



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de medicina
del área de urgencias de un Centro Materno Infantil, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Wharton Alberto, Michael Steven (ORCID: 0000-0001-9550-4305)

ASESORA:

MBA Cabrera Santa Cruz, María Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, por brindarme la fortaleza necesaria día a día en mi vida.

A mis padres, por la educación que dieron en todo este tiempo.

A mi familia y amigos por la paciencia y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a sus docentes de la Escuela de Posgrado, por compartir los conocimientos necesarios a lo largo de la preparación para la maestría y especialmente a mi asesora, que con su valiosa experiencia y saber me aportó la guía necesaria para desarrollar y culminar el trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	MARCO TEÓRICO.....	6
III.	METODOLOGÍA	17
3.1.	Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2.	Variables y operacionalización	18
3.2.1.	Variable 1: Calidad de atención.....	18
3.2.2.	Variable 2: Satisfacción del usuario	18
3.3.	Población, muestra y muestreo	19
3.4.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
3.5.	Procedimientos.....	21
3.6.	Método de análisis de datos	22
3.7.	Aspectos éticos.....	22
IV.	RESULTADOS.....	24
4.1.	Análisis descriptivo	24
4.2.	Análisis inferencial	31
VI.	CONCLUSIONES	41
VII.	RECOMENDACIONES.....	43
	REFERENCIAS	44
	ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la calidad de atención	24
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de atención....	24
Tabla 3. Distribución de frecuencias la satisfacción del usuario	25
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario	25
Tabla 5. Tabla de contingencia Calidad de atención versus Satisfacción del usuario	26
Tabla 6. Distribución de frecuencias de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario	27
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la fiabilidad y la satisfacción del usuario ...	27
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	28
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la seguridad y la satisfacción del usuario ..	29
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la empatía y la satisfacción del usuario...	30
Tabla 11. Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario	31
Tabla 12. Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario.....	31
Tabla 13. Correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario	32
Tabla 14. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.....	32
Tabla 15. Correlación la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario	33
Tabla 16. Correlación la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario..	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de investigación.....	17
---	----

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como propósito fundamental el de establecer la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 112 usuarios del servicio de medicina del área de urgencias del establecimiento de salud. La técnica empleada fue la encuesta, los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable a los que se le realizó la validación por los expertos y la confiabilidad mediante Alpha de Cronbach. El resultado que se obtuvo en la correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en la prueba Rho de Spearman fue de 0.701 con $p = 0.00 < 0.01$, indicando que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por lo que se concluye que la calidad de atención presenta una relación muy significativa con la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.

Palabras clave: *Calidad de atención, satisfacción del usuario, centro de salud materno infantil, urgencias.*

Abstract

The main purpose of this research work is to establish the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the users in the Medicine Service of the Emergency Area of a Maternal and Child Center in Lima in the year 2021. The methodology was applied, with a quantitative approach and correlational descriptive design. The sample was made up of 112 users of the medicine service in the emergency area of the health establishment. The technique used was the survey, the instruments for data collection were two questionnaires, one for each variable, which were validated by the experts and the reliability using Cronbach's Alpha. The result obtained in the correlation between the variables quality of care and user satisfaction in the Spearman Rho test was 0.701 with $p = 0.00 < 0.01$, indicating that there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis. Therefore, it is concluded that the quality of care has a very significant relationship with user satisfaction in the Medicine Service of the Emergency Area of a Maternal and Child Center in Lima in the year 2021.

Keywords: *Quality of care, user satisfaction, maternal and child health center, emergencies.*

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en el contexto de la salud es preocupante porque los usuarios tienen una percepción distinta de su atención en los diferentes establecimientos de salud ya sean públicos o privados, esto genera la necesidad de realizar observaciones sobre el grado de satisfacción que presentan los pacientes al momento de su atención. Es por ello, que afirma que la calidad de atención en salud presenta diferentes puntos de vista que llegan a ser complementarios con la calidad de los procedimientos médicos y terapéuticos, esto gracias a las capacidades inherentes del profesional como el de resolver las interrogantes de los pacientes de manera clara y oportuna para evitar que a los usuarios les genere temor en el instante de informarse sobre su estado de salud (Vera, 2018).

Uno de los principales problemas a nivel mundial es la calidad de atención, ya que es un indicador que va a permitir orientarnos si la atención que se realiza en el establecimiento de salud es buena, este indicador puede presentar una evaluación por parte de los usuarios que requirieron los diferentes servicios de salud. Es precisamente esta valoración la que nos brinda las ideas y posturas necesarias con respecto a la atención brindada, además de datos importantes para el personal que trabaja en las áreas de salud y para los mismos usuarios. Varios países logran año con año mejorar sus procesos de atención para aumentar la satisfacción del usuario. Según información de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), la calidad de atención se define de manera excelente en un contexto donde haya presencia de especialistas profesionales los cuales estarán calificados de forma óptima, ya que existe uso oportuno y adecuado de los recursos con los que cuenta, y así evitar mal praxis y errores en sus actos en la atención de sus pacientes, así como también estar seguros de que el usuario reciba un servicio íntegro al momento de la atención, donde se considera el conocimiento, experiencia y capacidad del profesional de salud para que se logre un resultado óptimo.

La calidad de atención en las distintas instituciones de salud refleja el sistema de salud de los gobiernos de cada país, es por ello, que surge la preocupación para que la calidad de atención sea la más óptima posible.

Según información de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019), se menciona que en la región latinoamericana los sistemas de salud están

caracterizados por presentar segmentaciones y fragmentaciones, los cuales son un obstáculo para el que haya un acceso a los servicios de salud de calidad, por ello plantearon estrategias que se deben adoptar para que se pueda cambiar la ideología de cómo se debe abordar la salud en los diferentes países de la región para que se pueda realizar una atención que se centre en el usuario y en sus comunidades.

La prestación que brindan los profesionales de la salud tiene como meta fundamental la de conservar, recuperar y promover la salud, la cual se da por medio de la interrelación que existe entre los usuarios o pacientes y los profesionales de la salud, es por ello que todo el trabajo administrativo y científico debe abordar la mejoría en una atención de calidad para el usuario atendido en las diferentes instituciones, que luego estos mismos serán los jueces para la evaluación correspondiente de acuerdo al criterio de cada uno.

En el Perú, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) tiene como meta el brindar salud a toda la población peruana en las diferentes etapas de su vida, para lo cual busca innovar en su atención al usuario priorizando el cuidado holístico y humanizado, todo ello permitirá la reducción de riesgos y la mejoría de estrategias que generen nuevos instrumentos que puedan medir los errores y además encontrar las soluciones correspondientes.

La Calidad de atención que recibe cada usuario que se dirige a los establecimientos es una de las categorías del servicio de salud, las cuales son comprendidas por los pacientes. Como definición, la Calidad de atención presenta una diferencia entre lo que espera el usuario y lo que percibe el paciente luego de ser atendido (MINSA 2011).

Tanto la Calidad como el servicio son conceptos que se desligan difícilmente en el tiempo que se habla de una vinculación directa que la Institución constituye con el cliente. Se van a añadir ocasionalmente en un artículo en particular sin diferenciarlos de otros a los cuales los clientes puedan acceder (Inca, 2015).

El Centro Materno Infantil es un tipo de establecimiento de salud que se encuentra categorizado como Nivel I-4, el cual pertenece al primer nivel de atención de pacientes, priorizando la atención en madres gestantes y niño, además de la atención en urgencias y emergencias, y tiene como referencia hospitales de mayor complejidad, lo que trae como consecuencia una regular demanda de la atención en su servicio de emergencia.

Cada institución de salud presenta diferentes áreas para la atención de los pacientes, pero dentro de las que más se destacan, está el área de urgencias. Los Centros de Salud Maternos Infantiles cuentan con esta área, la cual con los años fueron adaptándose debido al incremento que hubo por la gran demanda en las atenciones, ello debido al crecimiento de la población; por lo que se utilizan diferentes mecanismos para realizar la atención asistencial, además de la implementación de consultorios para realizar una atención rápida que se requiere en las urgencias. Los servicios de Urgencias de los Establecimientos de Salud Maternos Infantiles son importantes, ya que ayudan a descongestionar la atención de los Hospitales de mayor complejidad, por ello se debe realizar este proceso de atención de manera articulada entre el trabajo asistencial y el administrativo. Sin embargo, todavía existen debilidades en las áreas de urgencias, como los tiempos prolongados para la atención, escasa coordinación y comunicación entre los establecimientos de salud, consultas que no están considerados con urgencias, insuficiente equipo de bioseguridad para la atención adecuada, entre otros (MINSA, 2004).

Es por lo mencionado anteriormente, que, el problema de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? Los problemas secundarios que se derivan de la pregunta anterior son: a. ¿Cuál es la relación existente entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? b. ¿Cuál es la relación existente entre la fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? c. ¿Cuál es la relación existente entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? d. ¿Cuál es la relación existente entre la seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? e. ¿Cuál es la relación existente entre la empatía y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021?

Este trabajo de investigación tiene como justificación el interés de informar la

manera cómo se expresan las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, las cuales utilizará como instrumento el cuestionario validado, para que en futuras investigaciones se pueda tomar como referente, los resultados que se obtuvieron van a servir para que se tomen acciones a futuro para que se regule la situación en observación.

La mayoría de los establecimientos de salud del sector público presentan deficiencias tanto en la infraestructura como en los insumos para la atención correspondiente, es por ello, que de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio se podrán tomar acciones para corregir los aspectos que estén relacionados a la calidad de atención, y así poder brindar una atención que tenga ética, sea eficiente, efectiva y segura, la cual podrá posibilitar la mejora de la imagen de la institución de manera positiva para el beneficio de la jurisdicción poblacional a la que pertenece. El aporte social, es que podrá contribuir para que disminuya los problemas relacionados con la deficiente atención de calidad la cual es percibida por el usuario en los servicios brindados en la institución.

De lo expuesto anteriormente el objetivo principal de este estudio es establecer la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. Los objetivos específicos son los que mencionamos a continuación: a. Establecer la relación existente entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. b. Establecer la relación existente entre la fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. c. Establecer la relación existente entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. d. Establecer la relación existente entre la seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. e. Establecer la relación existente entre la empatía y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.

Por último, sobre el planteamiento de las hipótesis tenemos que la hipótesis

general es que la calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021 y la hipótesis nula sería que la calidad de atención no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021 ; y las hipótesis específicas serían las siguientes: a. Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. b. La fiabilidad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. c. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. d. La seguridad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. e. La empatía se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes internacionales, Abidova et al. (2020) realizan un trabajo de investigación donde su principal objetivo fue el de identificar los predictores claves de la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención médica en el marco de un servicio de urgencias a un total de 382 personas como muestra del estudio. La metodología que emplearon fue retrospectiva de pacientes atendidos en un servicio de urgencia entre enero y diciembre del año 2016, por lo que emplearon un cuestionario, para luego analizar la calidad de atención realizada a los pacientes; en los resultados se pudo conocer que los predictores estudiados tenían una relación estadísticamente significativa con la satisfacción general con los médicos. Y como conclusiones se infiere que los principales predictores de la satisfacción y la calidad percibida de la atención médica fueron la satisfacción general con los médicos y el cumplimiento de las expectativas.

Asamrew et al. (2020) realizan un trabajo de investigación en un hospital especializado en el país de Etiopía donde tienen como objetivo principal el de evaluar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios hospitalarios y sus determinantes, para lo cual tuvo como muestra un total de 398 usuarios que fueron escogidos de forma aleatoria. Aplicó una metodología que se empleo fue de corte transversal donde se utilizó un cuestionario de entrevista estructurada previamente probado para recopilar datos de los participantes del estudio. Los resultados mostraron que un total de 46,2% del total de los usuarios estaban satisfechos con los servicios brindados en el hospital. Además, se halló que la relación entre el profesional y el paciente, junto con las comodidades en las instalaciones del establecimiento de salud explican el 96,4% de la puntuación de satisfacción en general. Por último, concluye que existe una gran oportunidad para mejorar el nivel de satisfacción del paciente si se mejora la calidad del servicio en el momento de la interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica y los servicios de comodidades de la instalación.

Mohammadi-Sardo y Salehi (2019) en su trabajo de investigación presenta como objetivo general el de identificar los factores que afectan la satisfacción del paciente con el servicio médico en el servicio de urgencias, para lo cual presenta una muestra de 373 usuarios que fueron atendidos en el servicio hospitalario. Es un tipo

de estudio transversal realizado en la primavera de 2016 en el Hospital Imam Khomeini, Jiroft, Irán, que utilizó como método para recolección de datos una encuesta de 24 ítems elaborado por un investigador basado en la herramienta de medición de calidad Servqual con cinco componentes de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Como resultado del estudio menciona que Los componentes que se clasificaron para mejorar la satisfacción del paciente fueron los siguientes: tangibles 4.59, seguridad 2.77, confiabilidad 2.74, capacidad de respuesta 2.57 y empatía 2.33. De todo ello pudo inferir como conclusión que de los componentes que evalúan la satisfacción del paciente, los tangibles fueron el componente más efectivo y la empatía el menos efectivo.

Jalil et al. (2017) realizaron un estudio donde su objetivo general fue el de analizar la asociación entre la satisfacción del paciente y cinco dimensiones de la interacción médica: experiencia técnica, aspectos interpersonales, comunicación, tiempo de consulta y acceso / disponibilidad, para lo cual realizó entrevistas cara a cara a un total de 1164 usuarios, esto se llevó a cabo durante los meses de julio y agosto del 2015 en la clínica ambulatoria pública de diabetes más grande de la provincia de Punjab, para lo cual la metodología empleada fue de un estudio transversal de métodos mixtos. El resultado principal del estudio fue que las dimensiones de la interacción médico-paciente se asociaron significativamente con la satisfacción del paciente (OR = .87; IC del 95% = .84-.91). Tuvo como conclusiones de su estudio que se destaca la necesidad de desarrollar las habilidades interpersonales y clínicas de los médicos para mejorar la calidad de las interacciones médico-paciente.

