cuestionario auto administrado. Del total de pacientes incluidos el 45,3% (68) corresponde a hombres y el 54,7% (82), a mujeres. La media de edad de la muestra fue de  $68,26 \pm 16,755$ . El 47,3% (71) contaba con estudios universitarios o se encontraba estudiando en la universidad. El 26% (39) estaba empleado; el 66,7% (100), jubilados y el 7,3% (11), desempleado. El estado civil del 78,85% (118) corresponde a casados, mientras que el 21,3% (32), a solteros. En el análisis bivariante se identificó diferencias estadísticamente significativas para el sexo masculino y tener estudios universitarios; en función del estado civil y situación laboral, no hubo diferencias estadísticamente significativas. Concluyeron que existieron dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los

usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios.

Dueñas (2016), realizó una investigación titulada Cuidados del paciente y la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos. El objetivo fue establecer en qué medida las variables cuidados del paciente y la satisfacción del usuario se encuentran afines, siendo el diseño para dicha investigación correlacional, el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es sustantiva, y el procedimiento del estudio es deductivo porque abarca de lo general a lo particular, el estadístico apropiado para el estudio es no lineales para medir el grado de correlación en las mencionadas variables. La muestra fue probabilística que se realizó la inferencia del parámetro y la técnica es aleatoria simple; como resultado, el autor concluye que se acepta la hipótesis entre la variable cuidados del paciente y la satisfacción del usuario con una significancia de 0.000, y la correlación de 0.837 siendo su correlación alta de variables, lo que significa que el resultado obtenido es positivo con respecto a la satisfacción del usuario, lo que, se debería aplicarse en el Hospital Grau. Igualmente, es predecible que los ejecutivos del Hospital Emergencias Grau tomen como modelo el presente estudio para mejorar su calidad de atención.

Castelo, Castelo y Rodriguez (2015), en su estudio titulado “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” en la ciudad de Santo Domingo País de Ecuador, publicado en el año 2016 por la “Revista Cubana de enfermería”, cuyo objetivo de estudio fue identificar el grado de satisfacción con respecto a la atención medica recibida en emergencia, el estudio conto con una población de 382 pacientes que se atendieron por emergencia; cuya población estuvo constituida por el 66% de mujeres y el 44 % de varones, utilizando como instrumento una encuesta realizada por los investigadores teniendo como resultado que el 75% de usuarios estuvieron satisfechos y solo el 25 manifestaron insatisfacción por la atención recibida.

Montiel y Sanchez (2014), en su tesis “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo

semestre del 2014”; donde su objetivo fue crear un instrumento que determine si existe calidad de la atención en el área emergencia y ayude a tomar decisiones oportunas para el bienestar del paciente; cuyo estudio conto con una población de 200 usuarios de los cuales el 60% fueron mujeres y el 40% hombres, concluyendo que los usuarios están satisfechos en su mayoría llegando a un porcentaje del 74%, presentando disconformidad de la atención solo el 26%.

Hernández, Aguilar, Santacruz, Rodriguez y Fajardo (2009), en su artículo; “Queja médica y calidad de la atención en salud”, publicado en la revista CONAMED, estudian la calidad de atención y quejas de los usuarios de salud por género y edad en México donde hacen mención de la satisfacción del paciente en los servicios de salud. En su estudio retrospectivo, transversal y observacional, en los últimos siete años de atención en salud durante el periodo de 2002 a 2008, donde hacen mención que las quejas son muy importantes y sirven como un indicador para medir la calidad de los servicios de salud y permiten conocer y identificar las causas y al mismo tiempo indicar acciones de mejora, donde concluyen que las mujeres manifiestan quejas en mayor proporción que los hombres así presenten el mismo problema de salud, manifiestan su malestar y pocas veces dejan pasar algo sin expresar su protesta, establecen que por una queja de hombre existe 1.4 mujeres que se quejan, y que las personas que más se quejan están entre 25 a 49 años de edad; de lo que se obtiene que de la población total de estudio que son 11095, el 58.15% son mujeres y el 41.84% son hombres que presentan una queja.

Carrillo y otros (2015), en sus investigación; satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel cuyo objetivo fue determinar en las mujeres en periodo posparto la satisfacción con la calidad de la atención obstétrica recibida durante su hospitalización, en el Hospital de tercer nivel de México, el diseño del estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población de estudio constituida por 613 mujeres en periodo posparto atendidas en un hospital regional de alta especialidad que da atención obstétrica y ginecológica, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia, que se obtuvo por resultado que el 92% de las puérperas considera que el personal sí se preocupa por el

bienestar de ellas y del recién nacido, el 64% de ellas califica en términos generales como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena y se concluye que la satisfacción con la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto fue alta, donde se manifiesta en muy pequeñas proporciones las quejas y reclamos de las mujeres atendidas.

### **Nacionales:**

Rodríguez (2012), en su tesis de investigación, "Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos", hace una conclusión muy detallada acerca de la percepción de la calidad de atención de los usuarios por género y edad obteniendo como resultados la siguiente. En la distribución de la percepción de la calidad relacionado con el género, la calidad percibida como regular, se presenta en una mayor proporción en el género femenino (57,3%) que en el masculino (42,7%); de igual manera en la calidad percibida como buena, 61,4% en el género femenino y 38,6% en el masculino. Sin embargo no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre ambas variables; la calidad percibida en relación a los grupos etáreos de los pacientes de la Clínica, muestra que entre los 36 a 55 años se encuentran los porcentajes más altos de la percepción de la calidad como regular (entre 78,9% y 82,1%). La distribución en el resto de los grupos de edades se muestra bastante homogénea; se aprecia la distribución de la calidad percibida según los rangos de edad de los usuarios externos de la clínica, donde en las edades entre los 36 a 55 años se encuentran los porcentajes más altos de calidad percibida como "regular" (entre 78,9% y 82,1%). La distribución en el resto de los grupos de edades se muestra bastante equitativa; en la distribución de la percepción de la calidad relacionado con el género, la calidad percibida como regular, se presenta en una mayor proporción en el género femenino (57,3%) que en el masculino (42,7%); de igual manera en la calidad percibida como buena, 61,4% en el género femenino y 38,6% en el masculino.

Cabello y Chirinos (2012) desarrollaron en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima-Perú una investigación de tipo descriptiva y diseño transversal que incluyó como población de estudio a usuarios, con una muestra conformada por 384 usuarios del servicio de emergencia, la investigación determinó que el 52,9% de los usuarios se encontraba satisfecho, sucediendo lo contrario debido a la no identificación oportuna de la patología, falta de medicinas, retraso en la entrega de medicamentos en farmacia, así como demora en los pagos y trámites en caja y admisión, concluyendo que una forma válida y confiable de evaluar la insatisfacción, sus causas y oportunidades de mejora es aplicar encuestas a los usuarios después de su atención.

Sifuentes (2016), desarrollo su tesis “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”, con el fin de definir el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados y el cuidado de la enfermera en el usuario hospitalizado en el servicio de cirugía, dicho estudio conto con una muestra de 194 pacientes; al finalizar el estudio llegan a la conclusión que el 72% de usuarios califican como servicio o atención recibida como regular y solo el 17% como buena; esto conlleva a tomar decisiones para mejorar la atención enfermera paciente y elaborar procedimientos para una mejora continua en beneficio del paciente ya que es la razón de ser de un hospital.

Huaman (2014) en su investigación titulada “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José soto cadenillas chota, setiembre 2014”. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú. Este trabajo en base a una muestra de 81 pacientes y llegando así a las siguientes conclusiones que en cuanto a la percepción ante la calidad de atención de los trabajadores, debido a resultados obtenidos, se determina que un 75% consideran que la atención que el hospital general I José soto cadenillas chota les brinda e regular, en otro porcentaje de 20.8% tienen otra percepción, ya consideran que la atención que les brindan es buena. Ante todo este resultado se aprecia que la calidad que de atención de regular a buena, debido a que la percepción general de la calidad de atención de acuerdo a las encuestas aplicadas a los pacientes se determinó que el



servicio de emergencia de HGJSC Chota, los resultados son regulares, pero con una percepción buena, es más que la percepción de percepción que tienen los pacientes es de regular a bueno, ya que se puede deducir que no existe tan mala atención.

Olaza (2018), en su tesis satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016, cuyo objetivo principal es evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia; sugirió a las autoridades del ministerio de salud junto con las autoridades de establecimientos de salud y gobiernos locales, el diseño y puesta en marcha de políticas orientadas a la mejora de la calidad de atención, mediante eventos de sensibilización a los trabajadores de salud, a fin de promover el mejoramiento de los servicios ofrecidos y por ende, el logro de la satisfacción de los usuarios.

En el año 2013, la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú, desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño transversal que incluyó como población de estudio a usuarios, con una muestra conformada por 900 de ellos, la investigación determinó que la principal causa de insatisfacción de los usuarios sobre la fiabilidad en la atención, se producía con la falta de sensibilidad de los trabajadores por la gravedad de los casos en el servicio de emergencia (84,6%), evidenciándose un 75,3% de insatisfacción por la escasa rapidez en la atención de farmacia (capacidad de respuesta); un 78,8% porque el profesional en medicina no ponía empeño en absolver las interrogantes de los pacientes (seguridad), un 79,3% por la falta de disposición para solucionar los problemas en la atención (empatía) y un 85,95% por la escasa información a los usuarios (aspectos tangibles), concluyendo que en general se evidenció niveles de insatisfacción superiores al 70%, con énfasis en la fiabilidad, la que presentó el más alto índice de insatisfacción.

## **Locales**

Mejía y Rivera (2016) en su Tesis titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia

del hospital regional docente las mercedes, 2016”, cuyo objetivo general es Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, concluyeron que; el 46% de los pacientes del servicio del emergencia de Hospital Regional Docente Las Mercedes atendidos en los meses de enero – marzo, manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso, el 29% considera que está por mejorar y el 25% que es aceptable.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Calidad:**

Carro y Gonzales (2007), “es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.

Machado (1999), la calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

Según el modelo de la norma ISO 9000, la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

#### **1.3.2. Definición de servicio**

Vargas y Aldana (2011), “es el conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos”.

Muller (2001), “un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente”.

Evans (2008), define servicio como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”.

### **1.3.3. Calidad del servicio**

Zeitham, Berry y Parasuraman (1988), define como la superioridad o excelencia de un producto o servicio para garantizar la plena satisfacción de los usuarios o clientes tanto internos como externos; considerando que la calidad es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio.

### **1.3.4. Calidad de los servicios de salud**

Forrellat (2014), define que es el actuar adecuado; teniendo en cuenta los reglamentos y normas establecidos para los establecimientos de salud para su atención del paciente, brindándole mayores beneficios y disminuyendo los posibles riesgos que se presenten, dándole solución oportuna a las patologías de los diferentes usuarios obteniendo como resultado usuarios satisfechos.

### **1.3.5. Satisfacción del usuario**

Corbella y Saturno (1990), también consideran que puede definirse como "la forma de la atención sanitaria y el estado de salud como respuesta al cumplimiento con las expectativas del usuario."

Bravo (2011), define que debe ser entendida como un problema multifactorial, considerando las diferentes variables que en esta intervienen, por ello al medir la calidad de servicio se debe contemplar los criterios que operan sobre la conformidad o no con un servicio o con el sistema de salud, que se centran en el paciente y que trabajan para satisfacer las necesidades de este, llegarán a ser más competentes y productivas, se logrará ver todas las actividades bajo la perspectiva correcta cuando el satisfacer las necesidades del paciente se torne el principal centro de interés.

### **1.3.6. Percepción de la Calidad de Atención**

Vargas (2011), define como: “aquella que siente el cliente, una vez se presta el servicio o se entrega el producto, cumple con las especificaciones y requisitos dados por él mismo”. (p. 104)

Huarcaya (2015), define como la satisfacción total por parte del usuario, dado a ello regresara, recomendará a consumir el producto o servicio, haciendo mención que todo usuario satisfecho hace que aumente la demanda dando mayores ingresos y ganancias y tener mejor posición como empresa o institución a nivel de mercados, resultado obtenido por un buen servicio prestado logrando satisfacción por los clientes a lo que llamamos percepción de calidad.

#### **1.3.6.1. Percepción de la calidad de atención en salud**

Vargas (2011), la calidad del servicio tiene carácter subjetivo debido en gran parte a las relaciones interpersonales que se establecen entre los proveedores de la atención y los usuarios de la misma, pero también a las facilidades y comodidades que en conjunto intentan dar respuesta a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios y que son capaces de satisfacer a los usuarios. Este carácter subjetivo hace que la calidad del servicio se caracterice por su incertidumbre, variabilidad y dificultad de medición, no obstante se han diseñado diferentes técnicas e instrumentos que buscan medirla. Los métodos usados para medir la calidad de servicio en los usuarios externos se dividen en métodos cuantitativos entre los que se encuentran las encuestas y métodos cualitativos donde encontramos a los grupos focales, estos últimos si bien pueden aportar información más exhaustiva, requieren amplia preparación y experiencia en su manejo para ser aplicados, estos métodos difícilmente producen información que pueda generalizarse a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como complemento que permita profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos.

### **1.3.7. Calidad de atención por Género y Edad**

Huarcaya (2015), en su tesis de investigación “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital i Santa Margarita de Andahuaylas, 2015”, reportó que la población que más acude a recibir un servicio de salud por emergencia en un 72.21% son mujeres debido a que ellas se preocupan más de su salud y están en una edad entre 20 a 40 años de edad y que en un 71.75 % presentan estudios superiores por lo que son más exigentes al momento de recibir la atención de salud, y como resultado final obtuvo que el 50.19% lo califica como una atención regular.

## **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la percepción de la Calidad de la atención por género y edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018?

## **1.5. Justificación del Estudio**

### **1.5.1. Justificación Social**

La ley General de Salud 26842 establece que cada ser humano debe exigir que los recursos asignados para la atención de salud, sean utilizados para ofrecer servicios de calidad, así mismo debe exigir por derecho que los servicios prestados para la salud sean de calidad y cumplan con los requisitos de calidad para brindar una óptima atención de salud.

La ley 29414, derecho de las Personas Usuarias a los Servicios de Salud, que establece: Derecho al Acceso a todos los establecimientos de salud para su atención oportuna de salud , información, consentimiento informado para procedimientos médicos, recuperación y rehabilitación de su salud; protección de sus derechos dado que el Seguro Social del Perú es una entidad pública prestadora de los servicios de salud teniendo por objetivo brindar servicios de salud de óptima calidad dando cobertura a sus usuarios al cien por ciento de su enfermedad,

brindando satisfacción a sus asegurados; por ello las autoridades representantes de EsSalud deben establecer sistemas de control y auditoria a los diferentes centros asistenciales con el fin de cumplir con las metas y objetivos propuestos.

### **1.5.2. Justificación Metodológica.**

En la investigación presentada se empleó procedimientos de la investigación científica, por lo que los resultados que se obtienen son reales y validos constituyendo un aporte para mejorar o corregir esta área de estudio dado a que el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo es una institución de alto prestigio a nivel nacional y debe de cumplir con sus objetivos trazados y por ende su misión; ya que este trabajo de investigación será presentado al Jefe del Servicio de Emergencia porque cuenta con el permiso y autorización necesaria para su realización y servirá para orientar, corregir y tomar acciones con el objetivo de brindar un servicio de salud de calidad.

Dado que el Presente Trabajo de investigación se desarrolló en el Área de Emergencia del HAAA, sobre la Percepción de la Calidad de la atención de sus usuarios relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia; ya que cuya Misión enuncia: “En EsSalud, tenemos el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias peruanas, brindándoles servicios de Salud y las prestaciones económicas y sociales que están comprendidos dentro del régimen contributivo de la seguridad Social, basados en los principios de solidaridad equidad y universalidad para sus asegurados ...”, la presente investigación pretende evaluar la percepción de la Atención a los Usuarios en el Servicio de Emergencia, mediante una encuesta in situ a los accesitarios al Servicio de Emergencia.

### **1.6. Hipótesis.**

La percepción de la Calidad de la atención varía por género y edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar la percepción de la calidad de la atención por género y edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Noviembre 2018

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- a) Identificar la percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- b) Relacionar la percepción de la calidad con el género de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- c) Relacionar la percepción de la calidad con la edad de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- d) Identificar las características más relevantes percibidas por los usuarios respecto a la percepción de la calidad de atención brindada por el servicio de emergencia en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

## II. METODO

### 2.1. Enfoque de investigación: Cuantitativa

Sierra Bravo (1996), “define que la investigación es cuantitativa cuando se centra de manera predominante en la investigación social y en aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación de los fenómenos sociales”.

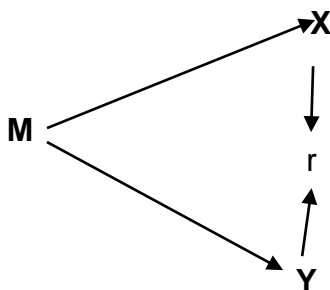
#### 2.1.1. Tipo de Investigación: No experimental.

Hernández (2010), “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 149)

#### 2.1.2. Diseño de Investigación: Descriptivo - Correlacional

**Descriptivo.** Porque se: “busca especificar características, propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencia de un grupo o población”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

**Correlacional:**



**M:** Muestra.

**X:** Variable 1.

**Y:** Variable 2.

**r:** Relación.

### 2.2. Variables, Operacionalización

#### 2.2.1. Variable 1



## **GENERO:**

Ramírez (2008), define género en términos biológicos que se refiere a la identidad sexual de los seres vivos, la distinción que se hace entre Femenino y Masculino, este concepto ha evolucionado a tal punto de representar cualquier referencia a ideales sociológicos, creencias y condiciones de vida, razón por la cual la palabra Genero adopto un importante significado en la vida diaria.

## **EDAD:**

Escorcía (2013), “define a la edad como la vida o tiempo que se vive diferenciándonos en las diferentes etapas de vida (niño, adulto, adulto mayor)”.

### **2.2.2. Variable 2**

#### **Percepción de la calidad de atención:**

Huarcaya (2015), define que la percepción de los pacientes en los servicios de salud son únicas, propias de cada usuario y van de acuerdo a todo el proceso de atención durante el servicio prestado a lo que se refiere, la atención recibida, avances en los tratamientos con fármacos y las intervenciones quirúrgicas innovadoras y buen trato durante su estancia hospitalaria. (p.65 - 66)

### **2.2.3. Operacionalización de variables**

#### ***Tabla 1: Operacionalización de variables***

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO DE MEDICION
<p><input checked="" type="checkbox"/> Género</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Edad</p>	<p>Fisiológica</p> <p>Cronológica</p>	<p>Hombres – Mujeres</p> <p>De 20 a 39 años</p> <p>De 40 a 59 años</p> <p>De 60 a 70 años</p>	Nominal	Encuesta incorporada al Test Servqual
<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Percepción de la calidad de atención</p>	<p><b>Psicológica:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Elementos tangibles.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Fiabilidad o Prestación del servicio.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Capacidad de Respuesta.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Seguridad.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Empatía.</p>	<p>Se evaluará la percepción de la calidad de atención del servicio de emergencia.</p> <p>Se establecerá un cuestionario con ítems para marcar de acuerdo a su percepción de su servicio recibido.</p>	Ordinal	Test Servqual estructurada con escala de Likert

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?</li><li>2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?</li><li>3. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un buen médico?</li><li>4. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?</li></ol>		
--	--	--	--	--

		<p>5. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?</p> <p>6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?</p> <p>7. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?</p> <p>8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?</p> <p>9. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?</p> <p>10. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p>		
--	--	---	--	--

		<p>11. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?</p> <p>12. ¿El Personal de Salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>13. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha suelto o mejorado?</p> <p>14. ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>15. ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que</p>		
--	--	---	--	--

		<p>se presentó durante su atención?</p> <p>16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?</p> <p>17. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?</p> <p>18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de</p>		
--	--	--	--	--

		<p>emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>20. ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <p>22. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?</p>		
--	--	---	--	--

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población**

Hernández (2013), “Define que la poblaciones el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”. (p.2)

Según Tamayo (2003), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

En la presente tesis de investigación, la población estuvo constituida por todos los pacientes usuarios del servicio de emergencia de EsSalud, del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo noviembre 2018; teniendo en cuenta que el número de pacientes que llegan por mes es variado por lo que se optó por utilizar el promedio de los seis últimos meses, siendo éste de 2000 usuarios por mes según datos obtenidos por el digitador de emergencia del HAAA.