Orozco (2017) en su trabajo de tesis para el grado de magister tuvo como objetivo general la evaluación por los usuarios de la calidad brindada en el servicio de consulta externa de la especialidad de medicina general. La metodología que utilizó en su estudio tuvo un enfoque descriptivo de corte transversal, utilizó la encuesta SERVQUAL que posee 5 dimensiones, para lo cual se aplicó a una muestra de 364 pacientes atendidos en medicina general; los resultados que obtuvo en ese estudio fue que hubo un balance en las categorías de las edades que fueron cuatro en total, el 93% pertenecía a zona urbana, el 57% fue de sexo femenino y el 69.4% son universitarios y bachilleres. Como conclusión llegó a que la confiabilidad fue la dimensión que más lejana estuvo de cero y la dimensión de bienes tangibles fue la

que tuvo mayor cercanía de cero, por lo que infiere que el servicio que brinda el área de medicina general cumple de manera moderada con el estándar de calidad.

Como antecedentes nacionales encontramos a Ayala (2021) que en su trabajo de tesis tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020. La metodología que utilizó en su estudio fue no experimental, hipotético deductivo y de nivel correlacional, para lo cual se aplicó a una muestra de 40 usuarios atendidos en la farmacia del hospital; los resultados que obtuvo fue un coeficiente de correlación igual a 0,599 por lo que existe una relación positiva considerable entre las variables del estudio. Como conclusión llegó a que, si hay una mejor calidad de servicio, habrá usuarios más satisfechos.

Montalvo et al. (2020), en su trabajo de investigación, presentan como objetivo principal el establecer el vínculo existente entre variables como la satisfacción y la atención de calidad que se da en la prestación médica del servicio traumatológico dentro del Hospital, donde se obtuvo mediante muestreo probabilístico un total de 152 usuarios. En su metodología usaron un enfoque cuantitativo, con diseño de estudio no experimental correlacional, usaron dos cuestionarios, uno para cada variable propuesta en el estudio. Los resultados que obtuvieron en su estudio fueron principalmente que un 65.1% manifiesta que la atención que recibieron fue de manera regular, además de que hay un 45,4% que presentan satisfacción de manera parcial en la atención brindada en el servicio, por lo que los autores infieren que mientras el servicio tenga una atención de calidad, habrá un aumento en la satisfacción de los pacientes que se atienden en el establecimiento de salud.

Gambini (2020) en su tesis para el grado de maestro, nos da a conocer que su principal objetivo fue el de determinar la calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital en estudio, por lo que toma como muestra la cantidad de 100 personas atendidas en el servicio. El método que usó en su estudio fue cuantitativo de diseño comparativo no experimental, descriptivo correlacional, transversal, el instrumento utilizado para la recolección de información fue un cuestionario para la variable calidad de atención. De acuerdo a los resultados obtenido se obtuvo que en el servicio de neonatología el 81% de la muestra presenta una calidad de atención alta, en contraste con el servicio de pediatría, donde solo el 29% indicó que fue alta. Concluye

que el servicio de neonatología presentó una notable diferencia en cuanto a la calidad de atención frente al servicio de pediatría y, por lo tanto, hay una mejor atención en el primer servicio.

Barrientos (2018) en su tesis para el grado de maestro tiene como objetivo principal el de establecer la relación existente entre las variables de satisfacción del usuario y la variable calidad que se brinda en el servicio de farmacia del establecimiento de salud, para lo cual aplicó la fórmula correspondiente y obtuvo una muestra de 60. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, donde se aplicó una encuesta a la muestra seleccionada; los resultados que obtuvo es que la atención que brinda el servicio de farmacia y su calidad está correlacionada de manera muy alta con la satisfacción de los usuarios, por lo que la autora infiere que en tanto haya mejoras en la calidad de atención en el servicio de farmacia, la satisfacción del paciente atendido será mayor.

Pérez (2018) presenta como principal objetivo de su estudio el establecer la relación presente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Víctor Larco Herrera, por ello, toma una muestra conformada por un total de 109 personas. La metodología que usó en su estudio fue descriptiva correlacional, además de presentar un diseño no experimental transversal, utilizando como técnica para poder obtener los datos de su estudio dos tipos de encuesta. Los resultados principales del estudio fue que la variable calidad de atención en el servicio obtuvo 0,837 y la variable satisfacción del usuario un puntaje de 0,846; por lo que concluye en su estudio que hay un enlace significativo y directo entre ambas variables mencionadas.

Zambrano (2018) realiza una tesis donde su objetivo de investigación fue el de precisar la relación presente entre la calidad y la satisfacción de los pacientes del área especializada en hemodiálisis de la clínica mencionada, para lo cual necesitó una muestra de 85 pacientes. La metodología usaba para realizar el estudio fue no experimental correlacional transversal, se utilizaron instrumentos para ambas variables para poder hacer la recolección de datos; y, como resultado de ello se obtuvo que a través del análisis del coeficiente rho de Spearman salió con un puntaje de 0.633 y $p = 0.00$ (menor de 0.01), por lo que se infiere que hay rechazo de la hipótesis nula que se planteó en su estudio ,y, que a su vez, hay una relación con mucha significancia entre las variables de su trabajo de investigación.

Cuando nos referimos a los conceptos que implica la calidad de atención, nos tenemos que remontar a los orígenes del hombre cuando la calidad se originaba en el momento en que el hombre llegó a la tierra, la misma naturaleza del hombre hace que desee tener esas ganas de superación y perfeccionamiento en las cosas que realiza. A partir de la era de las cavernas, hace aproximadamente unos 50000 años atrás, el hombre tenía la necesidad de recolectar frutos para poder sobrevivir, además de fabricar herramientas, armas, vasijas y utensilios que le servirían en sus actividades principalmente en la cacería, es desde estas acciones que inicia la calidad (Izar y Gonzales, 2004).

La habilidad para poder comprobar la calidad surge desde años antes de Cristo con actividades que garantizaban el trabajo correcto o cuando menos tomar las acciones correctivas necesarias, un ejemplo de ello es cuando un trabajador al construir una casa lo hacía mal y esta se derrumbaba, lo sentenciaban a la muerte. A través de la historia se observan distintas civilizaciones que ponían modelos para poder verificar la calidad como los griegos, egipcios y fenicios, los cuales aplicaban la corrección en su accionar para poder garantizar la calidad (Suárez, 2010).

Hubo distintas teorías sobre la calidad a través de los años, las cuales tuvieron diferentes autores, entre los que podemos destacar a los siguientes:

Crosby (1987) mencionaba que la calidad no tiene costo y los que genera estos costos es el mal servicio que se ofrece a la gente que no cuenta con la calidad necesaria.

Deming (1989) indicaba que la calidad es homogénea y segura, además debe ser de un costo bajo y acomodarse al usuario y sus necesidades. Asimismo, Deming plantea una teoría de la calidad la cual deberían adoptar empresas de diferente nivel, ya sean pequeñas, medianas o grandes, y así, logren una mayor competitividad y productividad en el mercado. Dentro de los principios fundamentales que ofrece Deming se encuentran los siguientes: impulsar la importancia de la mejora del servicio que se brinda, adoptar nuevas filosofías, utilizar diferentes formar para capacitarse para realizar sus labores, comprender el inicio de las dificultades, mejorar el sistema referido a los servicios y la producción, entre otros.

Juran et al. (2005) mencionan que la calidad se debe adaptar a su uso, esto quiere decir que se pueda adecuar a los servicios que se brinda en la medida que se va atendiendo a los usuarios.

Udaondo (1992) nos hace referencia que la calidad es la mejora continua en las diferentes áreas de la empresa o de las instituciones, la cual necesita de la intervención de todos activamente, lo que generará el progreso en su rendimiento y en los servicios para así poder darles satisfacción a sus usuarios.

Donabedian (1990) se encargó de cambiar la idea que se tenía sobre los planes relacionados al sector salud, de acuerdo a su teoría, nos menciona que como referencia la satisfacción del usuario presenta mayor valor para poder evaluar si es buena la atención en salud.

Al querer realizar la medición de la calidad tomaba en cuenta aspectos como los insumos, la infraestructura, el número de personas laborando, la interacción de los trabajadores con los usuarios, los recursos materiales y además los efectos al mejorar la condición de la salud y el cumplimiento con las perspectivas que se genera el usuario. Este pensamiento sobre calidad fue variando con el paso de los años, por lo que nuevas ideas se fueron uniendo para una mejora constante por la misma necesidad que el usuario generaba y, por ende, el progreso que cada institución de salud como meta primordial.

Humet (2001) nos relata que la proposición hecha por Donabedian en el año 1980 era muy tradicional, ya que nos dice que la Calidad de atención es equivalente de algo bueno, porque nos ayuda con la identificación del beneficio y a su vez de las dificultades de tales actos.

Existen modelos en los que nos podemos basar para poder evaluar la calidad de atención, entre los principales se encuentran: el planteado por Cronin y Taylor (1992), el modelo SERVPERF (Service performance), el cual está basado en estudios empíricos hechos en varias organizaciones que brindan servicios. Este modelo tiene como fundamento solo en las percepciones, por lo que excluye las expectativas del sector a estudiar. El sustento del SERVPERF se relaciona con los diferentes problemas al momento de interpretar el concepto de expectativa, además del cambio en la prestación del servicio, y en el exceso de las percepciones del servicio recibido.

Otro de los modelos basados en la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario es el modelo LODGQUAL, el cual es el desarrollado por Guetty y Thompson (1994) donde además de relacionar ambas variables, su intención es el de que recomienden el servicio recibido a otras personas. Este modelo fue validado de manera empírica en servicios de alojamientos, por ello el nombre

derivado de lodging más qual, lo que significa calidad del alojamiento. Lo más destacado del modelo LODGQUAL es que simplificó a tres la cantidad de dimensiones del modelo SERVQUAL.

Por último, Parasuraman et al. (1985; 1988) con sus trabajos de investigación desarrollaron en modelo SERVQUAL, el cual es uno de los modelos más empleados a nivel mundial para poder medir la calidad de atención de servicio brindado. Este modelo ayuda con la identificación de las incompatibilidades, confrontando las perspectivas con respecto a las cinco dimensiones que presenta. El usuario que recibe la atención puede valorar de forma positiva o negativa si la percepción que obtuvo es superior o inferior a su expectativa con la atención que recibe. Este modelo es el adoptado por el Ministerio de Salud para realizar las diferentes evaluaciones en cuanto a la calidad de atención en los diferentes establecimientos de salud, por lo que es el que se usará en el presente estudio para realizar un adecuado análisis. Estos tres modelos, mencionados anteriormente, fueron analizados en el trabajo realizado por Parra (2015).

El modelo SERVQUAL presenta cinco dimensiones, las cuales Mora (2017) identificó en su estudio y que se describirán a continuación, en primer lugar, está la empatía que tiene como definición de la Real Academia Española (2020) la capacidad de poder sentirse identificado con algo, por lo que se infiere que la atención al usuario debe ser individualizada. En segundo lugar, está la dimensión capacidad de respuesta, la cual es definida en conjunto como la voluntad que se tiene para realizar a atención al usuario y que este servicio sea de manera oportuna. En tercer lugar, están los aspectos tangibles que se define por la RAE como todo lo que se puede palpar y comprender de manera concisa, se deduce como el aspecto del personal, los equipos, dispositivos y la infraestructura de los establecimientos. En cuarto lugar, está la seguridad, la cual se define por la RAE como el atributo de estar seguro o libre de cualquier riesgo, de este concepto se infiere como la capacidad, intelecto y amabilidad de los servidores. Por último, en quinto lugar, hallamos la dimensión fiabilidad que se define por la RAE como la función correcta de algo, por lo que se entiende como la capacidad de ejecutar un servicio de manera puntual (Dávila et al., 2012).

Existen diferentes trabajos de investigación los cuales usaron como instrumento la encuesta SERVQUAL, Sifuentes (2016), Li et al. (2017) y Umoke et al.

(2020), presentan como forma de evaluación para la calidad de atención un instrumento denominado encuesta SERVQUAL, la cual fue usada para comprender la satisfacción que presenta cada usuario luego de que se le realice la atención correspondiente. Además, el uso de las cinco dimensiones descritas anteriormente las podemos observar en estudios como los de Javed y Ilyas (2018), y también, en el de Saha y Bhattacharya (2019), las cuales contribuyeron para un mejor análisis de los resultados que obtuvieron.

De acuerdo a Donabedian (1990), nos menciona que para poder describir de manera correcta la calidad necesariamente se debe contar con la percepción que presenta el usuario o cliente.

La satisfacción está definida por Churchill y Suprenant (1982), como define la satisfacción como la reacción al uso de un servicio o también la compra de algún producto que se va a derivar de la comparación que va a realizar el consumidor, tanto de las retribuciones y costos de la compra relacionados a sus expectativas.

Kotler (1997) nos hace referencia que la satisfacción del usuario se va a definir conforme se encuentra el estado de ánimo de la persona, el cual va a resultar luego de comparar la productividad de los servicios recibidos con las expectativas, esto se llevará de manera práctica a su aplicación para poder determinar el grado de satisfacción que presenta el cliente. Esto se va a resumir mediante una fórmula, la cual sería rendimiento percibido menos las expectativas.