### **2.3.2. Muestra:**

La muestra probabilística y elegida al azar con muestreo sistemático se calculó con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + T^2(N - 1)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población total estimada en 1 mes (2000)

p= probabilidad de éxito 0.5

q = probabilidad de fracaso 0.5

T= margen de error 0.04 (Tolerancia máxima de error)

Z = coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

Remplazando estos valores tenemos:



$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(2000)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (0.04)^2(2000 - 1)} = 461.86$$

Obteniendo como muestra: 462 usuarios.

### 2.3.2.1. Criterios de selección

#### Criterios de inclusión

Usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia en el HAAA en noviembre del 2018 de ambos géneros.

Usuarios de (20 a 70 años) que suscribieron la autorización respectiva.

#### Criterios de exclusión

Usuarios que se resisten a la aplicación del test.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**2.4.1. Técnicas:** Se utilizó la técnica del test y la observación indirecta.

**2.4.2. Instrumento:** Se adaptó el Test SERVQUAL a los objetivos de la investigación, el mismo que fue validado por expertos, conservando la escala de Lickert con 22 preguntas. Siendo la confiabilidad de consistencia interna del 92,1%, de acuerdo al Alfa de Cronbach, tal como se indica:

**Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad del Test adaptado del SERVQUAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	22

La percepción de la calidad de la atención se categorizara como se indica:

**Percepción general de la calidad de la atención:**

Baja percepción de la calidad de la atención: 22 - 87

Media percepción de la calidad de la atención: 88 - 120

Alta percepción de la calidad de la atención: 121 - 154

**Percepción de la calidad de la atención por ítem seleccionado:**

Baja percepción de la calidad de la atención: 1 - 2

Media percepción de la calidad de la atención: 2 - 5

Alta percepción de la calidad de la atención: 6 – 7

**2.5. Métodos de análisis de datos.**

Los datos, de los instrumentos aplicados; serán presentados en tablas y figuras estadísticas. Se utilizará el paquete estadístico SPSS 22, Microsoft Excel y se calcularon las pruebas Chi Cuadrado para establecer relación de variables.

Para establecer la correlación entre los niveles de percepción de la calidad de la atención y el género se utilizó el coeficiente V de Cramer, y para determinar la correlación con la edad categorizada se utilizó el coeficiente Tau b de Kendall.

**2.6. Aspectos éticos.**

La investigación se realiza aplicando procedimientos del método científico, se respetara los principios éticos y bioéticos establecidos con los seres humanos, se brindó información a los usuarios que formaron parte del estudio para que la investigación sea de lo más certera así mismo firmaran el consentimiento informado para mayor información de la investigación que se realizará.

### **III. RESULTADOS.**

#### **3.1. Resultados de la investigación.**

A continuación se presentan los resultados encontrados en la investigación y el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico de datos obtenidos en transcurso de la investigación en Excel y el programa estadístico SPSS versión 22.

#### **3.2. Confiabilidad del Instrumento.**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la investigación es una Escala de Likert de elaboración propia basada en el Test Servqual, muy reconocido y aplicado en las distintas investigaciones con las mismas realidades de estudio; validada por sus autores.

La confiabilidad del instrumento en la presente investigación se encontró mediante la prueba del coeficiente de alfa de Cronbach, el resultado de fiabilidad para el cuestionario de la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia arrojó un valor de 0.921 por lo tanto es fiable.

#### **3.3. Resultados.**

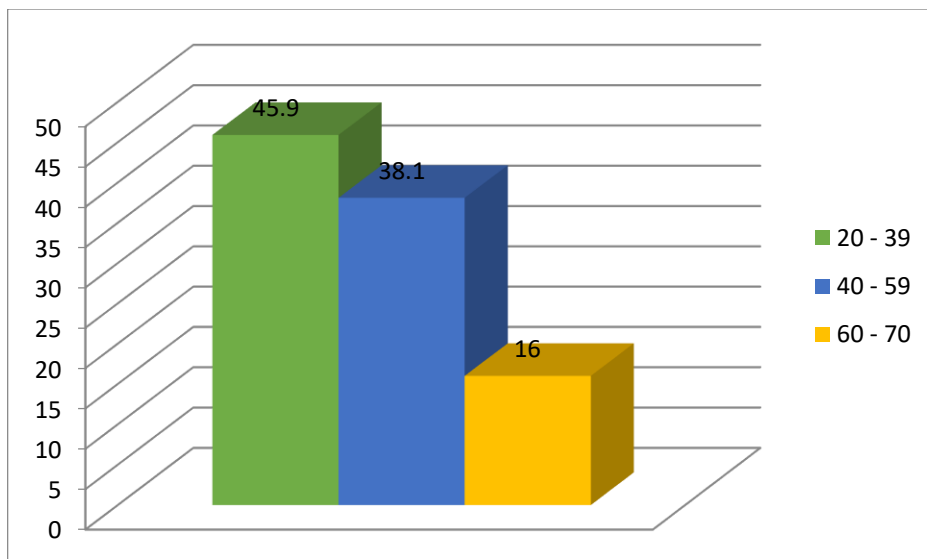
El presente estudio titulado, "Percepción de la calidad de atención por género y edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018", para el cual se aplicó una encuesta a 462 usuarios del servicio de emergencia cuyos resultados obtenidos se presentan en las siguientes tablas y figuras.

**Tabla 3**

*Edad de los usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

<b>EDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
20 - 39	212	45.9
40 - 59	176	38.1
60 - 70	74	16
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 1.** Edad de los usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

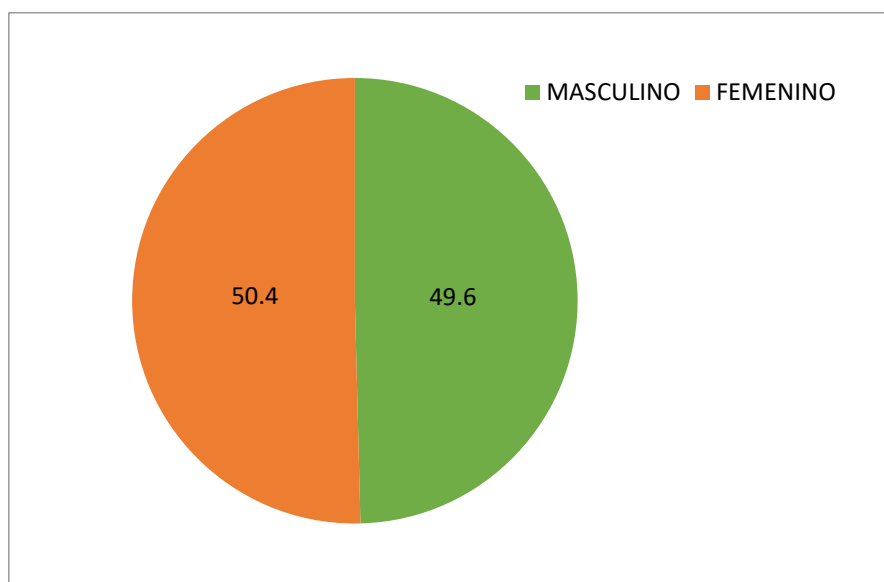
Del 100% de entrevistados se observa que el 45.90% de los usuarios tuvieron edades desde 20 hasta 39 años, mientras que en un porcentaje menor 16% de los usuarios desde 60 hasta 70 años.

**Tabla 4.**

*Género de los Usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018*

<b>GÉNERO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
MASCULINO	229	49.6
FEMENINO	233	50.4
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 2.** Edad de los usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

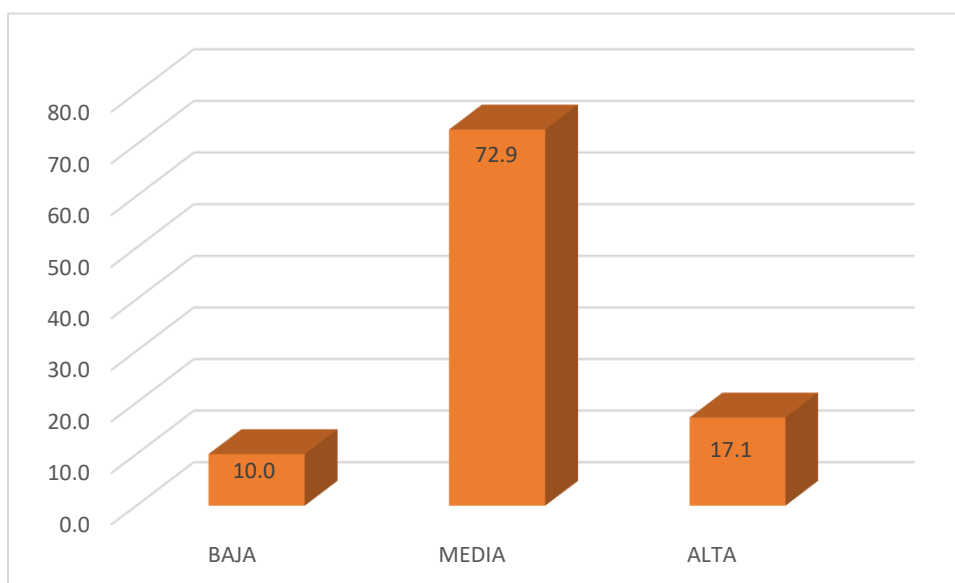
Del total de encuestados observamos que el 50.4% de los usuarios son de género femenino y el 49.6% de género masculino.

**Tabla 5.**

*Nivel de Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018*

<b>Nivel de Percepción en la Calidad de Atención</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJA	46	10.0
MEDIA	337	72.9
ALTA	79	17.1
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 3** Nivel de Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

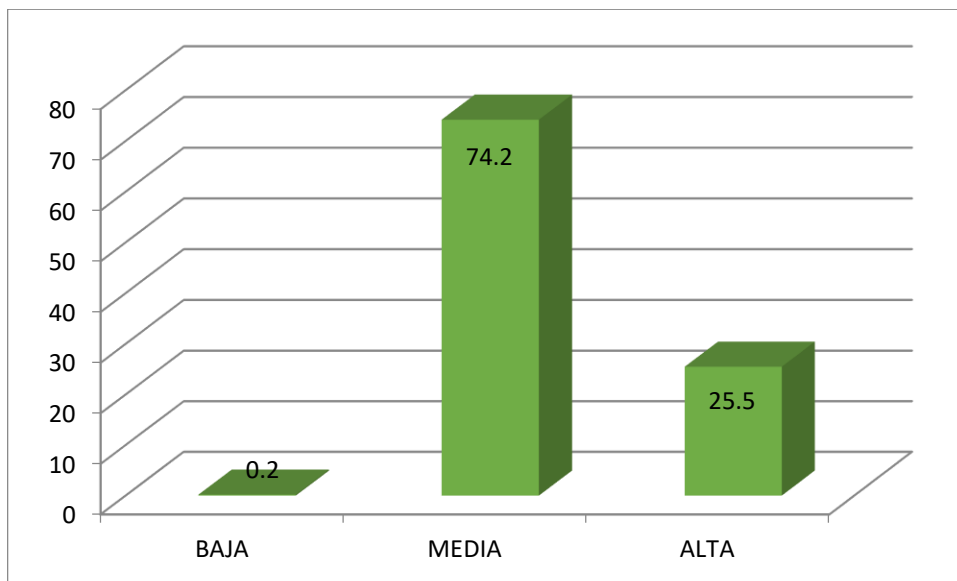
De la investigación realizada se ha determinado que el 72.9% de los entrevistados tienen un nivel de percepción medio en cuanto a la calidad de atención que brinda dicho nosocomio. A su vez en porcentajes del 17.1% y 10% tienen un nivel alto y bajo respectivamente en cuanto a la calidad de atención.

**Tabla 6.**

*Usuarios según Percepción que reciben atención inmediata sin importar condición socioeconómica, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

<b>Percepción del Usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJA	1	0.2
MEDIA	343	74.2
ALTA	118	25.5
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 4.** Usuarios según Percepción que reciben atención inmediata sin importar condición socioeconómica, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

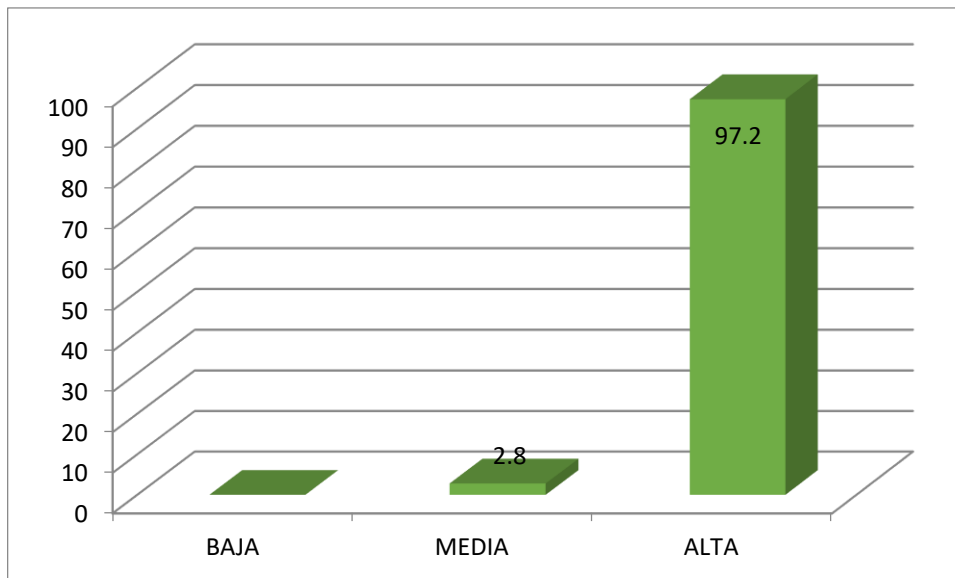
De la investigación realizada, observamos que el 74.2% de los usuarios del servicio de emergencia tuvieron una percepción media en cuanto a la atención inmediata sin importar su condición socioeconómica.

**Tabla 7.**

*Usuarios según Percepción de la atención a cargo de un buen médico, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA		
MEDIA	13	2.8
ALTA	449	97.2
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 5.** Usuarios según Percepción de la atención a cargo de un médico, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

El 97,2% de los usuarios del servicio de emergencia tuvieron un nivel de percepción alto de que fueron atendidos por un médico.

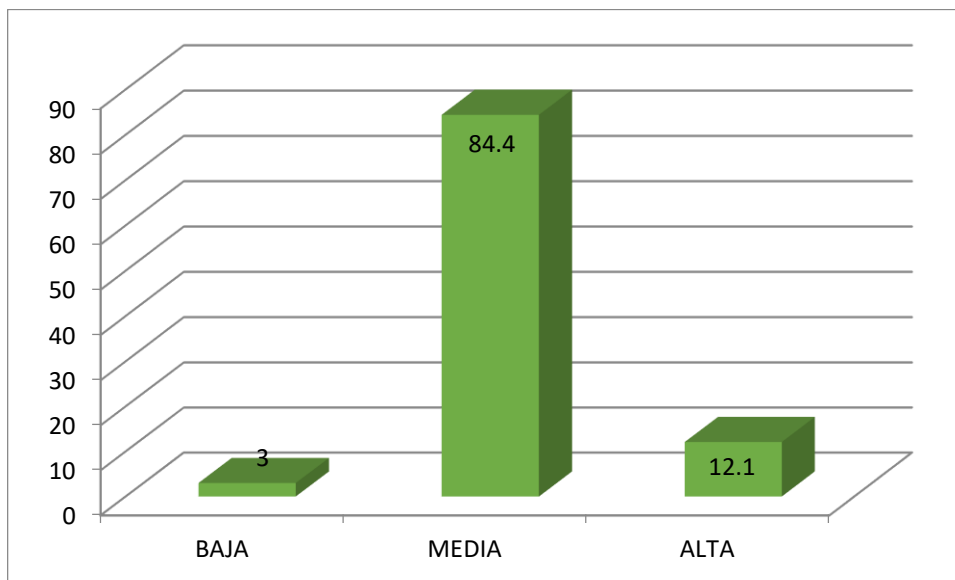


**Tabla 8.**

*Percepción de los usuarios según la atención del médico en cuanto a la explicación del problema de salud en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA	14	3
MEDIA	392	84.4
ALTA	56	12.1
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 6.** Percepción de los usuarios según la atención del médico en cuanto a la explicación del problema de salud en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

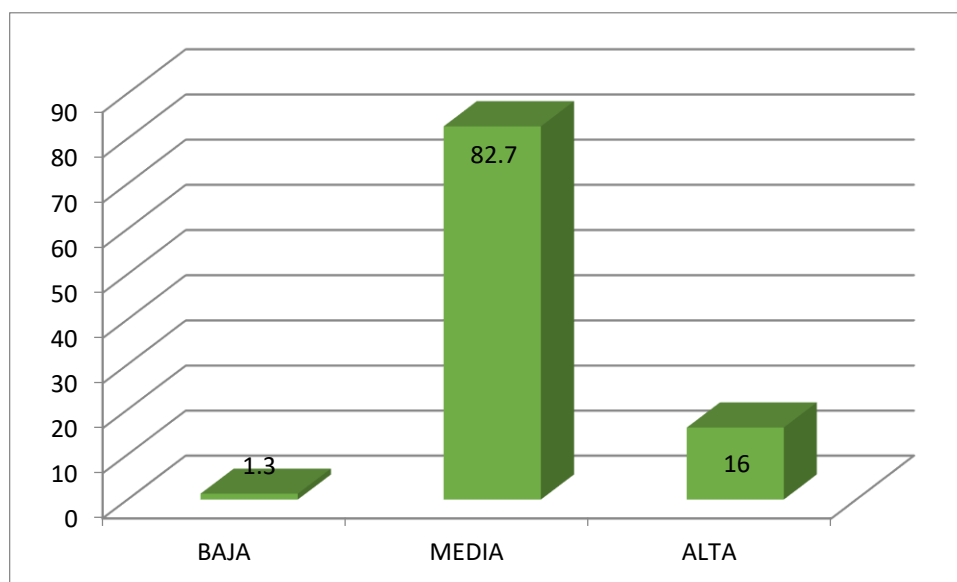
El 84.4% de los usuarios del servicio de emergencia tuvieron una percepción media con respecto a la atención por parte del médico quien les ofreció una explicación al seguimiento de su problema de salud.

**Tabla 9.**

*Percepción de los usuarios según la disponibilidad de medicamentos en la farmacia del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA	6	1.3
MEDIA	382	82.7
ALTA	74	16
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 7.** Percepción de los usuarios según la disponibilidad de medicamentos en la farmacia del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

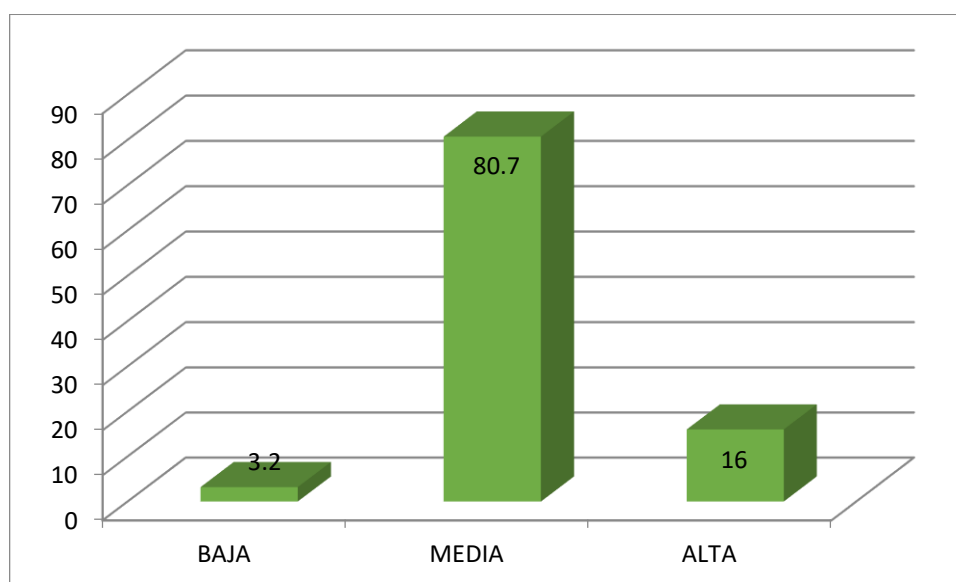
El 82.7% de los usuarios del servicio de emergencia tienen una percepción media en cuanto a la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de dicho nosocomio y en un 16% de los usuarios su percepción es alta en cuanto a lo indicado.