Donabedian (1990) agrupa la satisfacción del usuario en tres diferentes dimensiones pero que a su vez guardan estrecha relación hasta el punto de generar dependencia entre ellas, como primera dimensión se encuentra la científica – técnica en la que encontramos aspectos como la eficiencia, eficacia y efectividad, las cuales cumplen con monitorizar que las normas sean aplicadas correctamente, también con el empleo idóneo de los bienes. Como segunda dimensión tenemos a la humana, la cual considera al respeto cultural, la diversidad, los derechos y a la empatía como aspectos fundamentales que nos ayudan con información adecuada, íntegra y sobre todo con la amabilidad en el trato. Por último, está la dimensión del entorno, la cual abarca aspectos como la comodidad, orden, limpieza, infraestructura y las facilidades que brinda la institución, todo ellos relacionado estrechamente con la confianza.

Cordero et al. (2016) mencionan que es difícil definir de manera directa del criterio del usuario que recibe la atención, ni tampoco de la persona que brinda el

servicio. Carmona (2016) nos refiere que tanto el profesional como el usuario tienen su propia opinión, y es como de esa manera logran definir el concepto de calidad según lo que percibe cada uno destacando los determinantes que más impresión le causaron.

Huanchaco (2017) nos da a conocer que el usuario debe recibir la atención por parte del profesional con amabilidad, a su vez generar una empatía, además, el contexto donde se desarrolla la atención tiene que tener comodidad y se pueda resolver las dudas sin demora en el tiempo de espera, logrando así una satisfacción al paciente. Pérez (2016), de manera opuesta, nos refiere que la capacidad del profesional y los distintos avances tecnológicos, los cuales son empleados como una forma para diagnosticar y dar tratamiento, no pueden dar la importancia debida a la atención por lo que se dan por determinados. Álvarez (2017) detalla que los establecimientos de salud y los servicios que brindan van a generar distintos niveles de aprobación en los pacientes, es por ello que lo que apoya en la toma de decisiones pertinentes es la satisfacción de los usuarios. Pariona (2018) refiere que existe una señal de cómo se realiza el trabajo y es la satisfacción, además de que modifica las posturas negativas por ideas efectivas que ayudarán en la mejoría de la conducta y por consiguiente el trato al paciente será digno.

Purizaca (2020) menciona que los trabajos de las administraciones anteriores y actuales sirvieron para asegurar que los pacientes tengan una salud óptima, hay marcos normativos a los cuales deberían darles importancia para su creación, y, así, poder aplicar estrategias que puedan servir como garantía para que la atención sea de calidad dependiendo de la complejidad del nivel de la capacidad resolutoria de los establecimientos y también a la población a la cual esté determinada su atención. Gómez et al. (2020) expone que Perú no se tiene una calidad alta en la atención, esto se basa en las equivocaciones que se realizan al momento de brindar el servicio y también en el trato que recibe el usuario. Becerra y Condori (2019) proponen que la meta es aumentar cada vez más el nivel de calidad, y esto se conseguiría como una opción para ello la inversión en la infraestructura en las instituciones de salud e ir solucionando la crisis por la que atraviesa actualmente. Burneo (2015) refiere que un 38% de los nosocomios del Perú son de mucha antigüedad, aproximadamente entre 26 a 50 años, y, que por si fuera poco, hay un déficit de un número de profesionales de salud que asciende a 16650, además se adiciona los profesionales que toman la

decisión de laborar en el extranjero por las mejores condiciones que les ofrecen y que no logran encontrar en nuestro país, todo ello es lo que provoca que haya falta de especialistas en los diferentes establecimientos de salud.

Carmona (2016) informa en su trabajo de investigación sobre los resultados de la encuesta realizada en el Perú en lo referente a la satisfacción del paciente en salud, la cual fue llevada a cabo en distintos hospitales de la región, tanto los que pertenecen a MINSA, ESSALUD y las fuerzas armadas, como resultado de ello un porcentaje de 81 % menciona que tuvo insatisfacción con la atención que recibieron por parte del personal de salud. Sifuentes (2016) infiere que las atenciones que se realizan en provincia tienen muchas equivocaciones, principalmente por el déficit de profesionales con especialidad, lo que implica el tener que buscar la forma de poder referirlos a establecimientos de mayor complejidad donde en varias ocasiones los usuarios fallecen camino a su atención, a su vez se suma una infraestructura deficiente, defectos en la comunicación por las diferentes culturas y costumbres de la población que atienden, esto trae como consecuencia la insatisfacción de las expectativas que se genera el usuario.

Rezaei et al. (2016) mencionan que como causa principal para el acceso a la salud de la población es las dificultades económicas que enfrentan la mayor parte de los países de la región latinoamericana. Del Carmen (2019) presentó un análisis sobre la actual postura del sistema de salud frente a su capacidad de reacción en Lima. Concluye que se debe dar mayor prioridad al déficit en los recursos humanos, además de que en los establecimientos donde llegan las referencias deben contar con mayor número de especialidades, sumando también el crecimiento de beneficios que ofrece el sistema de salud como la mejoría en los exámenes para un diagnóstico más certero y el abastecimiento de insumos y medicamentos. Chirinos et al. (2018) presentan una evaluación sobre el diagnóstico situacional por el que atraviesa el sistema de salud pública de nuestro país; lo que infiere de este estudio es que principalmente se necesita un incremento en la cantidad de profesionales médicos que tengan una especialidad que puedan abarcar los requerimientos en salud de la población, esto será posible con la estructuración de un plan de abastecimiento nacional, para que esto sea realidad se debe producir mejoras en los procesos administrativos y también proponer directivas de políticas en salud; por ello, en el 2019, se crearon las DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud). Cosavalente-Vidarte et al. (2019) indagan

sobre la situación actual del sistema de salud y plantea realizar modificaciones con respecto al aseguramiento, a las subvenciones, en el juicio de los profesionales y en las técnicas de atención a los usuarios. En el Perú, todavía no se ha puesto en práctica la acreditación de los planes de gestión de la calidad en los diferentes organismos de salud, aún se utilizan instrumentos que no tienen la acreditación correspondiente, lo que conlleva a crear procesos erróneos e insatisfacciones por sus atenciones.

Del Carmen (2019) luego de realizar la evaluación en referencia a la realidad que atraviesa el Perú con la salud pública, manifiesta distintas sugerencias para que la atención mejore y el paciente quede satisfecho con ella, propone establecer un solo sistema de salud, donde la cobertura en salud sea universal y que permita que los pacientes no tengan dificultades con el acceso a los servicios de salud, ya sea por su ubicación en la geografía o por temas relacionados con el dinero; el aseguramiento en salud con el paso de los años ha ido incrementando su cobertura a la población, pero aún es insuficiente para poder velar por las diferentes necesidades de la población peruana, esto deja como asuntos pendientes varias metas como la mejora y veracidad de las competencias resolutorias de los distintos establecimientos y su posterior implementación, todo esto destinado a que el sistema de referencias tenga una mayor efectividad junto con la participación de la población para escuchar sus demandas en un contexto ético y poderles dar la solución correspondiente.

En el Perú, desde el 2009, el MINSA publica la RM N°277-2009/MINSA, que, con el transcurso del tiempo, tuvo que ser adaptada por las diferentes necesidades de la población peruana por la siguiente RM N°527-2011/MINSA, en esta nueva resolución ministerial nos menciona los pasos que se deben seguir para poder evaluar la atención para con los usuarios tanto internos como externos de cada establecimiento de salud, en este nuevo modelo observamos la mejoría en los procesos que se plantean con respecto a la resolución ministerial anterior, donde presenta como un objetivo principal el de satisfacer las diferentes necesidades que pueda tener cada usuario y que a su vez se puedan poner en funcionamiento actos de continua mejoría.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio presenta un tipo de investigación aplicada porque se centra en resolver las incógnitas que se presentan día a día bajo condiciones controladas (Hernández et al., 2014).

El diseño es descriptivo correlacional, ya que se estudió las características o cualidades de cada variable del estudio y su correlación, la cual podrá medir el nivel de relación existente entre las variables del estudio (Sánchez y Reyes, 1998).

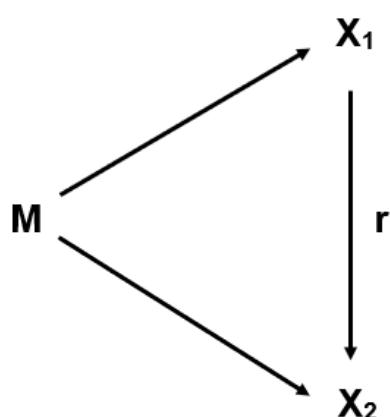
La investigación presenta un enfoque cuantitativo no experimental, ya que está basada en los fenómenos observados en la pureza de su estado sin que haya manipulación o intervención alguna de las variables que presenta por parte de la persona que investiga (Hernández et al., 2014).

Además, el tipo de corte que presenta es transversal, ya que los datos fueron recopilados en momento único en un momento preciso, de una población determinada (Briones, 2002).

El tipo de diseño correlacional según Hernandez et al. (2014) tiene el siguiente esquema:

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



Nota. Elaboración propia

Dónde:

M = Muestra del estudio

X_1 = Análisis de la variable 1

X_2 = Análisis de la variable 2

r = Correlación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

En este estudio se consideró dos variables, la primera variable es la calidad de atención y la segunda es la variable satisfacción del usuario. Las variables del estudio y su operacionalización están vinculadas de manera muy estrecha al recurso de la encuesta que se utilizará para poder realizar la obtención de los datos, la cual se encuentra acorde con cada objetivo planteado en la presente investigación.

3.2.1. Variable 1: Calidad de atención

La definición conceptual que presenta la primera variable se obtuvo de Deming (1989), quien refiere que la calidad de atención es la que se presenta cuando el cliente está satisfecho con relación al servicio que se le brindó, si el cliente tiene alguna idea para brindar, deberá mostrar una división que puede iniciar con una extrema insatisfacción y va hasta una gran satisfacción. Además, el autor menciona que la variable calidad de atención se puede interpretar en diferentes niveles de satisfacciones que perciben los usuarios al brindarles el servicio por el cual demandan, y que, además, presentan grados con los que pueden expresar su aprobación con el servicio dado.

Como definición operacional la variable calidad de atención, para un mejor análisis, presenta como operacionalización cinco dimensiones las cuales son la empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Estas dimensiones presentan una clasificación con indicadores las cuales están detalladas en la tabla de operacionalización de variables.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario

Para Ribeiro (2005) la variable satisfacción del usuario analiza de forma individual diferentes características que se relacionan con la salud y su cuidado, todo ello dentro de un contexto multidimensional, también se define como la dimensión en que la atención realizada en el sector salud y el estado de salud que trae como efecto

la atención cumplirá con las expectativas que tiene el usuario.

En esta investigación se empleó como modelo la encuesta SERVQUAL adaptada, la cual indica un total de cinco dimensiones.

Para la definición operacional de la segunda variable satisfacción del usuario, para un mejor análisis, presenta tres dimensiones, las cuales son la técnico-científica, la humana y el entorno, los indicadores que presenta esta variable son siete en total y por cada uno se considera un ítem, por lo que la encuesta está elaborada con 24 en total, el cual se empleará para la recolección de los datos, para luego ser evaluados estadísticamente.

3.3. Población, muestra y muestreo

El presente estudio tuvo como población el total de los usuarios que fueron atendidos en servicio de medicina del área de urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima. Se tomó en cuenta la cantidad de usuarios que se atendieron en el mes de junio del 2021, tanto paciente SIS como pagantes, donde el promedio diario de atenciones en el servicio es de 30 al día.

La muestra, que fue tomada al azar de manera probabilística, se realizó mediante la siguiente fórmula:

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

Dónde:

“n” es igual al tamaño de muestra.

“p” es la proporción de usuarios que presentan insatisfacción.

“q” es la proporción de usuarios que presenta satisfacción.

“e” es error estándar es de 0.1 según categorización de la institución.

“z” es el nivel de confianza 95% igual a 1.96.

“N” es la población de usuarios que se atendieron durante el periodo recomendado en el servicio a estudiar.

Reemplazando los valores tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 (2152) (0.5) (0.5)}{(0.09)^2 (2151) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{2066.78}{18.38} = 112$$

El muestreo probabilístico, aleatorio simple fue el empleado, donde el total de los usuarios que participaron se determinó usando ese sistema. El total que se evaluó fue de 112 usuarios.

La selección de la muestra presentó los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Usuario que fue atendido en el servicio de medicina en el área de emergencia del centro materno infantil tanto femenino como masculino.
- Usuario con mayoría de edad (a partir de 18 años).
- Usuario que se encuentra tanto físico como emocionalmente estable para aceptar su consentimiento informado de manera verbal para realizar la encuesta correspondiente.

Criterios de exclusión:

- Usuario que fue atendido en el servicio de medicina en el área de emergencia del centro materno infantil, que presenta alguna discapacidad para realizar la encuesta.
- Usuario que sea menor de edad (menos de 18 años).
- Usuario que no acepta participar del estudio.
- Usuario que no se encuentra en una condición física ni mental para responder la encuesta.
- Usuario que presenta vínculo familiar con personal del establecimiento.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta que contiene un listado de preguntas que fueron estructuradas de manera coherente, basándose en la

medición de una o más variables y cuyo fin es la recolección de los datos para luego ser analizados estadísticamente (Hernández et al., 2014).

Instrumento

El cuestionario fue el instrumento que se utilizó para la recopilación de la información, el cual estuvo basado en la escala de Likert, este cuestionario se basa en un listado de preguntas que fue desarrollado a partir de Parasuraman et al. (1991).

Hernández et al. (2014) mencionan que no debe haber improvisación en el desarrollo, sino que debe tener independencia de su autonomía y a su vez tiene que rebatir de manera inevitable a un procedimiento fundamental el cual debe contenerlo.