**Tabla 10.**

*Percepción de los usuarios según la atención rápida en el laboratorio del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA	15	3.2
MEDIA	373	80.7
ALTA	74	16
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 8.** Percepción de los usuarios según la atención rápida en el laboratorio del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

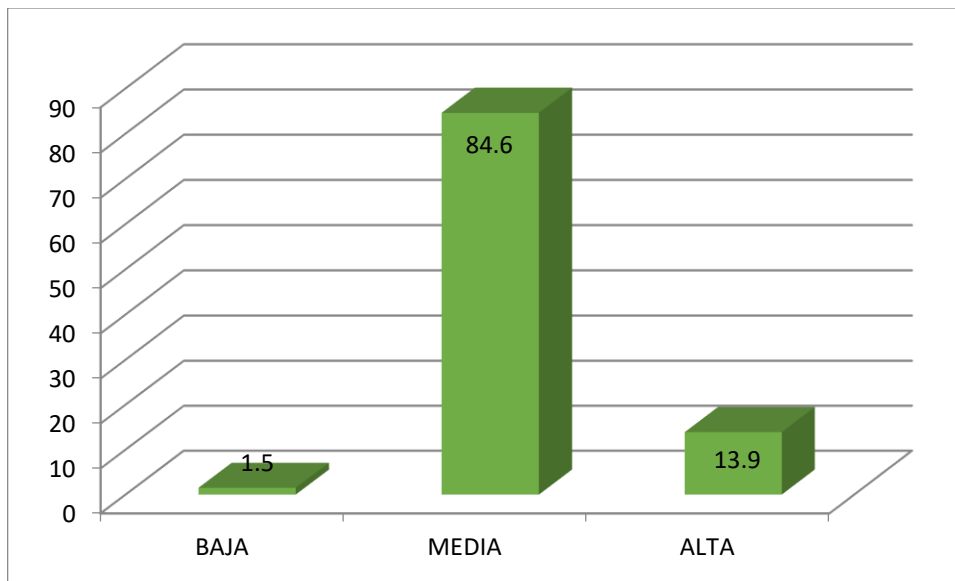
La percepción de los usuarios del servicio de emergencia en cuanto a la atención rápida en el laboratorio, es del 80.7% siendo esta una percepción media para los usuarios y teniendo una percepción alta de esta atención corresponde al 16% de los usuarios.

**Tabla 11.**

*Percepción de los usuarios según la atención del personal en cuanto a realizar un examen físico por el problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA	7	1.5
MEDIA	391	84.6
ALTA	64	13.9
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 9.** Percepción de los usuarios según la atención del personal en cuanto a realizar un examen físico por el problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

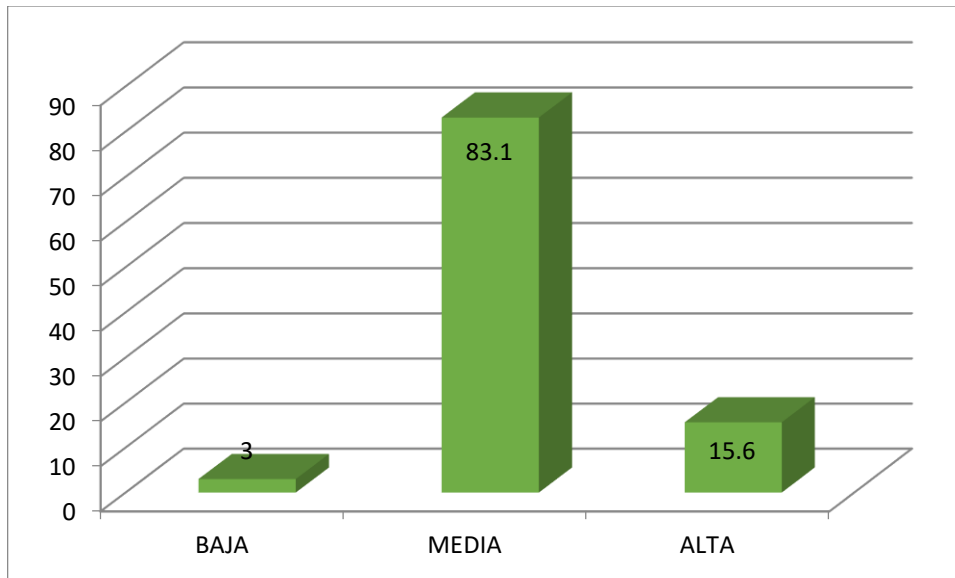
Del total de entrevistados el 84.6% tiene una percepción media en cuanto al personal que le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que fue atendido en el servicio de emergencia de dicho nosocomio.

**Tabla 12.**

*Percepción de los usuarios según resultado de atención con respecto al estado de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

<b>Percepción del Usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJA	6	3
MEDIA	384	83.1
ALTA	72	15.6
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 10.** Percepción de los usuarios según estado de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

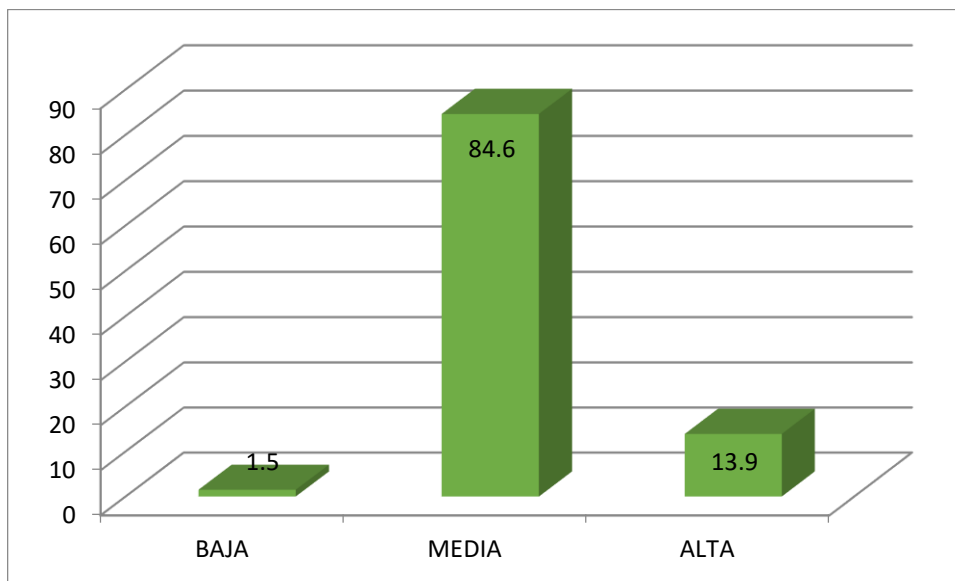
Del 100% de usuarios entrevistados del servicio de emergencia el 83.1% tiene una percepción media en cuanto a la solución del problema de salud presentado.

**Tabla 13.**

*Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA	7	1.5
MEDIA	391	84.6
ALTA	64	13.9
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 11.** Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

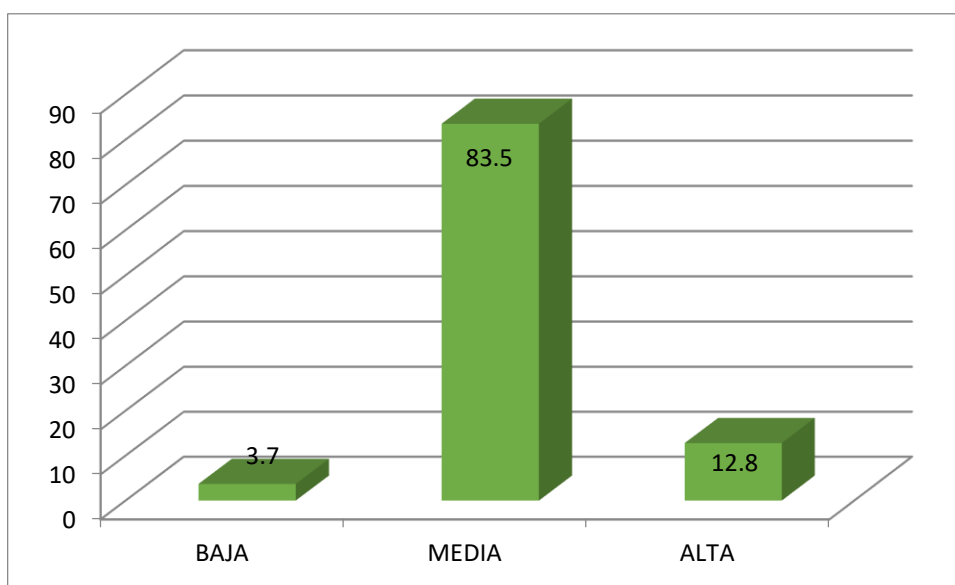
84.6% de los usuarios afirman tener una percepción media en cuanto a la atención personalizada del médico con respecto al problema de salud presentado, mientras que un 14% aproximado tiene una percepción alta.

**Tabla 14.**

*Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud con respecto al tratamiento recibido, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Percepción del Usuario	N°	%
BAJA	17	3.7
MEDIA	386	83.5
ALTA	59	12.8
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 12.** Percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud con respecto al tratamiento recibido, en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

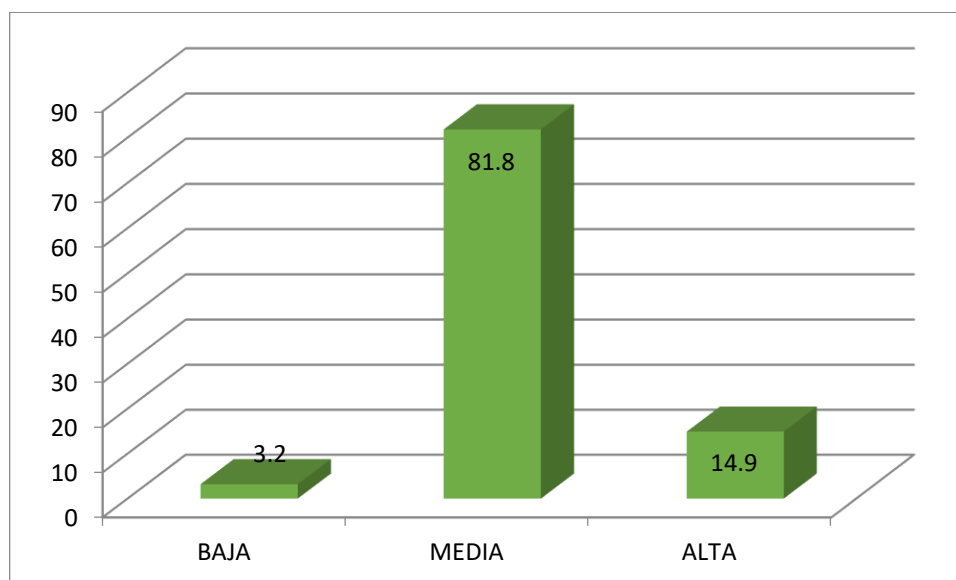
La percepción de los usuarios según la atención personalizada del médico en cuanto al problema de salud con respecto al tratamiento recibido es del 83.5% la cual es calificada con una percepción media, mientras que un 12.8% califica dicha atención con una percepción alta.

**Tabla 15.**

*Percepción de los usuarios según equipos y materiales disponibles en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

<b>Percepción del Usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJA	15	3.2
MEDIA	378	81.8
ALTA	69	14.9
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 13.** Percepción de los usuarios según equipos y materiales disponibles en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

Del total de usuarios, observamos que el 81.8%% califican con una percepción media en cuanto a los equipos y materiales disponibles en el servicio de emergencia de dicho hospital.

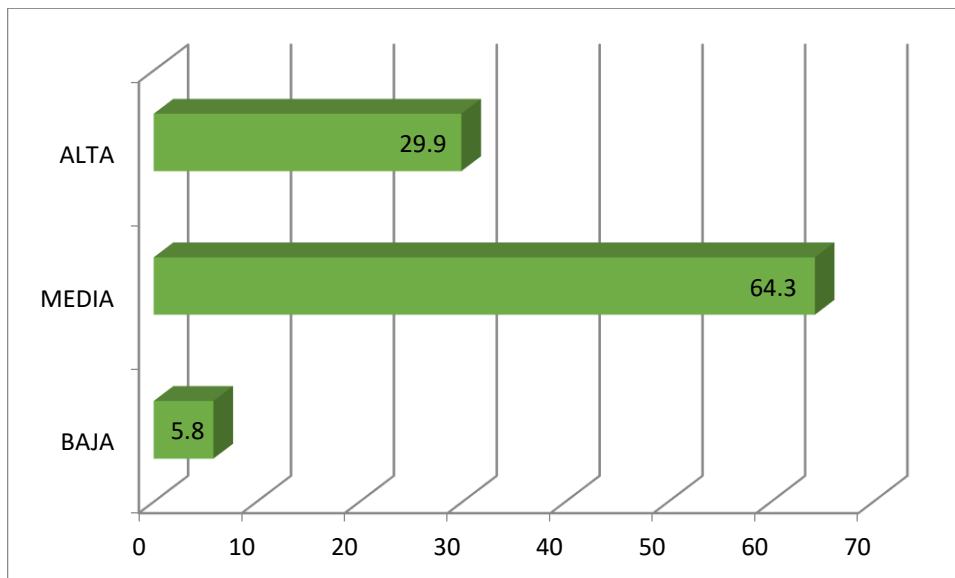


**Tabla 16.**

*Percepción de los usuarios según la limpieza y comodidad de los ambientes del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

<b>Percepción del Usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJA	27	5.8
MEDIA	297	64.3
ALTA	138	29.9
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018



**Figura 14.** Percepción de los usuarios según la limpieza y comodidad de los ambientes del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

Con respecto a la limpieza y comodidad de los ambientes del servicio de emergencia de dicho nosocomio, la gran mayoría 64.3% califica con una percepción media y un 30% lo califica con una percepción alta.

**Tabla 17.**

*Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según género del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Nivel de Percepción de la Calidad de Atención	GÉNERO			
	MASCULINO		FEMENINO	
BAJA	20	8.7	26	11.2
MEDIA	168	73.4	169	72.5
ALTA	41	17.9	38	16.3
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

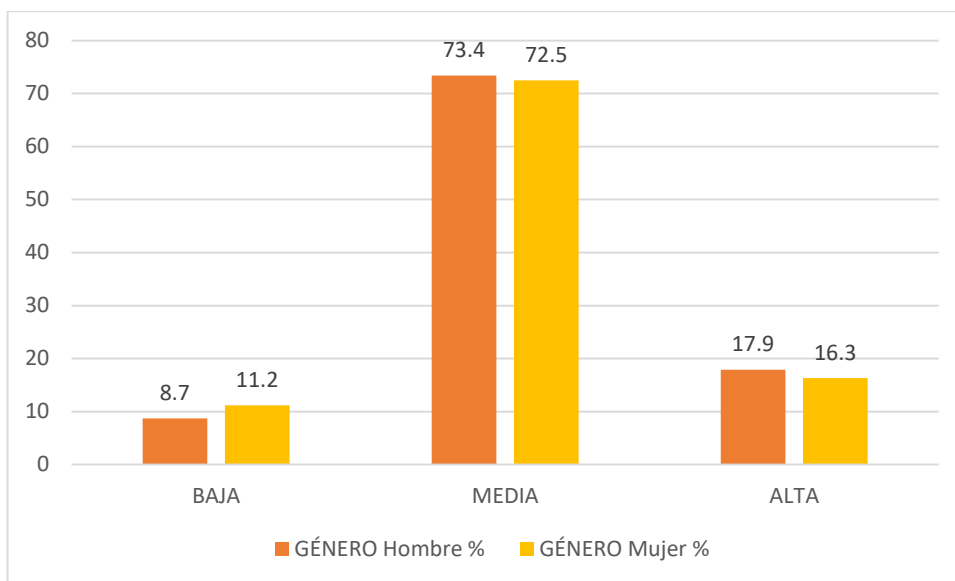
FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

$\chi^2_{cal} = 0.865$  , G.L = 2 ,  $\chi^2_t = 5.99$  ;  $p > 0.05$ , V de Cramer = 0,043

El género del usuario no se relacionó con el nivel de percepción de la calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo ( $p > 0.05$ ).

La correlación entre el nivel de percepción de la calidad con el género del usuario fue escasa (V de Cramer = 0,043).

La mayoría de usuarios hombres (73.4%), como la mayoría de mujeres (72.5%) presentaron un nivel de percepción media; lo que indica que los niveles de percepción sobre la calidad de la atención fueron similares en ambos géneros



**Figura 15.** Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según género del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

**Tabla 18.**

*Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según edad del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.*

Nivel de Percepción de la Calidad de Atención	EDAD					
	20 - 39		40 - 59		60 - 70	
	N°	%	N°	%	N°	%
BAJA	21	9.9	17	9.7	8	10.8
MEDIA	148	69.8	135	76.7	54	73
ALTA	43	20.3	24	13.6	12	16.2
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

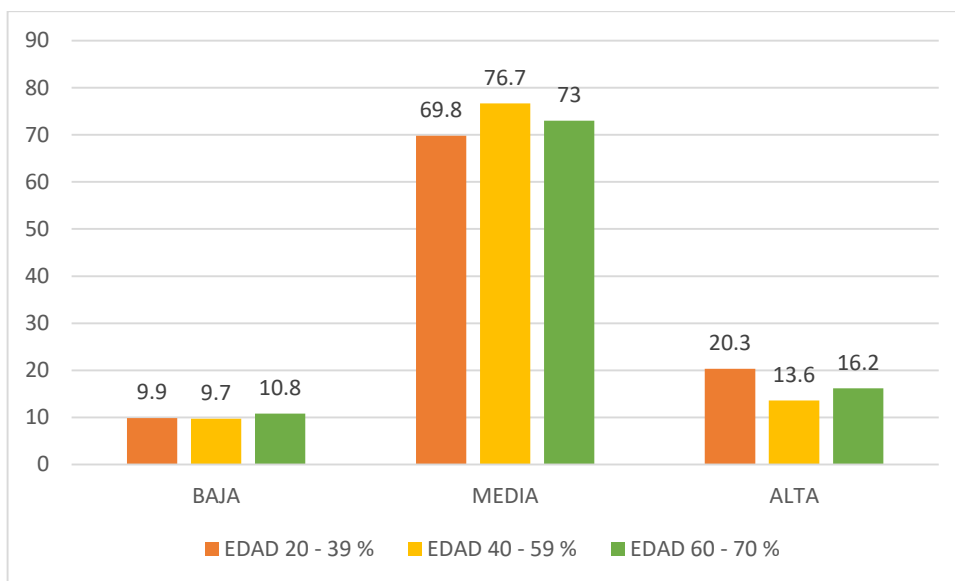
FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

$\chi^2_{cal} = 3.22$  , G.L = 4 ,  $\chi^2_t = 9.49$  ;  $p > 0.05$ , Tau b de Kendall = -0,049

La edad del usuario no se relacionó con el nivel de percepción de la realidad de la atención del Servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo ( $p > 0.05$ ).

La correlación entre el nivel de percepción de la calidad con la edad del usuario fue también escasa (Tau b de Kendall = -0,049)

El nivel de Percepción de la calidad de la atención más frecuente en los grupos de edades fue el medio, de 20 a 39 años (69.8%), de 40 a 59 años (76.7%) y de 60 a 70 años (73%); lo que indica que se presentaron similares niveles de percepción sobre la calidad de la atención en todos los grupos de edad del usuario.



**Figura 16.** Nivel de Percepción de la calidad de atención de los usuarios según edad del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

FUENTE: Encuesta a los usuarios del Servicio de Emergencia. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

#### **IV. DISCUSIÓN**

Brindar un servicio de calidad es un reto y preocupación por los dirigentes de los diversos nosocomios, por lo que la satisfacción del usuario es primordial para determinar si está brindando un servicio de calidad, dado a ello y teniendo una realidad vivida del día a día con un número de pacientes que sobre pasa su capacidad del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo es que se estudia la “Percepción de la calidad de la atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018” el cual conto con una muestra de 462 usuarios.