Validez

El cuestionario que se desarrolló tuvo la validez correspondiente por el juicio de expertos en el tema seleccionado, el cual está basado en el modelo SERVQUAL. La solicitud fue presentada a los jueces quienes fueron los encargados de la evaluación y determinaron que existe suficiencia en ambos instrumentos y que es aplicable en la población de estudio.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del estudio se analizaron los datos mediante el parámetro de estadística “Alfa de Cronbach”, para lo cual los instrumentos se aplicaron a un total de 24 usuarios. El SPSS fue el programa estadístico en el que luego se procesó cada uno de los datos recopilados para el análisis de cada variable del estudio.

Los resultados de confiabilidad que se obtuvieron fueron de 0.818 para la variable calidad de atención y su instrumento correspondiente y de 0.807 para la variable satisfacción del usuario y su instrumento.

De acuerdo al análisis de ambos resultados anteriores presentan confiabilidad alta, por lo que se deduce que los instrumentos de ambas variables son confiables.

3.5. Procedimientos

Para poder iniciar con el estudio correspondiente se realizó un piloto con el fin

de poder analizar la confiabilidad de ambos instrumentos, en total fueron 24 usuarios de otro establecimiento de salud con las mismas características del establecimiento del estudio y que también pertenece al mismo distrito, se eligieron los usuarios de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, los cuales se seleccionaron al azar y se les pudo aplicar los cuestionarios basados en la escala Likert.

Además, la validez de cada instrumento fue realizada mediante el juicio de 3 expertos y se presentó la solicitud correspondiente a la dirección general a la que pertenece la institución del estudio tanto para la aplicación del instrumento como para la autorización del uso de nombre de la institución y la posterior publicación en el repositorio de la universidad de manera pública.

Luego de realizar la prueba piloto, tener la validación del instrumento y la autorización para la aplicación del mismo, paso siguiente se inició con la recopilación de datos mediante las encuestas realizadas a los 112 usuarios de la muestra del estudio que acudieron al servicio de urgencias del establecimiento, para lo cual se les informó sobre los objetivos del estudio y tuvieron un total de 15 minutos para realizar la encuesta.

A continuación, se realizó el análisis de las 112 encuestas con ayuda del programa SPSS versión 25.0. Por último, los resultados del estudio se mostraron en las tablas y figuras con la correspondiente interpretación, las que estuvieron acordes con los objetivos y las hipótesis planteadas.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos en las encuestas se analizaron mediante los métodos de la estadística descriptiva e inferencial, los programas que se utilizaron fueron el programa de Excel para generar las tablas con los datos y posteriormente realizar el análisis en el SPSS. El instrumento empleado fue la adaptación de la encuesta SERVQUAL, la cual se aplicó en el servicio de medicina del área de urgencias donde el total de preguntas de ambos cuestionarios es de 24.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación cumple con los parámetros determinados por la

Universidad César Vallejo, además de contar con la autorización de la institución para la aplicación del instrumento.

Los usuarios recibieron la información sobre el objetivo del trabajo de investigación, la cual es válida, confiable, fidedigna y veraz por medio del análisis de los instrumentos aplicados.

Además, este trabajo de investigación se ha realizado bajo las normas de respeto y responsabilidad para con los usuarios pertenecientes al servicio de medicina del área de urgencias del Centro Materno Infantil, a cada usuario se le brindó un trato igualitario y se tuvo en cuenta la protección de su identidad, por lo que las encuestas serán resueltas de manera anónima, por lo que se respeta la libertad de opinión del usuario y además se cumple con los principios de bioética de la salud.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Resultado del nivel de calidad de atención

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	20	17.9
Regular	79	70.5
Buena	13	11.6
Total	112	100

Nota. Resultados de encuestas.

De acuerdo a la tabla 1, un porcentaje mayor considera que la calidad de atención presenta un nivel regular (70.5%), además podemos observar que para el 17.9% es mala y para el 11.6% es buena. Por ello, la predominancia es del nivel regular en la calidad de atención en los usuarios.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de atención

Dimensiones de calidad de atención		Niveles			Total
		Mala	Regular	Buena	
Aspectos tangibles	Frecuencia	14	65	33	100
	Porcentaje	12.5	58	29.5	100
Fiabilidad	Frecuencia	41	59	12	100
	Porcentaje	36.6	52.7	10.7	100
Capacidad de respuesta	Frecuencia	22	74	16	100
	Porcentaje	19.6	66.1	14.3	100
Seguridad	Frecuencia	31	70	11	100
	Porcentaje	27.7	62.5	9.8	100
Empatía	Frecuencia	29	68	15	100
	Porcentaje	25.9	60.7	13.4	100

Nota. Resultados de encuestas.

De acuerdo a la tabla 2, los porcentajes más altos se ubican en el nivel regular de la calidad de atención con un porcentaje mayor en la dimensión de capacidad de respuesta (66.1%), además podemos observar que para el nivel malo de calidad de atención el porcentaje mayor se encuentra en la dimensión fiabilidad (36.6%) y para el nivel bueno el mayor porcentaje se ubica en la dimensión aspectos tangibles (29.5%).

4.1.2. Resultado del nivel de satisfacción del usuario

Tabla 3

Distribución de frecuencias la satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	16	14.3
Poco satisfecho	82	73.2
Satisfecho	14	12.5
Total	112	100

Nota. Resultados de encuestas.

De acuerdo a la tabla 3, un porcentaje mayor considera que la satisfacción del usuario presenta un nivel poco satisfecho (73.2%), además podemos observar que para el 14.3% es insatisfecho y para el 12.5% es satisfecho. Por ello, la predominancia es del nivel poco satisfecho en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensiones de satisfacción del usuario		Niveles			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Humana	Frecuencia	23	73	16	100
	Porcentaje	20.5	65.2	14.3	100
Técnico -	Frecuencia	34	70	8	100

científica	Porcentaje	30.4	62.5	7.1	100
	Frecuencia	13	53	46	100
Entorno	Porcentaje	11.6	47.3	41.1	100

Nota. Resultados de encuestas.

De acuerdo a la tabla 4, los porcentajes más altos se ubican en el nivel poco satisfecho de la satisfacción del usuario con un porcentaje mayor en la dimensión humana (65.2%), además podemos observar que para el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario el porcentaje mayor se encuentra en la dimensión técnico - científica (30.4%) y para el nivel satisfecho el mayor porcentaje se ubica en la dimensión entorno (41.1%).

4.1.3. Resultados según la relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario

Resultado del objetivo general

Tabla 5

Tabla de contingencia Calidad de atención versus Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Calidad de atención	Mala	Recuento	13	7	0	20
		% del total	11.6%	6.3%	0.0%	17.9%
	Regular	Recuento	3	71	5	79
		% del total	2.7%	63.4%	4.5%	70.5%
	Buena	Recuento	0	4	9	13
		% del total	0.0%	3.6%	8.0%	11.6%
Total		Recuento	16	82	14	112
		% del total	14.3%	73.2%	12.5%	100.0%

Nota. Resultados de encuestas.

En la tabla 5 se presentan los datos porcentuales de la variable calidad de atención y

satisfacción del usuario donde el 11,6% considera que la calidad de atención es mala y además se encuentra en el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario, el 63,4% considera que la calidad de atención es regular y además están poco satisfechos y para el 8% la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos.

Resultado del objetivo específico 1

Tabla 6

Distribución de frecuencias de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Aspectos tangibles	Mala	Recuento	9	5	0	14
		% del total	8.0%	4.5%	0.0%	12.5%
	Regular	Recuento	7	54	4	65
		% del total	6.3%	48.2%	3.6%	58.0%
	Buena	Recuento	0	23	10	33
		% del total	0.0%	20.5%	8.9%	29.5%
Total	Recuento	16	82	14	112	
	% del total	14.3%	73.2%	12.5%	100.0%	

Nota. Resultados de encuestas.

En la tabla 6 se presentan los datos porcentuales entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario donde el 8% considera que la dimensión aspectos tangibles es mala y además se encuentra en el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario, el 48.2% considera que la dimensión aspectos tangibles es regular y además están poco satisfechos y para el 8.9% la dimensión aspectos tangibles es buena y se encuentran satisfechos.

Resultado del objetivo específico 2

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la fiabilidad y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Fiabilidad	Mala	Recuento	14	26	1	41
		% del total	12.5%	23.2%	0.9%	36.6%
	Regular	Recuento	2	52	5	59
		% del total	1.8%	46.4%	4.5%	52.7%
	Buena	Recuento	0	4	8	12
		% del total	0.0%	3.6%	7.1%	10.7%
Total	Recuento	16	82	14	112	
	% del total	14.3%	73.2%	12.5%	100.0%	

Nota. Resultados de encuestas.

En la tabla 7 se presentan los datos porcentuales entre fiabilidad y satisfacción del usuario donde el 12.5% considera que la dimensión fiabilidad es mala y además se encuentra en el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario, el 46.4% considera que la dimensión fiabilidad es regular y además están poco satisfechos y para el 7.1% la dimensión fiabilidad es buena y se encuentran satisfechos.

Resultado del objetivo específico 3

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Capacidad de respuesta	Mala	Recuento	10	12	0	22
		% del total	8.9%	10.7%	0.0%	19.6%
	Regular	Recuento	6	61	7	74
		% del total	5.4%	54.5%	6.3%	66.1%
	Buena	Recuento	0	9	7	16
		% del total	0.0%	8.0%	6.3%	14.3%

Total	Recuento	16	82	14	112
	% del total	14.3%	73.2%	12.5%	100.0%

Nota. Resultados de encuestas.

En la tabla 8 se presentan los datos porcentuales entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario donde el 8.9% considera que la dimensión capacidad de respuesta es mala y además se encuentra en el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario, el 54.5% considera que la dimensión capacidad de respuesta es regular y además están poco satisfechos y para el 6.3% la dimensión capacidad de respuesta es buena y se encuentran satisfechos.

Resultado del objetivo específico 4

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la seguridad y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Seguridad	Mala	Recuento	12	18	1	31
		% del total	10.7%	16.1%	0.9%	27.7%
	Regular	Recuento	4	59	7	70
		% del total	3.6%	52.7%	6.3%	62.5%
	Buena	Recuento	0	5	6	11
		% del total	0.0%	4.5%	5.4%	9.8%
Total		Recuento	16	82	14	112
		% del total	14.3%	73.2%	12.5%	100.0%

Nota. Resultados de encuestas.

En la tabla 9 se presentan los datos porcentuales entre seguridad y satisfacción del usuario donde el 10.7% considera que la dimensión seguridad es mala y además se encuentra en el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario, el 52.7% considera que la dimensión seguridad es regular y además están poco satisfechos y para el 5.4% la dimensión seguridad es buena y se encuentran satisfechos.

Resultado del objetivo específico 5

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la empatía y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Empatía	Mala	Recuento	14	15	0	29
		% del total	12.5%	13.4%	0.0%	25.9%
	Regular	Recuento	2	61	5	68
		% del total	1.8%	54.5%	4.5%	60.7%
	Buena	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0.0%	5.4%	8.0%	13.4%
Total		Recuento	16	82	14	112
		% del total	14.3%	73.2%	12.5%	100.0%

Nota. Resultados de encuestas.

En la tabla 10 se presentan los datos porcentuales entre empatía y satisfacción del usuario donde el 12.5% considera que la dimensión empatía es mala y además se encuentra en el nivel insatisfecho de la satisfacción del usuario, el 54.5% considera que la dimensión empatía es regular y además están poco satisfechos y para el 8% la dimensión empatía es buena y se encuentran satisfechos.

4.2. Análisis inferencial

Para la prueba de hipótesis se tomó en cuenta los parámetros de las pruebas no paramétricas, por lo que tanto la hipótesis general y las específicas se analizaron mediante la prueba de rho de Spearman.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 11

Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,701**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	112

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se evidencia la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.701, lo cual nos indica que existe una relación fuerte positiva, además $\rho = 0.00 < 0.01$, lo cual nos comprueba que debemos rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que la calidad de atención presenta una relación muy significativa con la satisfacción del usuario.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 12

Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman	ASPECTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,524**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	112

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se evidencia la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.524, lo cual nos indica que existe una relación moderada positiva, además $\rho = 0.00 < 0.01$, lo cual nos comprueba que debemos rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que los aspectos tangibles presentan una relación muy significativa con la satisfacción del usuario.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 13

Correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO
		Coeficiente de correlación	,539**
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Sig. (bilateral)	,000
		N	112

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se evidencia la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.539, lo cual nos indica que existe una relación moderada positiva, además $\rho = 0.00 < 0.01$, lo cual nos comprueba que debemos rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que la fiabilidad presenta una relación muy significativa con la satisfacción del usuario.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 14

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO
		Coeficiente de correlación	,503**
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE	Sig. (bilateral)	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se evidencia la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.503, lo cual nos indica que existe una relación moderada positiva, además $\rho = 0.00 < 0.01$, lo cual nos comprueba que debemos rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que la capacidad de respuesta presenta una relación muy significativa con la satisfacción del usuario.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 15

Correlación la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO
		Coeficiente de correlación	,486**
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Sig. (bilateral)	,000
		N	112

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se evidencia la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.486, lo cual nos indica que existe una relación moderada positiva, además $\rho = 0.00 < 0.01$, lo cual nos comprueba que debemos rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que la seguridad presenta una relación muy significativa con la satisfacción del usuario.

4.2.6 Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 16

Correlación la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,683**

Sig. (bilateral)	,000
N	112

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se evidencia la prueba de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.683, lo cual nos indica que existe una relación fuerte positiva, además $\rho = 0.00 < 0.01$, lo cual nos comprueba que debemos rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que la empatía presenta una relación muy significativa con la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En esta parte del trabajo de investigación se procederá a realizar la discusión correspondiente, teniendo como base los resultados obtenidos anteriormente. Durante muchos años, se han realizado muchas investigaciones con respecto al tema relacionado a calidad de atención y satisfacción del usuario, tanto en nuestro país como en los del extranjero, donde se conoce que ambas variables del trabajo de investigación son indicadores fundamentales en los diferentes servicios del área de salud.

Este estudio tiene como objetivo principal el establecer la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. A su vez, se determinó el grado de satisfacción del usuario contrastado con las cinco dimensiones de la calidad de atención, las cuales fueron aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los usuarios que se atienden en el establecimiento de salud tienen una apreciación clara sobre las condiciones que ha alcanzado el centro materno infantil, el cual debe realizar las prestaciones acordes a las expectativas de la población para que los usuarios que acuden con alguna enfermedad se sientan satisfechos. Por consiguiente, es de vital importancia y además de ser una prioridad el brindar una calidad de atención buena. De acuerdo al análisis de las encuestas realizadas a los usuarios se halló que en su mayoría los usuarios quedaron poco satisfechos con la atención brindada por el profesional de la salud en el servicio de medicina del área de urgencias del centro de salud materno infantil la cual la consideraron como regular, el porcentaje que resultó fue de 63.4%, este resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Pérez (2018), quien obtuvo un porcentaje de 31.2% en la misma comparación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, el cual es un porcentaje menor, caso contrario presenta el estudio realizado por Barrientos (2018), el cual presenta el porcentaje mayor en el nivel de muy bueno por lo que los usuarios que recibieron la atención en el establecimiento de salud de su estudio se sintieron muy satisfechos.

Gambini (2020) realiza su trabajo de investigación en un centro de salud del MINSA donde obtuvo resultados muy positivos en cuanto a la calidad de atención realizada en el servicio de neonatología con un 81% del total de la muestra que indicó que recibió una atención buena, a diferencia del servicio de pediatría que solo tuvo un 29% como calidad de atención buena, este último resultado es el menor porcentaje presenta a diferencia de la calidad de atención regular con un 31% y mala con un 42%, en este estudio, en el que se evalúa el servicio de medicina del área de urgencias, también se obtuvo el menor porcentaje en cuanto a una calidad de atención buena con un 11.6%, resultado similar presentó Zambrano (2018), donde la calidad de atención en el servicio de hemodiálisis presentó un menor porcentaje de 28.2% en la calidad de atención alta, por lo que se debería implementar acuerdos plasmados en planes para la mejoría de la atención en los tres servicios mencionados anteriormente.

Con referencia a los resultados de la satisfacción tenemos que solo un 12,5% de los usuarios están satisfechos con la atención recibida, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel de poco satisfechos con un 73.2%, en comparación el estudio realizado por Asamrew et al. (2020), en un hospital de Etiopía, donde el porcentaje entre los pacientes satisfechos y muy satisfechos es de un 46.2% y de un 37.7% de pacientes ni satisfechos ni insatisfechos, nivel similar al poco satisfechos en este estudio realizado, por lo que al igual que en lo mencionado anteriormente se deberá buscar soluciones de mejora para aumentar la satisfacción de los usuarios en el establecimiento de salud en mención.

De acuerdo a la hipótesis general del estudio, la calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021, además el grado de correlación entre ambas variables, la cual está basada en el análisis por el Rho de Spearman con un resultado de 0.701 lo cual tiene como significado que entre las dos variables existe una fuerte relación positiva, con $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. La relación que hay entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en

el año 2021 es directa y significativa; asimismo, Abidova et al. (2020) concluyen que los principales predictores de la satisfacción tienen una relación significativa con la calidad de atención percibida por los pacientes. Por otro lado, Montalvo et al. (2020) concluyeron en su estudio realizado en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, que también existe una relación significativa y directa entre ambas variables con un resultado de Rho de Spearman de 0.590 por lo que además la relación entre ambas variables es positiva y moderada a diferencia de la hallada en este estudio la cual fue fuerte.

En la hipótesis específica 1, en cuanto a la correlación que existe entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario tenemos un resultado de Rho de Spearman de 0.524, lo cual nos da a entender que hay una relación moderada entre las variables anteriores, además el valor de $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por consiguiente, los aspectos tangibles se relacionan significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. Según el contraste realizado con el estudio realizado por Orozco (2017), su dimensión de bienes tangibles, la cual es el similar de aspectos tangibles, presentó un nivel de aceptación alta, ya que el establecimiento de salud evaluado en su estudio presentaba recientemente remodelaciones y mejoras en su infraestructura y ello se vio reflejado en las respuestas de sus encuestados, resultados similares al estudio de Orozco presentó el realizado por Mohammadi-Sardo y Salehi (2018), donde la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción fue la de tangibles con un 73.5% de puntuación positiva de todos los que realizaron la encuesta. Por otro lado, Barrientos (2018), en referencia a los resultados que obtuvo en su dimensión tangibilidad fue de un Rho de Spearman de 0.745, indica que la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de usuario es fuerte y positiva, por lo tanto, su correlación es más fuerte a la hallada en el presente estudio.

En la hipótesis específica 2, en cuanto a la correlación que existe entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario tenemos un resultado de Rho de Spearman de 0.539, lo cual nos da a entender que hay una relación moderada entre las variables anteriores, además el valor de $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se debe

rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por consiguiente, la fiabilidad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. Pérez (2018) basado en los resultados obtenidos de su estudio, el Rho de Spearman que presentó entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera en el 2018 fue de 0.721, por lo que se infiere que la relación entre las 2 variables es fuerte y positiva en contraste con la relación moderada hallada en este estudio, además, Abidova et al. (2020) en su estudio realizado sobre los factores de la satisfacción del paciente, tuvo como resultado que entre los factores que tenían una relación estadísticamente significativa estaba el tiempo de espera percibido para la atención en triaje, con una correlación positiva de 0.08, este factor de tiempo de espera es uno de los que se analiza en la dimensión fiabilidad por lo que el resultado positivo también concuerda con el obtenido de manera positiva entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

En la hipótesis específica 3, en referencia a la correlación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario tenemos un resultado de Rho de Spearman de 0.503, lo cual nos da a entender que hay una relación moderada entre las variables anteriores, además el valor de $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por consiguiente, la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. Ayala (2021), de acuerdo al análisis de sus resultados obtenidos en su estudio, el Rho de Spearman que presentó entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendidos en el servicio de farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020 fue de 0.242, por lo que se infiere que la relación entre las 2 variables es positiva pero débil en comparación con la relación moderada hallada en el presente estudio, por otro lado, resultado superior obtuvo Barrientos (2018) con un Rho de Spearman en la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario el cual fue de 0.871, por lo que la relación entre ambas variables, a diferencia del resultado anterior es fuerte y positiva; por otro lado, Mora (2017) en su estudio que lleva como título "Calidad de

atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”, donde los establecimientos de salud son de la misma categoría, presentó resultados positivos para la dimensión capacidad de respuesta con un 61.5% de usuarios satisfechos del total de encuestados.

En la hipótesis específica 4, en cuanto a la correlación que existe entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario tenemos un resultado de Rho de Spearman de 0.486, lo cual nos da a entender que hay una relación moderada entre las variables anteriores, además el valor de $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por consiguiente, la seguridad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. Zambrano (2018) en su estudio realizado en una clínica de hemodiálisis presenta resultados con similares características con una correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario con resultado de Rho de Spearman de 0.580, con lo cual al igual que en el presente estudio la relación es moderada y positiva, asimismo, Mohammadi-Sardo y Salehi (2018), en cuanto al resultado que obtuvo en la dimensión garantía, la cual posee la misma similitud con la de seguridad, presentó un elevado porcentaje de satisfacción en los pacientes con un 70.5% del total de la muestra, este resultado es diferente al de este trabajo de investigación, ya que el porcentaje mayor en la dimensión seguridad se encuentra en un nivel regular y por consecuencia los usuarios se encuentran poco satisfechos.

En la hipótesis específica 5, en cuanto a la correlación que existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario tenemos un resultado de Rho de Spearman de 0.638, con lo cual inferimos que existe una relación fuerte y positiva entre las variables anteriores, además el valor de $p = 0.00 < 0.05$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por consiguiente, la empatía se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. El resultado que presenta Ayala (2021) es similar con un Rho de Spearman entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario de 0.599, además,

Pérez (2018) al encuestar a los usuarios del hospital Víctor Larco Herrera, tuvo un Rho de Spearman entre las variables anteriores de 0.741, por lo que también posee una fuerte relación positiva; Montalvo et al. (2020) también mencionan en sus resultados que el Rho de Spearman para la dimensión empatía fue de 0.438, por lo que a diferencia de los resultados anteriores presenta una relación moderada entre ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Los resultados que se obtuvieron basados en la hipótesis general, hacen referencia que la variable calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.
- Segunda:** Con los resultados que se obtuvieron basados en la hipótesis específica 1 podemos concluir que la dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.
- Tercera:** Los resultados que se obtuvieron basados en la hipótesis específica 2 podemos concluir que la dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.
- Cuarta:** Los resultados que se obtuvieron basados en la hipótesis específica 3 podemos concluir que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.
- Quinta:** Los resultados que se obtuvieron basados en la hipótesis específica 4 podemos concluir que la dimensión seguridad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.

Sexta: Los resultados que se obtuvieron basados en la hipótesis específica 5 podemos concluir que la dimensión empatía se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda realizar futuras investigaciones en referencia a la problemática de los establecimientos de salud del primer nivel de atención de acuerdo a los servicios que brinda cada institución para que haya un mejor desarrollo del tema, lo cual permitirá que se pueda comparar los resultados obtenidos con el fin de plantear soluciones de mejora según la necesidad que lo requiera.
- Segunda:** A la dirección del establecimiento de salud, se le recomienda que haya una mejor coordinación con el área de calidad, ya que al haberse establecido que la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con el grado de satisfacción, se deben realizar planes donde se plasmen estrategias que sean innovadoras y luego puedan implementarse en el establecimiento de salud, sobre todo en el servicio de medicina del área de urgencias, lo cual llevará a mejorar la percepción y satisfacción de los pacientes.
- Tercera:** Los responsables de las diferentes áreas o servicios de la institución deberán realizar evaluaciones constantes para evitar la falta de materiales, insumos o personal que puedan colaborar con realizar una atención idónea a los usuarios que acuden al establecimiento de salud.
- Cuarta:** Se deberá realizar coordinaciones con órganos desconcertados ajenas al área de la salud como los municipios o los dirigentes de las diferentes localidades de la jurisdicción a la que pertenece el establecimiento de salud, para que mediante ellos se pueda tener un conocimiento más preciso y a fondo sobre las necesidades de la población y así llegar a acuerdos en beneficio de ambas partes.

REFERENCIAS

- Abidova, A., Alcântara, P., & Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *West J Emerg Med.*, 21(2), 391-403.
<https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017* [Tesis de maestría, UNAN Nicaragua]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*, 2473469.
<https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Ayala, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
- Becerra, B., & Condori, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Burneo, K. (2015). Crisis del Financiamiento de la Salud en el Perú. *Revista*

académica Perú salud, 22(2), 12-20.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_academia/2015_n2/pdf/a03v22n2.pdf

Carmona, J. (2016). *Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca - 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1439>

Chirinos, C., Diez-Canseco, O., & Palacios, J. (2018). *Diagnóstico de la calidad del proceso de atención administrativa en el Hospital de la Solidaridad de Mirones* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13073>

Churchill G. & Suprenant, C. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.

Cordero, L., Montes, C., Velásquez, J., Rodriguez, Y., Vigo, W., & Rosas, Á. (2016). Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(1), 21-31.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.331.1922>

Cosavalente-Vidarte, O., Zevallos, L., Fasanando, J., & Cuba-Fuentes, S. (2019). Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 319-325.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4623>

Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. México: Compañía editorial Continental, S.A. de C.V.

https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la_calidad_no_cuesta._el_arte_de_ce

Dávila, M., Coronado, J., & Cerecer, B. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y administración*, 57(3).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39523153008>

Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la

- atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288-295.
<http://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
<https://books.google.com.co/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gambini, I. (2020). *Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019* [Tesis para magistratura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49947/Gambini_DIS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, C., Gómez, L., Rodríguez, D., & Morillo, A. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana*, 9(1).
<https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejana.v9i1.2500>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta. Ed)*. México D.F.: Editorial Mc Graw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huanchaco, M. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016* [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Humet, C. (2001). Calidad Asistencial. *Revista de calidad asistencial*, 16, 11-27.
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- Izar, J., & Gonzales, J. (2004). Antecedentes de la calidad. Editorial Universitaria Potosina. https://www.researchgate.net/publication/303876794_Antecedentes_de_la_Calidad
- Jalil, A., Zakar, R., Zakar, M., & Fischer, F. (2017). Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan. *BMC Health Serv Res.*, 17(1), 155. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2094-6>
- Javed, S., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations. *Int J Health Care Qual Assur*, 31(6), 489-501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Juran, J., Gryna, J., & Bingham, J. (2005). *Manual de Control de la Calidad* (Segunda ed.). Barcelona, España: Editorial Reverté, S.A. <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Li-Hua, F., Lei, G., Xin, L., Shi-Hong, Z., Hui-Tong, M., Zhe, L. & Feng-Ge, L. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLoS One*, 12(12). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Prentice-Hall.
- Donabedian A. (1990). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. *Salud Pública de México*, 32(2), 248-249. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
- Mohammadi-Sardo, M., & Salehi, S. (2019). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Advance Journal of Emergency Medicine*, 3(1), e3. <https://doi.org/10.22114/AJEM.v0i0.107>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción

- del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23(2).
<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Mora, M. (2017). *Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017* [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14421/Mora_MA.pdf?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar calidad de atención en prestación de servicios de salud 2020-2025*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017* [Tesis para maestría, Universidad nacional autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale
- Pariona, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018* [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21102/Pariona_AEV.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Parra, M. (2015). *Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del*

- servicio aplicados en la industria de hospitalidad* [Tesis para maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1730/1/Parra%20%282015%29%20Análisis%20de%20los%20modelos%20de%20calidad%20del%20servicio%20aplicados%20en%20la%20industria%20de%20hospitalidad.pdf>
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Purizaca, P. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020* [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49504>
- Real Academia Española(2020). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/>
- Resolución Ministerial N° 769-2004-MINSA. (26 de julio de 2004). Ministerio de salud del Perú. Diario oficial "El Peruano".
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/253111-769-2004-minsa>
- Resolución Ministerial N° 277-2009-MINSA. (23 de abril de 2009). Ministerio de Salud del Perú. Diario oficial "El Peruano".
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/246780-277-2009-minsa>
- Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA. (11 de julio de 2011). Ministerio de Salud del Perú. Diario oficial "El Peruano".
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
- Rezaei, S., Karami, B., Moradi, K., Fallahi, M., Shokati, B., & Saeidi, H. (2016). Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electron Physician*, 8(3), 2101-2106. <https://doi.org/10.19082/2101>
- Saha, S., & Bhattacharya, J. (2019). Analyzing the Blood Bank Service Quality from Indian Blood Donors' Perspective: An Empirical Evidence. *J Nurs Care Qual*, 44(1), 58-61. https://doi.org/10.4103/ijcm.IJCM_237_18
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Mantaro.

- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo* [Tesis para maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
- Suárez, M. (2010). *Fundamentación teórica de la mejora continua de un sistema de gestión de calidad* [Tesis para maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4693/1/UPS-QT02398.pdf>
- Umoke, M., Ifeanchor, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Ifeanyi, N., & Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Vera, M. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis para maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017* [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de medicina del área de urgencias de un Centro Materno Infantil, Lima 2021.			
AUTOR: Michael Steven Wharton Alberto			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y JUSTIFICACIÓN	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación existente entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? • ¿Cuál es la relación existente entre la fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? • ¿Cuál es la relación existente entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación existente entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. • Establecer la relación existente entre la fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. • Establecer la relación existente entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. • La fiabilidad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. • La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. • La seguridad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. 	<p>Variable 1: Calidad de atención.</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>La definición conceptual que presenta la primera variable la obtenemos de Deming (1989), quien refiere que la calidad de atención es la que se presenta cuando el cliente está satisfecho con relación al servicio que se le brindó, si el cliente tiene alguna idea para brindar, deberá mostrar una división que puede iniciar con una extrema insatisfacción y va hasta una gran satisfacción. Además, el autor menciona que la variable calidad de atención se puede interpretar en diferentes niveles de satisfacciones que perciben los usuarios al brindarles el servicio por el cual demandan, y que, además, presentan grados con los que pueden expresar su aprobación con el servicio dado.</p> <p>Definición operacional:</p> <p>Parasuraman et al. (1985; 1988) con sus trabajos de investigación desarrollaron en modelo SERVQUAL, el cual es uno de los modelos más empleados a nivel mundial para poder medir la calidad de atención de servicio brindado. Este modelo presenta las dimensiones de aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>

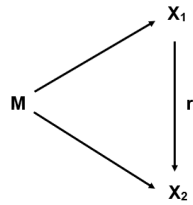
<p>Lima en el año 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación existente entre la seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? ¿Cuál es la relación existente entre la empatía y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021? 	<p>Materno Infantil de Lima en el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación existente entre la seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. Establecer la relación existente entre la empatía y el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. 	<p>Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> La empatía se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina del Área de Urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima en el año 2021. 				
		<p>Justificación:</p> <p>Este trabajo de investigación tiene como justificación el interés de informar la manera cómo se expresan las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, las cuales utilizará como instrumento el cuestionario validado, para que en futuras investigaciones se pueda tomar como referente, los resultados que se obtuvieron van a servir para que se tomen acciones a futuro para que se regule la situación en observación.</p> <p>La mayoría de los establecimientos de salud del sector público presentan deficiencias tanto en la infraestructura como en los insumos para la atención correspondiente, es por ello, que de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio se podrán tomar acciones para corregir los aspectos que estén relacionados a la calidad de atención, y así poder brindar una atención que tenga ética, sea eficiente, efectiva y segura, la cual podrá posibilitar la mejora de la imagen de la institución de manera positiva para el beneficio de la jurisdicción poblacional a la que pertenece. El aporte social, es que podrá contribuir para que disminuya los problemas relacionados con la deficiente atención de calidad la cual es percibida por el usuario en los servicios brindados en la institución.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Niveles o rangos</p>	<p>Instrumento</p>
<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Instalaciones Equipo Personal</p>	<p>Siempre (5)</p>	<p>Encuesta</p>			
<p>Fiabilidad</p>	<p>Utilidad de servicio Disponibilidad</p>	<p>Casi siempre (4)</p>				
<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Rapidez</p>	<p>A veces (3)</p>				
<p>Seguridad</p>	<p>Profesionalismo Credibilidad Accesibilidad</p>	<p>Casi nunca (2) Nunca (1)</p>				
<p>Empatía</p>	<p>Comprensión del usuario</p>					
<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Definición conceptual: Kotler (1997) nos hace referencia que la satisfacción del usuario se va a definir conforme se encuentra el estado de ánimo de la persona, el cual va a resultar luego</p>						

			<p>de comparar la productividad de los servicios recibidos con las expectativas, esto se llevará de manera práctica a su aplicación para poder determinar el grado de satisfacción que presenta el cliente.</p> <p>Definición operacional: Donabedian (1990) agrupa la satisfacción del usuario en tres diferentes dimensiones pero que a su vez guardan estrecha relación hasta el punto de generar dependencia entre ellas, la primera dimensión es la humana, la segunda es la técnico – científica y, por último, está la dimensión entorno.</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos	Instrumento
			Humana	Actitud e imagen	Extremadamente muy Satisfecho (5)	Encuesta
				Seguridad y respeto	Muy satisfecho (4)	
				Atención personalizada	Satisfecho (3)	
			Técnico-científica	Eficiencia	Muy Insatisfecho (2)	
				Continuidad		
				Buena atención		
			Entorno	Infraestructura	Extremadamente muy Insatisfecho (1)	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
<p>TIPO: Aplicada porque se centra en resolver las incógnitas que se presentan día a día bajo condiciones controladas.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo no experimental, ya que está basada en los fenómenos observados en la pureza de su estado sin que haya manipulación o intervención alguna</p>	<p>POBLACIÓN: El presente estudio tuvo como población el total de los usuarios que fueron atendidos en servicio de medicina del área de urgencia de un Centro Materno Infantil de Lima. Se tomó en cuenta la cantidad de usuarios que se atendieron en el mes de junio del 2021, tanto paciente SIS como pagantes, donde el promedio diario de atenciones en el servicio es de 30 al día.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Michael Steven Wharton Alberto Año: 2021 Monitoreo: Junio 2021 Ámbito de Aplicación: Junio 2021 Forma de Administración: Directa in situ</p>				

de las variables que presenta por parte de la persona que investiga.

DISEÑO: El diseño es descriptivo correlacional, ya que se estudió las características o cualidades de las variables y la correlación que medirá el grado de relación existente entre las variables del estudio.

El tipo de diseño correlacional según Hernandez, Fernández & Baptista (2014), tiene el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra del estudio

X1 = Análisis de la variable 1

X2 = Análisis de la variable 2

r = Correlación entre ambas variables

TIPO DE MUESTREO: El muestreo que fue empleado es el probabilístico, aleatorio simple, donde los que usuarios que participarán se determinarán usando el sistema aleatorio.

TAMAÑO DE MUESTRA: El total que se deberá evaluar será de 112 usuarios. El cual fue calculado mediante fórmula.

Variable 2: Satisfacción de Usuario

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Michael Steven Wharton Alberto

Año: 2021

Monitoreo: Junio 2021

Ámbito de Aplicación: Junio 2021

Forma de Administración: Directa in situ

Anexo B: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de atención	La definición conceptual que presenta la primera variable la obtenemos de Deming (1989), quien refiere que la calidad de atención es la que se presenta cuando el cliente está satisfecho con relación al servicio que se le brindó, si el cliente tiene alguna idea para brindar, deberá mostrar una división que puede iniciar con una extrema insatisfacción y va hasta una gran satisfacción. Además, el autor menciona que la variable calidad de atención se puede interpretar en diferentes niveles de satisfacciones que perciben los usuarios al brindarles el servicio por el cual demandan, y que, además, presentan grados con los que pueden expresar su aprobación con el servicio dado.	La variable calidad de atención, para un mejor análisis, presenta como operacionalización cinco dimensiones las cuales son la empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Estas dimensiones presentan una clasificación con indicadores	Aspectos tangibles	Instalaciones	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Buena: 88-120 Regular: 56-87 Mala: 24-55
				Equipos		
				Personal		
			Fiabilidad	Utilidad del servicio		
				Disponibilidad		
			Capacidad de respuesta	Rapidez		
			Seguridad	Profesionalismo		
				Credibilidad		
				Accesibilidad		
			Empatía	Compresión del usuario		
Variable 2: Satisfacción del usuario	Para Ribeiro (2005), la variable satisfacción del usuario analiza de forma individual diferentes características que se relacionan con la salud y su cuidado, todo ello dentro de un contexto multidimensional, también se define como la dimensión en que la atención realizada en el sector salud y el estado de salud que trae como efecto la atención cumplirá con las expectativas que tiene el usuario.	Para un mejor análisis, presenta tres dimensiones, las cuales son la técnico-científica, la humana y el entorno, los indicadores que presenta esta variable son siete en total y por cada uno se considera un ítem, por lo que la encuesta está elaborada con 24 en total, el cual se empleará para la recolección de los datos, para luego ser evaluados estadísticamente.	Humana	Actitud e imagen	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Satisfecho: 88-120 Poco satisfecho: 56-87 Insatisfecho: 24-55
				Seguridad y respeto		
				Atención personalizada		
			Técnico-científica	Eficiencia		
				Continuidad		
				Efectividad		
			Entorno	Infraestructura		

Anexo C: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a) usuario, con la siguiente encuesta se obtendrá información con respecto a la **calidad de atención** del Centro Materno Infantil, por lo que le pedimos su gentil cooperación al responder las siguientes preguntas. Los resultados nos ayudarán a plantear propuestas para la mejora de la **calidad de atención**. Esta encuesta tiene un carácter anónimo por lo que puede responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. Por lo que se solicita marcar con una (X) la respuesta que usted considere la correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTUACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN						
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	S	CS	AV	CN	N
1	¿La sala de espera y el consultorio donde lo atendieron presentaron limpieza y comodidad?					
2	¿Los letreros, carteles y flechas fueron adecuados para poder orientarlo en su atención?					
3	¿Hubo abastecimiento de materiales y equipos en los ambientes donde fue atendido?					
4	¿El área de urgencias contó con material informativo como folletos o trípticos que sean claros y atractivos?					
5	¿El área de urgencias contó con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes?					
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	S	CS	AV	CN	N
6	¿El personal en el área de informes le explicó de forma adecuada y clara sobre los procedimientos para la atención?					
7	¿Fue atendido por el profesional de salud en el horario programado?					
8	¿Se respetó su atención de acuerdo al orden de llegada?					
9	¿Encontró cupos con una espera adecuada para su atención?					
10	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	S	CS	AV	CN	N
11	¿Hubo rapidez en para su atención en caja o admisión?					
12	¿Fue rápida la atención para la toma de exámenes de laboratorio?					
13	¿La atención para la toma de exámenes radiológicos tuvo rapidez?					
14	¿Fue rápida su atención en el área de farmacia?					
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	S	CS	AV	CN	N
15	¿Su atención en el consultorio contó con la privacidad					

	adecuada?					
16	¿El profesional de salud que le brindó la atención realizó un examen minucioso y completo por el problema que presentó?					
17	¿El profesional de salud le dio un tiempo prudente para resolver sus preguntas o dudas respecto a su problema de salud?					
18	¿Le inspiró confianza el profesional de salud que lo atendió?					
19	¿Siente seguridad al realizar trámites en el establecimiento de salud?					
	DIMENSIÓN EMPATÍA	S	CS	AV	CN	N
20	¿El personal del servicio de medicina del área de urgencias lo trató con paciencia, amabilidad y respeto?					
21	¿El profesional que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
22	¿La explicación que le brindaron sobre su problema de salud la pudo comprender?					
23	¿La explicación que le brindaron con respecto a los medicamentos prescritos, dosis y efectos adversos fue clara?					
24	¿Comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre los procedimientos o análisis que le indicarán?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo D: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) usuario, con la siguiente encuesta se obtendrá información con respecto a la **satisfacción del usuario** del Centro Materno Infantil, por lo que le pedimos su gentil cooperación al responder las siguientes preguntas. Los resultados nos ayudarán a plantear propuestas para la mejora de la **satisfacción del usuario**. Esta encuesta tiene un carácter anónimo por lo que puede responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. Por lo que se solicita marcar con una (X) la respuesta que usted considere la correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTUACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
	DIMENSIÓN HUMANA	S	CS	AV	CN	N
1	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias se identificó y saludó con su nombre?					
2	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para su atención?					
3	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias tuvo interés en darle solución a sus problemas para poder atenderse?					
4	¿El personal de salud presenta un adecuado uniforme y limpieza?					
5	¿El profesional que le brindó la atención le inspiró confianza?					
6	¿Hubo diferencia en su atención con otras personas?					
7	¿Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención?					
8	¿Le brindaron la orientación debida para los cuidados que debe seguir en su domicilio?					
	DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA					
9	¿Considera que el personal de medicina en el área de urgencias tiene las competencias debidas para poder atenderlo?					
10	¿Hubo rapidez de resolver su problema cuando lo presentó?					
11	¿Todos los medicamentos que le recetaron los pudo encontrar en la farmacia del establecimiento de salud?					
12	¿El profesional que le brindó la atención en farmacia le ayudó con las dudas que tenía sobre los medicamentos que le prescribieron?					
13	¿El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos?					
14	¿El profesional de salud que lo atendió fue confidencial					

	con su diagnóstico?					
15	¿La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿La información que le dieron sobre su estado de salud fue clara y precisa?					
	DIMENSIÓN ENTORNO	S	CS	AV	CN	N
17	¿Los equipos y el material que se encuentran en el servicio de medicina en el área de urgencias se encuentran en buen estado y operativos?					
18	¿Los equipos que se utilizan para su atención son actuales y modernos?					
19	¿Existe limpieza y orden en la sala de espera?					
20	¿Hay buena ventilación en la sala de espera?					
21	¿Hay espacio suficiente para los pacientes que se encuentran en sala de espera?					
22	¿Los ambientes del área de urgencias cuentan con buena iluminación?					
23	¿Existe adecuada señalización en el área de urgencias?					
24	¿Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo E: Base de datos de la confiabilidad

Variable 1: Calidad de atención

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
2	E1	5	4	3	2	1	1	3	5	4	2	1	4	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3	
3	E2	4	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	5	5	2	3	3	1	3	
4	E3	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
5	E4	4	4	2	3	1	1	4	2	3	3	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	1	2	
6	E5	5	2	2	4	3	1	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	4	3	4	1	3	4	3	2	
7	E6	5	3	3	2	4	2	5	2	5	2	3	2	2	5	3	3	2	4	4	2	3	2	4	3	
8	E7	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	2	
9	E8	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2	5	
10	E9	3	2	4	2	4	5	3	2	5	3	3	2	1	1	5	4	3	2	5	3	3	3	2	4	
11	E10	3	3	1	1	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	4	1	3	3	4	3	1	3	3	1	
12	E11	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	
13	E12	5	4	3	2	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	4	3	2	1	1	3	4	2	3	4	
14	E13	4	1	3	3	1	2	1	4	5	3	2	4	3	1	1	3	3	1	2	5	5	2	4	2	
15	E14	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	2	4	2	5	5	5	5	5	2	1	3	2	3	
16	E15	4	4	2	3	1	1	1	1	4	4	2	3	2	3	4	2	3	1	1	3	1	2	3	5	
17	E16	5	2	2	4	3	1	2	2	5	3	2	5	2	5	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1	
18	E17	5	3	3	2	4	2	3	3	2	4	5	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	
19	E18	4	5	2	3	2	3	5	2	3	5	4	5	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
20	E19	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	
21	E20	1	5	3	2	2	1	5	4	3	5	1	5	4	2	3	2	1	4	5	5	4	3	2	1	
22	E21	5	3	3	2	4	2	5	2	5	4	3	2	2	5	3	3	2	4	4	2	3	2	4	3	
23	E22	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	3	
24	E23	4	1	3	3	1	2	2	2	3	4	3	1	3	2	1	3	3	5	5	2	3	3	1	2	
25	E24	4	4	2	3	1	1	4	2	3	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	1	2	

➔ Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	24

Variable 2: Satisfacción del usuario

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
2	E1	3	4	2	2	2	2	3	4	5	2	3	4	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	
3	E2	2	1	3	3	1	2	2	2	4	3	3	1	2	2	1	3	3	5	5	2	3	3	1	3	
4	E3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	2	5	3	5	2	
5	E4	3	4	2	3	1	1	4	2	4	3	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	1	2	
6	E5	4	2	2	4	3	1	1	5	2	2	4	2	2	5	2	2	4	3	4	1	3	4	3	2	
7	E6	4	3	3	2	4	2	5	2	4	2	3	2	4	2	5	3	3	2	4	4	2	3	2	4	3
8	E7	5	5	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	4	4	2	3	2	2	
9	E8	4	5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2	5	
10	E9	3	2	4	2	4	5	3	2	4	3	3	2	1	1	5	4	3	2	5	3	3	3	2	4	
11	E10	3	3	2	1	5	4	3	3	4	3	3	3	1	2	4	1	3	3	4	3	1	3	3	1	
12	E11	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	
13	E12	3	4	3	2	1	1	1	3	5	2	2	3	1	1	4	3	2	1	1	3	4	2	3	4	
14	E13	4	1	3	3	1	2	1	4	5	3	2	4	3	1	1	3	3	1	2	5	5	2	4	2	
15	E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	5	5	5	5	2	1	3	2	3		
16	E15	4	4	5	3	1	1	1	1	4	4	2	3	2	3	4	2	3	1	1	3	1	2	3	5	
17	E16	5	2	4	4	3	1	2	2	5	3	2	5	2	5	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1	
18	E17	5	3	3	2	4	2	3	4	2	4	5	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	
19	E18	4	5	4	3	2	3	5	5	3	5	4	5	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	
20	E19	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	
21	E20	4	5	3	2	2	1	5	4	3	5	1	5	4	2	4	3	4	4	5	5	4	3	4	1	
22	E21	5	3	4	2	4	2	5	5	5	4	3	2	2	5	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	
23	E22	4	5	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	5	3	
24	E23	5	1	5	3	1	2	2	4	3	4	3	1	3	2	4	4	4	5	5	2	3	3	4	2	
25	E24	5	4	5	3	1	1	4	4	3	4	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	2	

➔ Fiabilidad

[Conjunto_de_datos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	24

Anexo F: Autorización para aplicación de instrumento



PERU Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

"C.S.M.I. LAURA RODRIGUEZ DULANTO D."
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

OFICIO N°178 -2021-CMILRDD

A : SR. MICHAEL STEVEN WHARTON ALBERTO

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

FECHA : COMAS, 28 DE MAYO DEL 2021

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle que en referencia a la solicitud presentada para la autorización de aplicación del instrumento de su tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de medicina del área de urgencias del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez Dulanto, Lima 2021", dicho proyecto fue revisado y por consiguiente esta jefatura **AUTORIZA** la aplicación del instrumento para la realización del trabajo de investigación.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente.

PERU MINISTERIO DE SALUD DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
C.M.I. LAURA RODRIGUEZ DULANTO D.
Dra. ZENaida BARRIGA RODRIGUEZ
CMP 24707 RNE 23089
MEDICINA INTEGRAL Y O.S.
MEDICO JEFE

Anexo G: Base de datos de las encuestas

Base de datos de la variable calidad de atención

N°	Dimensión aspectos tangibles					Dimensión fiabilidad					Dimensión capacidad de respuesta				Dimensión seguridad					Dimensión empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	5	3	3
2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	4	2	4	2	1	2	3	4	2
3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3
4	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
5	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3
6	2	2	1	1	1	2	4	1	2	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	3	3	3	2
7	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
8	3	4	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
9	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3
12	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5
13	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3
14	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	5	4	2
15	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	1	2	2	5	5	4	3	2	4	1	3	5
16	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	5	3	3
20	3	4	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	1	1	3
21	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	2	4
22	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3
23	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	4
24	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	4	4	1	1	1	3	4	2	3	3	2	1	3
26	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	1	4
27	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	2	4
28	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3
29	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	5	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	2
30	5	4	4	4	4	4	1	4	2	1	2	4	2	1	3	1	4	5	4	4	4	4	1	5

31	3	2	4	4	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	2	1	5	4	4	4	2	2	1	3
32	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	1	1	1	3	5	3	4	4	3	2	4
33	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4
34	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
35	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	2	2	2	4	5	4	4	4	3	2	4
36	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4
37	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4
38	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3
39	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	4	4	1	1	1	3	5	2	3	3	2	3	3
40	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3
41	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	4
42	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5
43	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	4	4	1	1	1	3	4	2	3	3	2	1	3
44	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	1	4
45	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	2	4
46	3	4	3	3	5	3	3	5	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3
47	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	4	5	4	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	5	4	3	2	1	2	4	5	4	3	3	3	4	3
49	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	1	2	2	3	5	4	4	4	4	5	5
50	4	3	4	4	2	3	3	5	2	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4
51	4	4	4	4	5	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2	4
52	5	4	5	5	2	3	3	5	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	2	3	3	5
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	1	4
55	5	5	3	5	5	5	1	3	2	5	2	3	3	1	1	1	2	5	3	5	5	5	1	5
56	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4
57	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4
58	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	1	4	4	3	3	2	2	2	3
60	4	1	2	3	3	1	1	1	4	3	1	4	2	2	2	1	4	4	2	3	3	1	1	4
61	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3
62	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3
63	3	4	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	1	1	3
64	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	2	4
65	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3
66	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	3	3	2	3
67	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	1

68	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3
69	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3
70	4	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	4
71	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	3	2	2	2	1	1	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3
73	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	1	1	1	5	5	3	3	3	3	3	2
74	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3
75	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
76	3	4	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	1	2	2	5	5	4	3	2	3	3
77	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	3	2	4
78	3	3	3	4	3	1	1	4	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	4	3	1	1	3
79	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1
80	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2
81	4	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	1	1	4
82	3	1	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	1	1	1	5	4	3	4	3	2	2	3
83	4	4	3	5	4	5	4	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4
84	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
86	3	4	1	2	3	2	1	3	1	3	4	3	2	1	1	2	3	4	1	2	3	2	1	3
87	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	5
88	3	5	4	3	2	2	2	4	3	4	4	5	4	2	2	2	5	4	4	3	2	2	2	3
89	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3
90	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	4	1	1	1	2	4	3	2	2	1	2	3
91	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1	1
92	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2
93	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	5	3	2	2	1	5	5	4	4	3	4	2	3
94	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	2	2	2	2	2	2
95	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	3	2	4	4	4	2	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	4	2	1	3
97	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	5	5	3	4	4	4	2	3
98	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
99	2	2	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	2
100	4	3	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	2	4
101	3	3	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	1	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4
103	2	4	3	4	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	3	4	3	4	2	1	1	2
104	4	1	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	4	2	1	2	2	4

105	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	5	5	3	4	2	2	2	3
106	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3
107	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	4	1	2	2	1	4	5	3	4	4	2	1	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
109	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	2
110	4	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4
111	3	3	2	4	3	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	1	4	3	2	4	3	2	1	3
112	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3

Base de datos de la variable satisfacción del usuario

N°	Dimensión humana								Dimensión técnico científica								Dimensión entorno							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
3	2	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2
4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2
5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	5	2	2	4	3	4	5	2	2	2
8	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2
9	2	3	4	2	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4
13	4	3	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
14	3	2	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4	5	2	4
15	4	3	5	4	4	4	2	2	5	4	2	1	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4
16	2	3	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4	1	2	3
17	3	3	5	4	5	4	4	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4
18	4	4	5	4	5	4	4	1	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
19	3	3	5	4	2	4	2	2	3	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5
20	4	4	5	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	2	4	2	3	5	5	5	5	4	5	4
21	2	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
22	2	2	1	2	4	2	1	2	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2
23	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1
24	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1
25	3	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	2	1	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2
26	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3
27	2	3	4	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1
28	3	3	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3
29	4	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
30	2	3	4	5	2	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2

31	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	1	3	4	2	3	2	1	1	3	3	4	4	1	1
32	2	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	2	2	2	5
33	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4
34	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4
35	2	3	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3
36	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4
37	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	5	3	3	4	4	4	4
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
39	3	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	5	2	2	4	3	4	5
40	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	2	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
42	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4
44	3	3	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
45	2	3	5	4	5	2	4	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	5	4
46	3	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	5	4	2	1	5	5	4	4	4	3	4	4	4
47	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4
48	3	2	4	5	2	5	4	5	4	4	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5
49	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	1	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5
50	2	3	4	4	2	5	4	2	4	2	2	3	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
51	2	3	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	2	4	2	3	5	5	5	5
52	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	1	2	4	2	4	2	4	5	5	5	5
53	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
54	3	2	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
56	3	3	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4
58	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4
59	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	1	1	2	2	5	2	5	3	5	5	5
61	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	5
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
63	2	2	2	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4
64	2	2	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3

65	1	2	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	4	4	4	2	1	2	4
66	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3
67	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	2
68	3	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	4	2	2	3	3
69	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	2	2	2
70	1	2	1	4	5	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
71	2	2	2	4	2	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	1	4	1	3	4	2	3	2
72	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
73	2	2	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	5	2	5
74	3	3	4	5	2	5	4	4	4	2	3	2	2	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5
75	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3
76	2	2	5	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	5	2
77	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4
78	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
79	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	1	2	3	1	3	3	2	2
80	2	3	4	5	2	4	2	1	2	4	4	5	5	1	3	5	5	4	4	2	4	1	4	5
81	3	4	5	5	2	5	3	3	3	3	3	1	1	3	1	4	3	5	3	3	3	5	5	5
82	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	2	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5	3	3	3	5	5	5
85	2	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5
86	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4
87	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4
88	3	4	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3
89	2	2	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	1	2	4
90	3	2	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
91	1	2	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	4	4	4	4	3	1	2
92	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	2	2	2	3	3
93	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	2	4	2	4
95	3	2	3	2	1	1	3	3	4	4	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	4	2	3	2
96	3	3	4	5	2	4	2	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	4	2	2	4	5	4	5
97	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	1	1	1	2	5	2	4	3	3	2	4	2	3
98	2	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4

99	3	3	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5	3	3	3	5	5	5
100	2	3	1	4	4	3	4	2	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2
104	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4
105	3	3	3	4	2	3	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3
106	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5
107	3	4	1	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2
108	2	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4
109	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3
110	1	1	2	1	2	5	4	2	1	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3
111	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	3	3	4
112	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2

Anexo H: Validación de instrumentos por expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN HUMANA								
1	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias se identificó y saludó con su nombre?	X		X		X		
2	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para su atención?	X		X		X		
3	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias tuvo interés en darle solución a sus problemas para poder atenderse?	X		X		X		
4	¿El personal de salud presenta un adecuado uniforme y limpieza?	X		X		X		
5	¿El profesional que le brindó la atención le inspiró confianza?	X		X		X		
6	¿Hubo diferencia en su atención con otras personas?	X		X		X		
7	¿Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención?	X		X		X		
8	¿Le brindaron la orientación debida para los cuidados que debe seguir en su domicilio?	X		X		X		
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA								
9	¿Considera que el personal de medicina en el área de urgencias tiene las competencias debidas para poder atenderlo?	X		X		X		
10	¿Hubo rapidez de resolver su problema cuando lo presentó?	X		X		X		
11	¿Todos los medicamentos que le recetaron los pudo encontrar en la farmacia del establecimiento de salud?	X		X		X		
12	¿El profesional que le brindó la atención en farmacia le ayudó con las dudas que tenía sobre los medicamentos que le prescribieron?	X		X		X		
13	¿El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos?	X		X		X		
14	¿El profesional de salud que lo atendió fue confidencial con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	¿La información que le dieron sobre su estado de salud fue clara y precisa?	X		X		X		
DIMENSIÓN ENTORNO								
17	¿Los equipos y el material que se encuentran en el servicio de medicina en el área de urgencias se encuentran en buen estado y operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos que se utilizan para su atención son actuales y modernos?	X		X		X		
19	¿Existe limpieza y orden en la sala de espera?	X		X		X		
20	¿Hay buena ventilación en la sala de espera?	X		X		X		
21	¿Hay espacio suficiente para los pacientes que se encuentran en sala de espera?	X		X		X		
22	¿Los ambientes del área de urgencias cuentan con buena iluminación?	X		X		X		
23	¿Existe adecuada señalización en el área de urgencias?	X		X		X		
24	¿Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni DNI: 09602489

Especialidad del validador: Dr. en Educación - METODÓLOGO

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

23 de Mayo del 20 21.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES								
1	¿La sala de espera y el consultorio donde lo atendieron presentaron limpieza y comodidad?	X		x		X		
2	¿Los letreros, carteles y flechas fueron adecuados para poder orientarlo en su atención?	X		x		x		
3	¿Hubo abastecimiento de materiales y equipos en los ambientes donde fue atendido?	X		x		x		
4	¿El área de urgencias contó con material informativo como folletos o trípticos que sean claros y atractivos?	X		x		x		
5	¿El área de urgencias contó con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes?	X		x		x		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
6	¿El personal en el área de informes le explicó de forma adecuada y clara sobre los procedimientos para la atención?	X		x		x		
7	¿Fue atendido por el profesional de salud en el horario programado?	X		x		x		
8	¿Se respetó su atención de acuerdo al orden de llegada?	X		x		x		
9	¿Encontró cupos con una espera adecuada para su atención?	X		x		x		
10	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?	X		x		x		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿Hubo rapidez en para su atención en caja o admisión?	X		x		x		
12	¿Fue rápida la atención para la toma de exámenes de laboratorio?	X		x		x		
13	¿La atención para la toma de exámenes radiológicos tuvo rapidez?	X		x		x		
14	¿Fue rápida su atención en el área de farmacia?	X		x		x		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
15	¿Su atención en el consultorio contó con la privacidad adecuada?	X		x		x		
16	¿El profesional de salud que le brindó la atención realizó un examen minucioso y completo por el problema que presentó?	X		x		x		
17	¿El profesional de salud le dio un tiempo prudente para resolver sus preguntas o dudas respecto a su problema de salud?	X		x		x		
18	¿Le inspiró confianza el profesional de salud que lo atendió?	X		x		x		
19	¿Siente seguridad al realizar trámites en el establecimiento de salud?	X		x		x		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
20	¿El personal del servicio de medicina del área de urgencias lo trató con paciencia, amabilidad y respeto?	X		x		x		
21	¿El profesional que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		x		x		
22	¿La explicación que le brindaron sobre su problema de salud la pudo comprender?	X		x		x		
23	¿La explicación que le brindaron con respecto a los medicamentos prescritos, dosis y efectos adversos fue clara?	X		x		x		
24	¿Comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre los procedimientos o análisis que le indicarán?	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Fernando Paulo Sisoni DNI: 09602489

Especialidad del validador: Dr. en Educación - METODOLOGO

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

23 de Mayo del 2021


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES								
1	¿La sala de espera y el consultorio donde lo atendieron presentaron limpieza y comodidad?	x		x		x		
2	¿Los letreros, carteles y flechas fueron adecuados para poder orientarlo en su atención?	x		x		x		
3	¿Hubo abastecimiento de materiales y equipos en los ambientes donde fue atendido?	x		x		x		
4	¿El área de urgencias contó con material informativo como folletos o trípticos que sean claros y atractivos?	x		x		x		
5	¿El área de urgencias contó con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
6	¿El personal en el área de informes le explicó de forma adecuada y clara sobre los procedimientos para la atención?	X		X		X		
7	¿Fue atendido por el profesional de salud en el horario programado?	X		X		X		
8	¿Se respetó su atención de acuerdo al orden de llegada?	X		X		X		
9	¿Encontró cupos con una espera adecuada para su atención?	X		X		X		
10	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿Hubo rapidez en para su atención en caja o admisión?	X		X		X		
12	¿Fue rápida la atención para la toma de exámenes de laboratorio?	X		X		X		
13	¿La atención para la toma de exámenes radiológicos tuvo rapidez?	X		X		X		
14	¿Fue rápida su atención en el área de farmacia?	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
15	¿Su atención en el consultorio contó con la privacidad adecuada?	x		x		x		
16	¿El profesional de salud que le brindó la atención realizó un examen minucioso y completo por el problema que presentó?	x		x		x		
17	¿El profesional de salud le dio un tiempo prudente para resolver sus preguntas o dudas respecto a su problema de salud?	x		x		x		
18	¿Le inspiró confianza el profesional de salud que lo atendió?	x		x		x		
19	¿Siente seguridad al realizar trámites en el establecimiento de salud?	x		x		x		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
20	¿El personal del servicio de medicina del área de urgencias lo trató con paciencia, amabilidad y respeto?	X		X		X		
21	¿El profesional que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
22	¿La explicación que le brindaron sobre su problema de salud la pudo comprender?	X		X		X		
23	¿La explicación que le brindaron con respecto a los medicamentos prescritos, dosis y efectos adversos fue clara?	X		X		X		
24	¿Comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre los procedimientos o análisis que le indicarán?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Marisela Viviana Olmedo Alberto** **DNI: 10017434**

Especialidad del validador: **Gestión en los servicios de la salud**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

23 de 05 del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN HUMANA								
1	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias se identificó y saludó con su nombre?	X		X		X		
2	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para su atención?	X		X		X		
3	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias tuvo interés en darle solución a sus problemas para poder atenderse?	X		X		X		
4	¿El personal de salud presenta un adecuado uniforme y limpieza?	X		X		X		
5	¿El profesional que le brindó la atención le inspiró confianza?	X		X		X		
6	¿Hubo diferencia en su atención con otras personas?	X		X		X		
7	¿Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención?	X		X		X		
8	¿Le brindaron la orientación debida para los cuidados que debe seguir en su domicilio?	X		X		X		
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTIFICA								
9	¿Considera que el personal de medicina en el área de urgencias tiene las competencias debidas para poder atenderlo?	X		X		X		
10	¿Hubo rapidez de resolver su problema cuando lo presentó?	X		X		X		
11	¿Todos los medicamentos que le recetaron los pudo encontrar en la farmacia del establecimiento de salud?	X		X		X		
12	¿El profesional que le brindó la atención en farmacia le ayudó con las dudas que tenía sobre los medicamentos que le prescribieron?	X		X		X		
13	¿El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos?	X		X		X		
14	¿El profesional de salud que lo atendió fue confidencial con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	¿La información que le dieron sobre su estado de salud fue clara y precisa?	X		X		X		
DIMENSIÓN ENTORNO								
17	¿Los equipos y el material que se encuentran en el servicio de medicina en el área de urgencias se encuentran en buen estado y operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos que se utilizan para su atención son actuales y modernos?	X		X		X		
19	¿Existe limpieza y orden en la sala de espera?	X		X		X		
20	¿Hay buena ventilación en la sala de espera?	X		X		X		
21	¿Hay espacio suficiente para los pacientes que se encuentran en sala de espera?	X		X		X		
22	¿Los ambientes del área de urgencias cuentan con buena iluminación?	X		X		X		
23	¿Existe adecuada señalización en el área de urgencias?	X		X		X		
24	¿Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marisela Viviana Olmedo Alberto DNI: 10017434

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de 05 del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES								
1	¿La sala de espera y el consultorio donde lo atendieron presentaron limpieza y comodidad?	x		x		x		
2	¿Los letreros, carteles y flechas fueron adecuados para poder orientarlo en su atención?	x		x		x		
3	¿Hubo abastecimiento de materiales y equipos en los ambientes donde fue atendido?	x		x		x		
4	¿El área de urgencias contó con material informativo como folletos o trípticos que sean claros y atractivos?	x		x		x		
5	¿El área de urgencias contó con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
6	¿El personal en el área de informes le explicó de forma adecuada y clara sobre los procedimientos para la atención?	X		X		X		
7	¿Fue atendido por el profesional de salud en el horario programado?	X		X		X		
8	¿Se respetó su atención de acuerdo al orden de llegada?	X		X		X		
9	¿Encontró cupos con una espera adecuada para su atención?	X		X		X		
10	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿Hubo rapidez en para su atención en caja o admisión?	X		X		X		
12	¿Fue rápida la atención para la toma de exámenes de laboratorio?	X		X		X		
13	¿La atención para la toma de exámenes radiológicos tuvo rapidez?	X		X		X		
14	¿Fue rápida su atención en el área de farmacia?	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
15	¿Su atención en el consultorio contó con la privacidad adecuada?	x		x		x		
16	¿El profesional de salud que le brindó la atención realizó un examen minucioso y completo por el problema que presentó?	x		x		x		
17	¿El profesional de salud le dio un tiempo prudente para resolver sus preguntas o dudas respecto a su problema de salud?	x		x		x		
18	¿Le inspiró confianza el profesional de salud que lo atendió?	x		x		x		
19	¿Siente seguridad al realizar trámites en el establecimiento de salud?	x		x		x		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
20	¿El personal del servicio de medicina del área de urgencias lo trató con paciencia, amabilidad y respeto?	X		X		X		
21	¿El profesional que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
22	¿La explicación que le brindaron sobre su problema de salud la pudo comprender?	X		X		X		
23	¿La explicación que le brindaron con respecto a los medicamentos prescritos, dosis y efectos adversos fue clara?	X		X		X		
24	¿Comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre los procedimientos o análisis que le indicarán?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALFONSO TEÓFILO ALARCÓN MÉNDEZ

DNI: 09542176

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

23 de MAYO del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN HUMANA								
1	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias se identificó y saludó con su nombre?	X		X		X		
2	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para su atención?	X		X		X		
3	¿El personal del servicio de medicina en el área de urgencias tuvo interés en darle solución a sus problemas para poder atenderse?	X		X		X		
4	¿El personal de salud presenta un adecuado uniforme y limpieza?	X		X		X		
5	¿El profesional que le brindó la atención le inspiró confianza?	X		X		X		
6	¿Hubo diferencia en su atención con otras personas?	X		X		X		
7	¿Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención?	X		X		X		
8	¿Le brindaron la orientación debida para los cuidados que debe seguir en su domicilio?	X		X		X		
DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTIFICA								
9	¿Considera que el personal de medicina en el área de urgencias tiene las competencias debidas para poder atenderlo?	X		X		X		
10	¿Hubo rapidez de resolver su problema cuando lo presentó?	X		X		X		
11	¿Todos los medicamentos que le recetaron los pudo encontrar en la farmacia del establecimiento de salud?	X		X		X		
12	¿El profesional que le brindó la atención en farmacia le ayudó con las dudas que tenía sobre los medicamentos que le prescribieron?	X		X		X		
13	¿El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos?	X		X		X		
14	¿El profesional de salud que lo atendió fue confidencial con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	¿La información que le dieron sobre su estado de salud fue clara y precisa?	X		X		X		
DIMENSIÓN ENTORNO								
17	¿Los equipos y el material que se encuentran en el servicio de medicina en el área de urgencias se encuentran en buen estado y operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos que se utilizan para su atención son actuales y modernos?	X		X		X		
19	¿Existe limpieza y orden en la sala de espera?	X		X		X		
20	¿Hay buena ventilación en la sala de espera?	X		X		X		
21	¿Hay espacio suficiente para los pacientes que se encuentran en sala de espera?	X		X		X		
22	¿Los ambientes del área de urgencias cuentan con buena iluminación?	X		X		X		
23	¿Existe adecuada señalización en el área de urgencias?	X		X		X		
24	¿Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: ALFONSO TEÓFILO ALARCÓN MÉNDEZ

DNI: 09542176

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

23 de MAYO del 2021



Firma del Experto Informante.