Según los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a los usuarios de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo y procesados estadísticamente se precisa que; de acuerdo a la edad de usuarios se observa que el 45.9% de usuarios tienen edades de 20 a 39 años, el 38.1% están en edades de 60 a 70 años. De acuerdo al género se observa que el 50.4% de usuarios son de género femenino y el 49.6% de usuarios son de género masculino.

De la Investigación como resultado se obtiene, en la tabla 5 y la figura 3 cuyos resultados muestran que el 72.9% del total de encuestados tienen una percepción media de la calidad de la atención del servicio brindado en emergencia, el 17.1% tienen un alto nivel de percepción y solo el 10% lo califica como bajo nivel de percepción con respecto a la atención recibida; observándose que la mayor parte de los usuarios lo califica como percepción media y teniendo en cuenta la Teoría de la calidad por Carro y Gonzales (2007), como “ la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”, por lo que se entiende que el Servicio de Emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo existe algunas deficiencias para brindar la atención de emergencia a sus pacientes.

Teniendo en cuenta el género de usuarios el 73.4% de Hombres encuestados lo califican como percepción media, con el 72.5% de mujeres encuestadas que también califican como percepción media; el 17.9% de usuarios

hombres tienen una percepción alta del servicio recibido, con el 16.3% de usuarios mujeres que califican como percepción alta, calificándole como percepción baja en porcentajes, mujeres 11.25 y hombres 8.7%.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico que es “identificar la percepción de la calidad de la atención de los usuarios”, una vez aplicado la encuesta a los 462 usuarios de la muestra de estudio se obtiene los usuarios tienen una percepción media con un 72.9% del total de encuestados, percepción alta 17.1% y baja el 10%, teniendo en cuenta la teoría de Calidad de servicio de Zeitham, Berry y Parasuraman (1988), que lo definen como “la superioridad o excelencia de un producto o servicio para garantizar la plena satisfacción de los usuarios o clientes tanto internos como externos; considerando que la calidad es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio”; ante este concepto se concluye que el servicio de emergencia presenta carencias y dificultades para brindar un servicio de calidad a sus usuarios de emergencia del HAAA.

En el segundo Objetivo específico planteado “Relacionar la percepción de la calidad con el género de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia”, como resultado se obtiene que hombres y mujeres manifiestan tener un nivel de percepción media en altos porcentajes con el 73.4% hombres y 72.5% mujeres respectivamente, cifras muy similares o iguales; lo mismo sucede con la percepción alta con el 17.9% hombres y el 16.3% mujeres y solo en pequeños porcentajes lo califican como baja, hombres 8.7% y mujeres 11.2% de los resultados se concluye que tanto hombres y mujeres califican con valores muy similares al servicio recibido en emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo.

En cuanto al tercer objetivo planteado “relacionar la percepción de la calidad con la edad de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia”, se obtiene que los usuarios en los tres grupos de edades agrupados califican a la calidad del servicio como percepción media en un promedio de 73.16%; y se observa que el 69.8% están en edades de 20 a 39 años, el 76.7% están en edades de 40 a 59 años y el 73% están en edades de 60 a 70 años.

En relación al cuarto objetivo específico planteado “Identificar las características más relevantes percibidas por los usuarios respecto a la percepción de la calidad de atención brindada por el servicio de emergencia”, se observa: en la figura N°4 según la pregunta N°1 “Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica”, se obtiene que el 74.2% de usuarios califican con percepción media; en la figura 6 que representa la pregunta 4 “El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud”, se obtiene como resultado que el 84.4% califican como percepción media y solo el 12.1% tiene percepción alta, por lo que se deduce que los médicos no llegan por a explicarles bien su problema de salud de cada paciente y los pacientes salen del hospital sin comprender a la totalidad de su enfermedad; en la figura 9 correspondiente a la pregunta 12 “El Personal de Salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido” , se observa que el 84.6% de los usuarios encuestados tienen percepción media respecto a la calidad de la atención recibida y solo el 13.9% tienen percepción alta; en la figura 13 según la pregunta 21 “La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención”, se observó que el 81.8% de usuarios tienen percepción media y 14.9% percepción alta y solo el 3.2% tienen percepción baja.

Según la teoría de calidad de los servicios de salud por Forrellat (2014), define que “es el actuar adecuado; teniendo en cuenta los reglamentos y normas establecidos para los establecimientos de salud para su atención del paciente, brindándole mayores beneficios y disminuyendo los posibles riesgos que se presenten, dándole solución oportuna a las patologías de los diferentes usuarios obteniendo como resultado usuarios satisfechos”, ante este concepto se entiende que un usuario está satisfecho cuando recibe un servicio de calidad y de acuerdo a la investigación serían usuarios de percepción alta; en la presente investigación se obtiene como resultado general usuarios con percepción media por lo que se interpreta que los usuarios no están siendo satisfechos con la atención el servicio de emergencia por las múltiples carencias presentadas en el servicio que dificultan prestar un servicio de calidad.



## V. CONCLUSIONES

1. El 72,9% de los usuarios encuestados tuvieron una Percepción Media de la calidad de la atención
2. El género del usuario no se relacionó con el nivel de percepción de la calidad de la atención en el servicio de emergencia ( $p > 0.05$ ). La mayoría de usuarios hombres (73.4%), como la mayoría de mujeres (72.5%) presentaron un nivel de percepción media.
3. La edad del usuario no se relacionó con el nivel de percepción de la realidad de la atención del Servicio de emergencia ( $p > 0.05$ ). El nivel de Percepción de la calidad de la atención más frecuente en los grupos de edades fue el medio, de 20 a 39 años (69.8%), de 40 a 59 años (76.7%) y de 60 a 70 años (73%).
4. Con respecto a la atención brindada por el médico en un 84.4% la percepción de la calidad fue media, al igual que la cantidad de medicamentos con que cuenta la farmacia con un 82.7%. Por otro lado, se observó que un 81% tuvieron también una media percepción en cuanto a la atención rápida en el laboratorio.
5. Del total de pacientes atendidos en el servicio de emergencia tienen una percepción media en cuanto a tener los instrumentos y equipos necesarios (81,8%), infraestructura adecuada y limpia para brindarles una adecuada atención en dicho nosocomio (83,5%)

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al Gerente del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo:

1. Implementar talleres para mejorar el trato, comunicación asertiva, amabilidad y empatía por parte todo el personal de salud de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, al tener calificativos en su mayoría como percepción media sin llegar a percepciones altas como debe corresponder.
2. Coordinar con los Jefes de los diferentes servicios que asisten al Servicio de Emergencia, asignar mayor presupuesto para mejorar la atención por falta de recursos humanos, recursos materiales y se pueda incluir en el presupuesto de cada año fiscal.
3. En base a los resultados obtenidos en la investigación los jefes y gerentes deben considerar la necesidad de los profesionales del servicio de emergencia, también deben tener en cuenta los reclamos por los pacientes, enfatizando siempre a cada uno de ellos en mejorar la información que se brinda a cada paciente acerca de su enfermedad, tratamiento y los procedimientos que se le hagan y como resultado se obtendrá usuarios satisfechos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Bernal Gonzales, I., Pedraza Melo, N., & Sanchez Limón, M. (2015). *El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios*. Elsevier.
- Blum, M., & Naylor, J. (1976). *Psicología Industrial*. México, México: Trillas.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa*. Proyecto de Investigación, Quito. Recuperado el 16 de Diciembre de 2018, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 88.95. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/262620013\\_Validacion\\_y\\_aplicabilidad\\_de\\_encuestas\\_SERVQUAL\\_modificadas\\_para\\_medir\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_usuarios\\_externos\\_en\\_servicios\\_de\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/262620013_Validacion_y_aplicabilidad_de_encuestas_SERVQUAL_modificadas_para_medir_la_satisfaccion_de_usuarios_externos_en_servicios_de_salud)
- Carrillo, R., Magaña, M., Rivas, V., Sánchez, L., Cruz, A., & Morales, F. (25 de Noviembre de 2015). Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo post parto en un hospital de tercer nivel. *CONAMED*. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/con161c.pdf>
- Carro, R., & Gonzales, G. D. (2007). *Administración de la producción y las operaciones*. Argentina: Pincu Industria Gráfica.
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodriguez, J. (2015). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral, registro Egas ciudad Sto Domingo de los Tsachilos Ecuador*. Santo Domingo.
- CASTELO, W., CASTELO, A., & RODRIGUEZ, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32. Recuperado el 15 de DICIEMBRE de 2018, de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
- Corbella, A., & Saturno, P. (1990). *La Garantía de la calidad en atención primaria de Salud*. Madrid, España.
- Coronado, R. (03 de Mayo de 2016). RPP. *Hospital Regional de Lambayeque colapsó por alta demanda de pacientes*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/reportan-colapso-en-servicio-de-emergencia-del-hospital-regional-noticia-959107>
- Cubillo, & Sanchez. (2014). *Propuestas para la medición del servicio al cliente y Análisis de la calidad percibida por el usuario del servicio de emergencia del Hospital Enrique Baltonado Briceño de Liberia en el II Semestre*. Costa Rica. Liberia.
- Diario Ojo. (27 de Setiembre de 2016). *Diario OJO. Minsa declara en emergencia sanitaria a hospitales de Lima*. Obtenido de <https://ojo.pe/ciudad/hospitales-en-emergencia-228734/>

- Diario Ojo. (27 de Setiembre de 2016). DIARIO OJO. *Minsa declara en emergencia sanitaria a hospitales de Lima.*
- Diccionario Real Academia Española. (1996). *Real Academia Española.* Madrid, España.
- Donabedian, A. (1993). *Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de la Atención. Salud Pública de México.* Mexico.
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica.* México.
- Dueñas. (2016). *Cuidados del paciente y la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos.* Madrid.
- E, C. (s.f.).
- Escorcía, L. (26-30 de AGOSTO de 2013). *EDAD BIOLÓGICA y EDAD CRONOLÓGICA.* MEXICO. Obtenido de [http://forost.org/seminar/Tercer\\_seminario/Forost\\_Lilia2013.pdf](http://forost.org/seminar/Tercer_seminario/Forost_Lilia2013.pdf)
- Evans, j., & Lindsay, w. (2008). *Administración y control de la calidad.* Mexico, Mexico: Thomson/South-Wester.
- Forrellat, M. (Abr. - Jun. de 2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2). Recuperado el 16 de Diciembre de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
- García. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa - Chorrillos en el periodo Febrero - Mayo 2013.* Lima.
- Hernández, F., Aguilar, M., Santacruz, J., Rodríguez, A., & Fajardo, G. (14 de Julio - Septiembre de 2009). Queja médica y calidad de la atención en salud. *CONAMED.* Obtenido de <file:///C:/Users/ADVANCE/Downloads/Dialnet-QuejaMedicaYCalidadDeLaAtencionEnSalud-3631857.pdf>
- Hernández, S. (14 de Abril de 2013). Seminario de Tesis. *Maestría en Tecnología Educativa*, 2. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestría/documentos/LECT86.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestría/documentos/LECT86.pdf)
- Horovitz, J., & Jurgens Panak, M. (1994). *La Satisfacción total del cliente I.* Barcelona: Financial Times.
- Huaman. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenillas - Chota.* Chota.
- Huarcaya, R. (2015). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIOS DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015.* APURÍMAC, ANDAHUAYLAS. Obtenido de <file:///C:/Users/ADVANCE/Desktop/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio>
- lidedonso, E. (2005). *Marketing de los servicios.* Madrid, España: ESIC.

- Londoño, M., Morera, G., & Laverde, P. (2008). *Administración Hospitalaria* (Vol. 3era Ed.). Bogotá, Bogotá: Medica Panamericana.
- Londoño, M., Morera, G., & Laverde, P. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá, Colombia: Medica Panamericana.
- Machado Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad en la administración pública*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Martinez, M., Avalo, O., & Quintero, C. (2001). Calidad de los Servicios de Enfermería: ¿Utopía o Realidad? *Desarrollo Científico en Enfermería*, 68-75.
- Mejía, & Rivera. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el ciudadano enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes*. Chiclayo.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta.
- Muller, E. (2001). *Cultura de calidad de Servicio*. Mexico, Mexico.
- Núñez, L. (2008). *PRESCOLAR, ESCOLAR, ADOLESCENTE, ADULTO*. La Habana - Cuba: Ciencias Médicas de la Habana. Obtenido de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/pdvedado/prescolar.pdf>
- Olaza. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. Huaraz.
- Perez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el Servicio*. España: Ideas Propias.
- Poblano, O. (29 de Mayo de 2017). Calidad de Atención con Perspectiva de Género. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/248800/CalidadAtencionConPerspGenero.pdf>
- Ramírez, C. (2008). *CONCEPTO DE GÉNERO*. ESPAÑA. Obtenido de <file:///C:/Users/ADVANCE/Downloads/Dialnet-ConceptoDeGenero-3003530.pdf>
- Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Mayor de San Marcos*. Lima.
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Costa Rica.
- Ruelas, B. (2000). *Los paradigmas de la calidad en la atención médica Proyecto 2000 - Ministerio de Salud*. México d.f: Interamericana.
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. Obtenido de <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>
- Sifuentes. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del ciudadano de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docentes de Trujillo*. Trujillo.

- Valle, M. (2009). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario de emergencia del Hospital Hipolito Unanue de Tacna*. Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/736/TM0040.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio conceptos y herramientas*. Bogota, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Verbrugge, L. (2008). Anuario de Psicología - ISSN: 0066-5126 - Universitat de Barcelona. *UAEN Redalyc.org*, 39(1,9-22). Obtenido de [ile:///C:/Users/ADVANCE/Desktop/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf](file:///C:/Users/ADVANCE/Desktop/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf)
- Zaboli, R., Shokri, M., Seyed, M., Teymourzadeh, E., & Ameryoun, A. (2016). *Factors Affecting Quality of Emergency Service in Iran's Military Hospital*. Iran.
- Zeitham, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*. Estados Unidos: American Marketing Association.

## ANEXOS.

### Instrumento de recolección de datos de percepción de la calidad de la Atención del Usuario

#### ESCALA DE LIKERT BASADA EN EL TEST SERVQUAL

		N° Encuesta
<b>CUESTIONARIO PARA EVALUAR PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION POR GÉNERO Y EDAD DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO NOVIEMBRE 2018.</b>		
Nombre del Encuestador:	Br. Santa Cruz Cabanillas, Danilo	
Establecimiento de salud:	<b>HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO</b>	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a) estoy interesado en conocer su percepción de la atención que recibió en el Servicio de Emergencia del hospital AAA. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco responder lo más cercano a su percepción.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text"/>
	Acompañante	<input type="text"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Género	Masculino	<input type="text"/>
	Femenino	<input type="text"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text"/>
	Primaria	<input type="text"/>
	Secundaria	<input type="text"/>
	Superior Técnico	<input type="text"/>
	Superior Universitario	<input type="text"/>
5. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text"/>
	Continuador	<input type="text"/>
6. Tópico o área donde fue atendido:		

### PERCEPCIONES

Califique las PERCEPCIONES que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica de 1 al 7. Marque del 1 al 7 de acuerdo a la percepción que tiene sobre la calidad de la atención.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un buen médico?							
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	¿El Personal de Salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha suelto o mejorado?							
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							



## Ficha de Validación de los instrumentos



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

##### I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Mejía Ubillús, Luis
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Médico Asistencial del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo de Evaluación: Cuestionario para evaluar la percepción de la calidad de la atención de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital base Almanzor Aguinaga Asenjo
- 1.4. Autor del Instrumento: Bach. Santa Cruz Cabanillas, Danilo.

##### II. OBSERVACIONES:

FORMA *Se Adapta al diseño propuesto*

ESTRUCTURA *Tiene coherencia.*

CONTENIDO *Es coherente y tiene relación*

##### III. VALIDACION:

Luego de Evaluado el instrumento PROCEDE (  ), NO PROCEDE (  ) para su aplicación

Chiclayo, 16 de octubre del 2018

*Luis E. Mejía Ubillús*  
DR. LUIS E. MEJÍA UBILLÚS  
C.M.P. 17146  
MEDICO ASISTENTE  
SERVICIO EMERGENCIA  
H. N. A. A. A.

Mejía Ubillús, Luis

Medico Asistencial Servicio de  
emergencia HAAA.

DNI: *16 647292*



**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES.**

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Erik Cuyo Gonzáles.
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Médico Asistencial del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- 1.3. **Nombre del Instrumento Motivo de Evaluación:** Cuestionario para evaluar la percepción de la calidad de la atención de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital base Almanzor Aguinaga Asenjo
- 1.4. **Autor del Instrumento:** Bach. Santa Cruz Cabanillas, Danilo.

**II. OBSERVACIONES:**

**FORMA**

*Tiene orden*

**ESTRUCTURA**

*Tiene coherencia.*

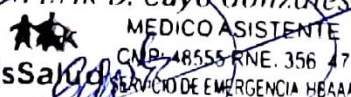

**CONTENIDO**

*Es coherente y tiene relación.*

**III. VALIDACION:**

Luego de Evaluado el instrumento PROCEDE (  ), NO PROCEDE (  ) para su aplicación

**Chiclayo, 16 de octubre del 2018**

*Dr. Erik D. Cuyo Gonzáles*  
  
MEDICO ASISTENTE  
EsSalud  CNP: 48555-RNE. 356 47  
SERVICIO DE EMERGENCIA HBAAA

**Erik Cuyo Gonzáles**

Medico Asistencial Servicio de emergencia HAAA.

DNI: *71457629*



**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES.**

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Rojas Ruiz, Víctor Hugo.
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Médico Asistencial del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo,
- 1.3. **Especialidad:** Medicina de Emergencias y Desastres
- 1.4. **Nombre del Instrumento Motivo de Evaluación:** Cuestionario para evaluar la percepción de la calidad de la atención de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el hospital base Almanzor Aguinaga Asenjo
- 1.5. **Autor del Instrumento:** Bach. Santa Cruz Cabanillas, Danilo.

**II. OBSERVACIONES:**

**FORMA**

*Se adapta al diseño propuesto.*

**ESTRUCTURA**

*Tiene coherencia*

**CONTENIDO**

*Es coherente y tiene relación.*

**III. VALIDACION:**

Luego de Evaluado el instrumento PROCEDE (  ), NO PROCEDE (  ) para su aplicación

Chiclayo, 16 de octubre del 2018

*[Signature]*  
Dr. Víctor H. Rojas Ruiz  
C.M.P. 14978  
MED. INT 8150  
EME Y DST 022889  
H. A. A. A. - EMERGENCIA

Rojas Ruiz, Víctor Hugo.  
Medicina de Emergencias y  
Desastres

DNI: 06221121

## Autorización de la Institución donde se realiza la Investigación



Hospital Base "Almanzor Aguinaga Asenjo"  
Servicio de Emergencia

### SERVICIO DE EMERGENCIA

El Médico Jefe de servicio que suscribe:

### AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Que el Sr. SANTA CRUZ CABANILLAS, Danilo identificado con DNI: N° 45624111; estudiante de Postgrado de la Universidad César Vallejo del Programa de Maestría en "Gestión Pública" cuenta con la autorización para realizar su trabajo de investigación Titulado: "**Percepción de la calidad de atención por género y edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018.**"

Se extiende la presente constancia para los fines que el interesado crea conveniente.

Chiclayo, 05 de Noviembre del 2018

Atentamente.

  
FERNANDO TRILLO VIZCARRA  
MÉDICO - JEFENTE SERVICIO  
EMERGENCIA H.P.A.  
C.M.P. 3012 - R.N.E. 26736  
EsSalud  
Dr. Juan Fernando Trillo Vizcarra  
Jefe del Servicio de Emergencia



	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 3
--	--	---

1. Yo Danilo Santa Cruz Cabanillas, identificado con DNI N° 45624111, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


---

FIRMA

DNI: 45624111

FECHA: 16 de enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, JUAN MANUEL ANTÓN PÉREZ, Asesor del curso de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Santa Cruz Cabanillas, Danilo, titulada: Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, enero del 2019



.....  
Ms.C. Juan Manuel Antón Pérez

DNI: 02602714



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Santa Cruz Cabanillas, Danilo

INFORME TÍTULADO:

Percepción de la calidad de atención por género y edad.  
Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital  
Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO ES GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 18/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN