



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario  
externo en emergencia de un hospital estatal 2022

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

**AUTOR:**

Villarreal Cuenca, Witmer Orison ([orcid.org/0000-0001-9278-0347](https://orcid.org/0000-0001-9278-0347))

**ASESOR:**

Dr. Manguinuri Chota, Robert ([orcid.org/0000-0001-7832-4169](https://orcid.org/0000-0001-7832-4169))

**CO-ASESOR:**

Dr. Sotomayor Mancisidor, Merce Concepcion ([orcid.org/0000-0002-5309-6582](https://orcid.org/0000-0002-5309-6582))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

**Dedicatoria:**

A Dios, por ser mi guía y por darme la fuerza para llegar a este punto tan importante de mi vida. A mi familia, por ser mi fortaleza mi motor y motivo y a mis amigos que me brindaron su apoyo en todo momento incondicionalmente y motivación para cumplir con la meta trazada.

**Agradecimiento:**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” por todos los conocimientos impartidos durante la maestría. En especial a los Doctores: Robert Manguinuri Chota y Merce Sotomayor Mancisidor, docentes de investigación, por su asesoría, experiencia y orientación.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Resumen.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.1.1. Tipo de investigación .....	19
3.1.2. Diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. La Población, la muestra, el muestreo y unidad de análisis.....	22
3.3.1. Población .....	22
3.3.2. Muestra .....	23
3.3.3. Muestreo .....	24
3.3.4. Unidad de análisis.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIA.....	45
ANEXOS	

## Resumen

EL objetivo de la presente investigación es determinar la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en emergencia de un hospital estatal 2022. La investigación es de enfoque cuantitativo con diseño no experimental correlacional, Se evaluó ambas variables con el modelo SERVQUAL Modificado, se trabajó con una muestra de 222 colaboradores y se aplicó como técnica la recolección de datos mediante la encuesta un pretest y posttest de la percepción y expectativa, el instrumento a utilizar es la encuesta de 22 preguntas y su valoración es la escala de Likert, se procesaron estadísticamente utilizando Excel y SPSS, para hallar los resultados correspondientes de la investigación, se aplicó una prueba piloto de 22 colaboradores, obteniendo una confiabilidad, alfa de Cronbach; la primera variable dio una significancia de 0,922 y la segunda 0.826. Los resultados de la investigación demuestran que existe la relación entre ambas variables el estadígrafo de Spearman dio un valor Sig. = 0,008; es decir menor a 0,05 y Rho= 0,712, con el cual se corrobora que la relación es de grado muy significativo por último el nivel de satisfacción es aceptable.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, emergencia, percepción.

## **Abstract**

The objective of the present investigation is to determine the perception of the quality of care and the level of satisfaction of the external user in the emergency room of a state hospital in 2022. The investigation is of a quantitative approach with a non-experimental correlational design. Both variables were evaluated with the SERVQUAL model. Modified, we worked with a sample of 222 collaborators, the data collection technique was applied through the survey, a pretest, and posttest of perception and expectation, the instrument to be used is the survey of 22 questions and its assessment is the Likert scale. , were statistically processed using Excel and SPSS, to find the corresponding results of the investigation, a pilot test of 22 collaborators was applied, obtaining a reliability, Cronbach's alpha; the first variable gave a significance of 0.922 and the second 0.826.

The results of the investigation show that there is a relationship between both variables, the Spearman statistician gave a value Sig. = 0.008; that is to say less than 0.05 and Rho= 0.712, with which it is corroborated that the relationship is of a very significant degree, finally the level of satisfaction is acceptable.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, emergency, perception.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La OMS (2020) “La revista servicio de calidad sanitaria”, define la calidad que se le brinda la atención referente al servicio que se le ofrece en la salud, inicia con promocionar que se realiza mediante la difusión, la prevención que se realiza mediante las vacunaciones, el tratamiento según el diagnóstico que tiene el paciente y la rehabilitación, donde la calidad de la atención debe ser buena podríamos medir constantemente y así ir mejorando las necesidades del servicio del paciente, familiares y la comunidad. En las últimas décadas se han escrito varios elementos de calidad, sobre lo que debe ser un tratamiento a las instituciones con calidad donde muchas variables de calidad están estrechamente ligadas con los principios de valores y éticos del personal de salud.

Debe existir una disponibilidad sanitaria universal que todas las personas tengan una buena atención de calidad inclusive sin disponibilidad de dinero e incluso que tenga acceso a todos los servicios sin ningunas limitaciones, en las mejoras de la salud con calidad es suficiente para ser eficaces. Las políticas, las disposiciones y estrategias locales, nacionales busca poder gradualmente alcanzar una mejorar atención de calidad del sector de la salud y deben estar estrechamente ligado con los lineamientos y política del estado y con la planificación de salud nacional donde reflejan todas las acciones necesarias para dar forma reducir el daño, mejorar la atención clínica e involucrar a los proveedores de salud, a las familias a los mismos pacientes y las comunidades, además de un entorno operativo propicio, lo que se le brinda a la comunidad los servicios de una calidad mejor que requiere una buena gestión, trabajadores de la salud calificados y competentes que estén apoyados y motivados con estrategias financieros que permitan y proponer una atención rápida, eficiente y de calidad, que monitorean servicios de salud. La calidad debe medirse y monitorearse continuamente para que se puedan realizar mejoras, este trabajo se basa en información precisa, oportuna y procesable. La integración de iniciativas de medición globales y nacionales es esencial para que los países tengan información relevante y la utilicen para cambiar y mejorar los servicios de salud. La calidad es esencial en situaciones de emergencia y actúan de enlace

entre las comunidades y el sistema de salud. Finalmente, se requiere un cambio general, lo que se entrega actualmente la atención de la salud debe ser de calidad y con la creación de lineamientos, normas, directivas, manuales, indicadores e informes cual debe evaluarse constantemente el progreso de la optimización de la calidad de la atención y que sea sostenibles en los tiempos. UNICEF(2019) En su revista del 2019 del Ministerio de Salud refiere que la Salud como el Sistema Nacional define a la calidad como el de mayor importancia a los servicios referente a la salud para los individuos y para la población es lograr alcanzar los diferentes resultados con el menor riesgo posible que pueda resultar beneficioso para el personal de la salud y para los pacientes prioritarios para poder obtener la certificación de la calidad siendo una oportunidad para que el grado en el cual los individuos y los ciudadano deben contar con el servicio de salud sin retraso y sin poner en riesgo la vida de los que necesitan atenderse en bien de su salud deben cumplir y establece protocolos, guías, procedimientos.

En América Latina y el Caribe, Maceira, (2022) “En Revista Salud Pública, denominado Equidad y calidad frente al desafío de la segmentación” Ahora Podríamos decir que somos testigos que el sistema de salud, en la agenda política ocupa el lugar central por la epidemia que ha afectado a todos los países se busca de esta reunión contribuir en poder fortalecer la capacidad de respuesta estos fenómenos han puesto en prueba que sea rápida y oportuna la atención sanitaria en cuanto a sus limitaciones la división del sistema sanitario solo permite una respuesta equitativa y de calidad para la pandemia como la vigilancia epidemiológica funcionamiento en redes integrales y de la gestión de la información.

En el Perú, en la revista Conexión ESAN (2016), menciona muchas definiciones de calidad de atención menciona que no existe un único concepto cada actor del proceso tendrá su propia idea según su valoración ya sea como paciente, prestador de servicio o por quien paga el servicio es por eso no depende de una sola característica.

El MINSA (2011) Publicó una “Guía Técnica de Satisfacción del Usuario” teniendo como objetivo realizar la estandarizar de los diferentes procesos de evaluación de la satisfacción del paciente y familiares que se atienden en los



diferentes establecimientos de salud la gran demanda de pacientes y familiares en los diferentes nosocomios, se percibe un cierto grado de insatisfacción y parte el requerimiento de poder explorar diferentes métodos que sean aplicables para medir la calidad de la atención y con los resultados permitirá tomar buenas decisiones. MINSA (2011)

No obstante, la problemática local en la atención de emergencia hoy en día es uno de los temas más apremiantes e importantes a los que nuestros líderes deben prestar más atención con la finalidad de poder resolver los reclamos de los pacientes y de los familiares que acuden en la búsqueda de mejorar su salud. También podríamos decir las infraestructuras y los equipamientos médicos de las postas médicas, centro salud y hospitales de primer nivel a la fecha no han sido renovados según la necesidad de la ciudadanía carecen de implementación de sistemas de información y si es que lo tienen, el avance es muy lento y lo ha adecuado a su propia necesidad sin ningún patrón de estandarización ni de seguridad de datos sensibles, se requiere personal profesional asistencial descentralizado para el primer nivel el personal debe promocionar y prevenir de las diversas enfermedades, También podríamos decir como una de las funciones principales del gobierno y de los directivos de los hospitales estatales sería bueno brindar una buena atención como lo realizan las clínicas médicas privados. Existen diferentes tipos de modelos que nos permiten considerar que sea una buena atención referente a la calidad, y dentro de este uno de los principales herramientas de medición son los indicadores de los servicio de calidad, dándole preferencia a los pacientes vulnerables niños, ancianos, mujeres en gestación ; Sin embargo, el resultado general del desarrollo del sector salud depende de muchos cambios, como la percepción de cada paciente o familiar que acude a las instituciones médicas y las características específicas de cada servicio de emergencia, cada una de las cuales sugiere una falta de atención. lo hacen ver a toda la organización, hoy en día el componente de servicio es lo más importante, Su éxito de las instituciones depende más de ello. Aparte de la línea de negocio de atender a las personas, la calidad de los servicios es un aspecto clave para obtener una ventaja competitiva sobre los demás.

Podríamos decir que la realidad prestación sanitaria en estos últimos años se ha visto desnudada, los diferentes establecimientos de salud de primer nivel han mostrado las debilidades que tienen la falta de infraestructura, equipamiento, la falta de medicinas, falta de reactivos para los exámenes auxiliares y la falta de personal profesional; los hospitales del Perú no son ajenos a este tipo de problema.

En el ámbito Nacional En nuestro país podemos mostrar algunas causas comunes en diferentes hospitales según el nivel o categoría; por ejemplo; falta de presupuesto adecuado, infraestructura deficiente, falta de equipos modernos o, en cualquier caso, mantenimiento inadecuado de los equipos existentes; malas designaciones en la gestión, largos tiempos de espera desde la llegada hasta la finalización de la atención.

Las autoridades de salud conjuntamente con organizaciones importantes proveedores de la atención siempre tienen la iniciativa de mejorar la atención de salud desde muchos años en los diversos nosocomios, pero sin embargo todo queda en voluntad de querer hacerlo mientras no lo realicen el ciudadano que busca la necesidad de la salud siempre quedará desprotegido e insatisfecho por la atención. Sanitaria. Es necesario decir que una mala atención médica en emergencia de un hospital va a ser uno de los inconvenientes para enfrentar con éxito los problemas sanitarios principalmente de las personas vulnerables los niños, las gestantes y de los adultos mayores.

Así mismo por todo lo investigado y por lo expuesto, se propone el problema general ¿Cuál es la Percepción que tenemos de la calidad sobre la atención y los niveles de satisfacción que se tiene al usuario externo que se atiende en emergencia de un hospital estatal 2022?, y se plantea en la investigación las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es la Percepción que tenemos de la calidad sobre la atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022?, b) ¿Cuál es la Percepción que tenemos de la calidad sobre la atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022?, c) ¿Cuál es la Percepción que tenemos de la calidad sobre la atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022?,d) ¿Cuál es la Percepción que

tenemos de la calidad sobre la atención y la dimensión de Empatía del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022?,e) ¿Cuál es la Percepción que tenemos de la calidad sobre la atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022? .

Respectivamente al estudio, tenemos que realizar una justificación teórica que, en la actualidad, es cada vez más común ver cómo los ciudadanos se han acostumbrado a que el sector privado les ofrezca superiores servicios, mejor calidad, e inferiores tiempos de respuesta. Por otro lado, se estima que el área pública logre ofrecer la misma asistencia, más que nada en las situaciones particulares de la gente más vulnerable, aquella que no posee el mismo poder de compra, y se le hace difícil contemplar el costo de una consulta privada. En la atención de la salud, los métodos involucran bastantes trámites, pausados, con esperas prolongadas, esto crea cada vez más críticas en todas las instituciones públicas. Por esto la consideración de la administración de calidad, debido a que, se estima el servicio sea cada vez sea eficaz, y práctica para el usuario, más personalizada y se ajuste a las pretensiones de cada sujeto. En la justificación costumbre, El presente estudio proporciona a las autoridades de los Hospitales que tiene sector de emergencia la información referente a la percepción de la atención para que se logren llevar a cabo algunas tácticas de optimización que permitan adoptar novedosas reacciones y cambios en la atención asistencial y administrativo hacia una visión holística que se tienen que ofrecer a los pacientes una atención de agrado. Con calidad, humanidad y amabilidad. Y en la justificación metodológica, por medio de esta exploración se quiere conseguir un criterio servible para la gestión del hospital, que permita hacer más fuertes acciones repentinas y en el menor tiempo, de esta forma como poder la utilización de criterios que conlleven a la calidad. optimización atención al usuario, satisfaciendo sus pretensiones, logrando de esta forma la satisfacción. La presente investigación en cuanto a la justificación en el aspecto teórico nos hemos apoyado fundamentalmente en los aspectos científicos de diversas investigaciones y los aportes que brindan los diferentes estudios que hemos tenido la oportunidad de revisarlos, así como también nos hemos apoyado en la teoría del modelo SERQUAL y las normativas y guías emanadas

por el MINSA referente al título del estudio justifica la metodológica de nuestra investigación muestra las evidencias reales referente de la expectativa y la percepción de la calidad de atención y satisfacción del paciente en un servicio de emergencia, en cuanto al aspecto de la justificación práctica, nos permite aplicar el conocimiento adquirido en la investigación y para ello realizar una mejora continua en los procesos que son inmersos en la atención del paciente de emergencia puesto que se ha analizado el problemática existente y que nos va a permitir encontrar el resultado del presente estudio y en cuanto a la justificación social de esta investigación se basa referente a una solución que se le proporcionará a los gestores de salud con la finalidad que se tome las decisiones sobre los resultados de las expectativas y percepciones de la calidad de atención de los pacientes y según los resultados se pueda realizar la mejora continua.

Ante lo mencionado, se plantea el objetivo general Determinar la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, continuando con la secuencia, en cuanto a los objetivos específicos: a) Determinar la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, b) Determinar la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, c) Determinar la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, d) Determinar la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, e) Determinar la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Además, se plantea la suposición general: la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Mientras que las suposición específicas: a) la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, b) la

Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022, c) la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. D) la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. e) la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se mencionan los antecedentes nacionales e internacionales que son estudiados y considerados en sus diferentes investigaciones que también son variables relacionados al presente estudio.

Respecto a los antecedentes nacionales podemos decir que Martínez (2022). En su estudio donde su principal objetivo determinar la atención de calidad del estudio referente a la satisfacción del paciente en el local de salud, en el estudio ha empleado la metodología correlacional causal, descriptivo y transversal donde concluye la satisfacción por la apreciación del paciente referente a la atención al usuario de odontológico.

Borda (2022). En su trabajo de investigación su objetivo fundamental determina la relación referente a una buena atención de los pacientes referente al área de psicología de un nosocomio de salud policial en donde emplea una metodología aplicada, descriptivo, correlacional y no es experimental, se realizó con el enfoque cuantitativo donde el autor concluye según sus resultados permite evidenciar a los elementos de fiabilidad de sobre la capacidad de las respuestas, según la seguridad, empatía se definieron una percepción buena los que acuden al establecimiento de salud.

Alva (2022). En el estudio el investigador realiza y determina el objetivo del estudio referente a la mala calidad de atención que se encuentra relacionada con la automedicación está empleando una metodología de estudio en forma transversal analítico, en los diferentes pacientes que tuvieron cita en la consulta, según el tamaño del muestreo de 164 usuarios. Se evaluaron las características más comunes, referente automedicación. y se ha analizado los resultados en forma descriptiva empleando frecuencias y porcentajes. Se concluye que la automedicación fue la causa de la mala atención médica.

Arévalo (2021). En su tesis Según la investigación el objetivo es determinar si existe relación de la calidad y satisfacción de la atención donde se realizó el estudio en forma descriptiva, correlacional, cuantitativa y de diseño que no es experimental. El muestreo es de 100 atenciones, el instrumento que ha realizado es el cuestionario, y sus resultados nos dice que el 51% es regular la

atención y el 39% considera la atención es buena, el 32% está insatisfecho con la atención del servicio, y se concluye hay una relación cien por ciento directa de la variable calidad que se le entrega en la atención referente a la satisfacción en la consulta del nosocomio Carrión.

Avendaño (2022). Según su investigación y el estudio realizado su objetivo es mostrar la relación referente a la atención prenatal y la fidelización de la calidad que se le ofrece en la atención de los pacientes cual se realizó un estudio básico con diseño correlacional, descriptivo según el cuestionario virtual a las pacientes. La muestra es de 100 pacientes, el estudio manifiesta la relación es alta con las variables de estudio Concluyendo que existe relación de ambas variables del estudio que se ha realizado.

Ortiz (2019). Con su investigación hace conocer cómo se manifiesta la relación los resultados y satisfacción con el trato en el laboratorio principal de atención primaria II Huaycán el estudio es descriptivo\_correlacional la muestra es de 80 encuestados que fueron estudiados y concluyeron que la calidad del trato es importante.

Medina (2022). En su tesis el autor su objetivo es poder localizar la estrecha relación que tiene referente con la atención y con la satisfacción que se le ofrece al usuario referente a la calidad, la metodología es nivelada. diseño descriptivo y no experimental; Sobre la base de un muestreo de 267 pacientes, se concluyó existe una buena relación amplia, referente a la calidad y con la otra variable de la satisfacción.

En cuanto a los antecedentes internacionales podemos considerar que cada uno de los investigadores manifiestan sus puntos de vista referente a las variables del estudio. Flores (2022). de México. El objetivo es que la atención de la salud referente a la calidad es lo que se logra mostrar las diferentes necesidades que tienen respecto a la salud en forma integral y que establezca confianza y haga el seguimiento de la calidad del servicio. Se realizaron el estudio observacional, descriptivo, transversal, realizando un cuestionario a los pacientes que tienen más de 18 años que tuvieron atención en el servicio de hospitalización obteniendo en su totalidad de trescientos dieciséis pacientes, de 53 años, concluyendo que más del 52% pacientes fueron atendidos en el servicio de urgencias.

Andrade (2022). de Quito -Ecuador El investigador tiene el objetivo en buscar y analizar referente a las diferentes dimensiones que corresponden a la calidad de la atención; la metodología que ha empleado es cuantitativa, de característica transversal y que tiene un alcance en forma correlacionada su población de estudio es de 373 pacientes de la encuesta. se concluyó que el establecimiento pueda gestionar de mejor manera para aumentar la satisfacción y la calidad del servicio médico proporcionado.

Parrales (2022). De Jipijapa Ecuador, EL investigador según el Objetivo de su estudio manifiesta que al analizar lo que perciben los pacientes de la tercera edad en referencia al cuidado de las licenciadas de enfermería aplicando una Metodología de estudio cualitativo descriptivo generando como Resultado según los estudios realizados a diversos autores sobre la percepción de pacientes adulto mayor, tiene un promedio favorable sobre los cuidados de las licenciadas de enfermería donde se llega a la Conclusión de las investigaciones del estudio determinaron los pacientes mayores si no son atendidos su salud por las enfermeras en forma general podrían los pacientes empeorar llegando a un deterioro en la salud.

Mero (2021). de Cuba tiene el objetivo de su investigación se trata de medir su percepción en la calidad en las atenciones brindadas en la unidad de salud. Para ello se ha realizado un estudio metodológico de forma cuantitativo, descriptivo transversal, realizando la encuesta a los usuarios para poder calcular el índice de la percepción del paciente se concluyó que el resultado dice que los servicios que tienen relación directa con la salud del usuario no son muy buenos.

Martínez (2021). De Ecuador en el trabajo de investigación el objeto referente al estudio saber la opinión según los entrevistados referente a la calidad y atención que brindan las enfermeras licenciadas, la investigación es cuantitativo y descriptivo se conformó una muestra de 382 usuarios, el estudio investigó la percepción de los diferentes usuarios referente la calidad del tratamiento y se llegó a la conclusión que la calidad podemos utilizar para evaluar los servicios prestados para satisfacer las necesidades de los pacientes.

Bohórquez (2017). de Pamplona-Colombia. El sector financiero necesita alta eficiencia y una respuesta de calidad en los servicios que realiza en el desarrollo. El objetivo es mejora con la finalidad de poder aumentar los niveles que



satisfagan a todos los clientes mediante el mapeo el diseño desarrollado es un estudio descriptivo; estos elementos se desarrollaron propuestas para mejorar la calidad percibida. Además de las medidas generales de los cuerpos industriales, se concluye realizando y se recomienda realizar estudios detallados para adaptar las directrices a cada organización.

Acosta (2022). de Salamanca España, El objetivo de su investigación es conocer cómo evaluar la satisfacción y características cuantitativas de los estudiantes de un colegio a través de la metodología de un estudio cuasi\_experimental, se realizó a 117 estudiantes correspondientes a cinco clases, se utilizó 20 preguntas y una escala tipo Likert. según Los resultados que se han obtenido de la encuesta nos muestra que la satisfacción es alta. Se tomó una decisión que enfatiza la importancia de enseñar con TIC, lo que aumenta la satisfacción de los estudiantes.

Asimismo, respecto de las dimensión que corresponde a la primera variable del estudio percepción referente a la calidad que se le ofrece dentro de la atención, considerado en el estudio de la investigación, siendo la primera dimensión la fiabilidad según el autor, Nachlas (1995) en su libro manifiesta el concepto de la palabra fiabilidad generalmente se utiliza para poder calificar las acciones de las personas que proponen o se comprometen en cumplir o también se utiliza con diferentes equipos u otros, la palabra fiabilidad tiene una definición precisa que es equivalente a un compromiso cumplido o aun dispositivo óptimo que realiza adecuadamente en el tiempo las funciones óptimas.

También Creus, (2005). Fiabilidad y seguridad nos manifiesta sobre la primera dimensión de fiabilidad son todos los elementos de diversos componentes hasta un sistema más sofisticado que toma mucha importancia y de una visión mucho más global de confianza no solo en el manejo por los especialistas también para el grupo de personas que están relacionados indirectamente o directamente con el tema.

En la segunda dimensión consideramos la respuesta oportuna al usuario según Rodríguez, (2022). El objetivo es evaluar la capacidad del sistema sanitario en usuarios crónicos en la atención primaria donde sus factores están relacionados con la percepción. El estudio realizado es en forma transversal una estadística descriptiva, regresión logística en forma multivariable y variable el evaluar a los

pacientes más de 18 años diagnosticados que tienen por lo menos un diagnóstico de una enfermedad crónica, que se apersonaron al centro médico de la Rioja. Llegando a la conclusión que el resultado fue una respuesta no muy buena, y los factores asociados fueron sociodemográficos y características de salud donde los mejores evaluados son los relacionados referente a las atenciones de las personas y las atenciones rápidas son muy bajos en la evaluación.

En la tercera dimensión se ha considerado la Seguridad del usuario, según López 2020). En su tesis El autor con el estudio indica que para que los usuarios puedan tener mayos confianza es brindarle la información relevante, precisa y oportuna inclusive si habría alguna demora del producto. También esta tercera dimensión de la seguridad del usuario el investigador Quispe, (2022). En su estudio de forma observacional, de carácter descriptivo y de tipo de corte\_transversal, donde la muestra de estudio es de 112 personas, y manifiesta referente a la seguridad es de consideración alta el autor concluye que existe una buena relación de la seguridad del paciente con la satisfacción que se le ofrece al usuario.

La cuarta dimensión considerando la Empatía del usuario, según Mendoza (2017). Lima, Perú en esta investigación su objetivo del investigador es dar a conocer el trato como recibe el paciente al momento de su atención es una investigación descriptiva transversal, la muestra es de 36 profesionales utilizó un cuestionario y concluye señalando que el personal de enfermería está bien uniformado y tratan bien al paciente. También en esta cuarta dimensión referente a la empatía manifiesta el investigador, Ccanchi (2018). En su investigación referente a la eficacia de la atención y también de la eficiencia de la atención que se le entrega de calidad en los diferentes nosocomios de salud del estado y los privados es de vital importancia En efecto, la calidad en la atención en urgencias y emergencia se considera como un derecho referente a la salud donde el objetivo que busca es poder lograr e identificar referente a la atención recibido qué tanto de calidad recibió , la metodología que ha realizado es de tipo cuantitativo, con un diseño descriptiva, correlacional y transversal, la población de estudio es de 80 personas, donde los resultados, donde el investigador

concluye estar de acuerdo en nivel significativo la calidad de la atención referente a la percepción.

En la quinta dimensión de Aspectos tangibles del usuario el investigador Arce (2020). En su tesis el objetivo de la investigación sobre el estudio poder definir y poder determinar el uso de los elementos tangibles de un determinado servicio con su respectiva calidad, la investigación es cuantitativo con un muestreo de 92 usuarios el recojo de los datos de las variables tangibles se logró obtener la relación de la calidad y de los elementos tangibles por debajo del margen de error.

En esta sección se presentan diferentes fundamentos teóricos donde existen muchos conceptos referentes a los temas del estudio referente a la percepción que se tiene de la calidad que se le brinda la atención de los pacientes y familiares como también al nivel de la satisfacción del paciente, tanto internacional como nacional que sustentan la investigación. Martínez, (2016). "Guía del ISO 9001 2015." Alpha Editorial. Indica en esta publicación que el objetivo del autor es poder facilitar la lograr entender con facilidad norma ISO 9001:2015. La guía la elaboraron respetando la secuencia de los pasos de la norma, cuyo contenido lo ha reproducido íntegramente sin ninguna variación o modificación y explicado de manera practica y sencilla, en este documento encontraremos numerosos ejemplos que facilite su comprensión de la guía.

Medina, (2017). En su artículo nos ilustra la evolución de la calidad referente a las normativas que hasta la actualidad existen y buscan cada día ir mejorando en forma continuo de las instituciones optimizando sus servicios y los productos que se le va a ofrecer al consumidor final y todo eso relacionado con el control de procesos basados modelos matemáticos y en la estadística. reduciendo costos, tiempo y la mejora de calidad de la vida.

Ishikawa, (1990). "Introducción al control de calidad" (Vol. 98). Tokio: Corporación 3ª en su libro el autor señala que la calidad total debe ser una filosofía en toda la administración y debe tener como objetivo las empresas fijarse una meta para poder alcanzar en el largo plazo siendo la primera prioridad la calidad. Entendiéndose que al realizar el control de calidad debe ser la responsabilidad de todo el personal involucrados en todas las áreas para el mejor manejo debe hacer un plan de capacitación en procesos de calidad que esté

encaminados al plan estratégico y la calidad debe integrarse en cada proceso y diseño.

Deming (1989) En su libro menciona el incremento de la productividad sin contrarrestar la calidad que se entrega tanto el producto o servicio, se trata de un libro práctico con muchos ejemplos, dirigido a los gestores y gerentes de las diferentes empresas y entidades de servicio y de productos. Dr. Deming estableció las diferentes técnicas de control del proceso como éxito en la era de la económica aceptada por los directivos japoneses.

Moller, (2001). Menciona en su libro que no es solo la calidad del servicio ni del producto en esto importa mucho la calidad de los individuos de las personas que realizan la entrega de los servicios y de los productos tanto individualmente o en equipo.

Jaramillo, (2021). En el estudio realizado el Objetivo: Es evaluar en la consulta externa referente a la calidad y que el usuario salga satisfecho de la atención , empleó la Metodología de SERVQUAL de una muestra de 384 pacientes, comprendidos en las cinco extensiones que propone SERVQUAL teniendo como resultado la insatisfacción de las pacientes en cuatro dimensiones principales y en la dimensión satisfacción de respuesta alcanza el 80% y la Conclusión es casi en todas sus dimensiones existe la insatisfacción de la atención.

Jennifer, (2021). Ecuador, en su estudio el objetivo del estudio busca que influyen referente a la percepción de la atención de calidad que corresponde a los servicios que ofrece el sector de la salud. el método que ha empleado es descriptivo se concluye en la variable de la calidad y que corresponde a la capacidad de respuesta se obtiene un bajo porcentaje cual se debe de mejorar.

Según Bravo, (2016). Quito, en su estudio donde tiene el objetivo es de obtener el valor de la satisfacción del paciente que se relaciona al cuidado por parte del personal de enfermería. El estudio que se ha realizado es descriptivo, explicativo y transversal, se concluye según la encuesta que se realizó existe la satisfacción al usuario atendidos por las licenciadas de enfermería.

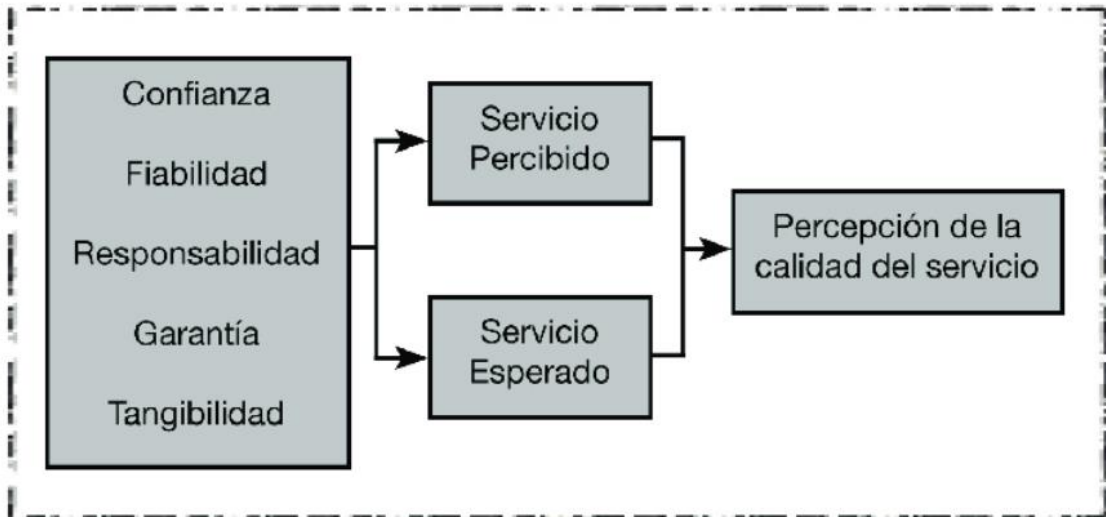
Según el investigador, De los Ángeles, (2017). Nicaragua, tiene el objetivo general de poder evaluar referente a la satisfacción que se le ofrece a los diferentes pacientes en el servicio de Hospitalización, referente a la calidad de

atención que ha recibido cual tiene el estudio y está diseñada de manera descriptiva; a utilizado las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL teniendo como conclusiones los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención.

Parasuraman (2002). Este modelo es de las escuelas americanas de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL (1985, 1988). Es decir, de servicio y de calidad sin lugar a dudas es el modelo más utilizado, donde me permite medir, evaluar la calidad que brinda el servicio donde desarrollaron una herramienta eficaz que permita evaluar la calidad de servicio a cuál lo denominaron SERVQUAL. Este instrumento nos permite aproximarnos a la medición de acuerdo a la evaluación individual y por separado las expectativas que tiene el evaluado con las percepciones de las atenciones. El Modelo que permite el estudio SERVQUAL se emplea para cuantificar la calidad de los servicio la expectativa de la atención que tienen los usuarios antes del servicio, después de lo que ha experimentado el servicio, entonces se miden tanto en el antes y después la dimensión de la fiabilidad va a permitir evaluar el servicio de una manera precisa y consistente, la dimensión de Seguridad va permitir evaluar la cortesía el conocimiento de los trabajadores, colaboradores y empleados, y poder saber y tener la seguridad y confianza, en la dimensión de Aspectos Tangibles Consiste en lo que se aprecia el servicio los equipos, los empleados, en la dimensión de la empatía nos va a permitir medir la preocupación de los empleados en la atención individual y referente a la dimensión Sensibilidad o Capacidad de respuesta nos permite medir la respuesta resolutive del servicio que sea rápido y oportuno. Parasuraman (2002),

Es bueno indicar que debemos considerar mejorar las instalaciones ya que esto afectan a la primera impresión de un cliente, así como también participa en el proceso de la atención del servicio (además de las personas). En caso de que los equipos, maquinaria, herramientas, que intervienen en la prestación del servicio sean demasiado antiguos, es el momento de pensar en repararlos o sustituirlos. Seguramente, los clientes se lleven una mejor impresión tras esta mejora. También debemos mejorar las calificaciones del personal en cuanto a la calificación del personal, que está directa o indirectamente involucrado en la transformación del proceso dentro de la prestación del servicio, es un factor

central que determina la calidad de ese servicio. Las cualificaciones profesionales se expresan a través de la velocidad de trabajo, la precisión, la eficiencia, la capacidad de comunicación, la confianza, el asertividad. Imagínese, en caso de que sus empleados flaquearan primero preguntas de los clientes, o errores frecuentes en el desempeño del servicio entonces es hora de que revise y mejore en este sentido. Se debe mejorar la actitud de servicio del personal no importa qué tan alto sea el nivel profesional (nivel profesional) de su personal, si la actitud de servicio no es buena, los clientes aún calificarán su servicio como de mala calidad como de costumbre. La actitud de servicio se expresa a través de gestos, de las expresiones del rostro, el tono de voz, el lenguaje, el interés que el personal de servicio brinda a ese cliente. Difícilmente el cliente quedará satisfecho si es atendido por un empleado muchas veces ignorado, fanfarrón, agresivo por muy bueno que sea su nivel profesional así poder mejorar el proceso de servicio en ocasiones el problema que afecta la calidad del servicio radica en el proceso prestacional del negocio, concretamente cayendo en los siguientes dos casos en el primer caso, el proveedor del servicio no sigue ningún proceso específico, lo que hace que la calidad del servicio prestado al cliente sea desigual, dando lugar a muchos clientes y pocos clientes. En este caso, las empresas deben considerar aplicar y realizar constantemente mejoras que sean continuas en los procesos que concierne sobre la atención y que sea de alto nivel el servicio que se le ofrece o brinda a los clientes sea igualmente muy buena y en el segundo caso, el proceso de prestación de servicios que crea la empresa es demasiado complicado y engorroso de lo necesario, lo que genera lentitud, estancamiento o incluso errores en el proceso de prestación de servicios. Si este es el caso, es hora de considerar la racionalización de su proceso para recuperar la calidad de servicio que ha perdido sin darse cuenta, Se debe mejorar constantemente la calidad del servicio o también el producto que ofrece y brinda la empresa al cliente sea tangible, la calidad del producto también es un factor que afecta la calidad del servicio.



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

MINSA (2011) En su Guía técnica de la satisfacción del usuario, el objetivo de esta guía es poder estandarizar los diferentes procesos que corresponden referente sobre la satisfacción del personal, del paciente, familiares y acompañantes para un servicio de salud en un establecimiento del MINSA, la guía emplea la metodología SERVQUAL, con sus dimensiones cual está diseñado para poder cuantificar la satisfacción de los usuarios considerando una estructura y de fases.

MINSA (2016) NTS de auditoría de la calidad de la atención, El objeto es poder mejorar paulatinamente la Atención de Salud que entregan los prestadores de salud del MINSA los públicos y las atenciones en las clínicas privados para mejorar y verificar la atención de la calidad de en el establecimiento de salud, no tiene fines punitivos ni sancionables.

MINSA (2007) NTS es para la Acreditación de un establecimiento debe pasar por un proceso de evaluación todas las entidades de las diferentes organizaciones del MINSA referente a su atención médica para determinar si está cumpliendo con todos los requisitos de poder mejorar en la calidad de la atención cual se encuentra agrupados según macro procesos.

PCM (2021) Norma técnica que permite establecer las técnicas de las entidades que se encuentran dentro de la administración del estado llamado también pública para poder gestionar la calidad de los servicios cual ponen en conocimiento de todas las entidades del estado donde permite mejorar de los

bienes y servicios que se les entrega a los ciudadanos de todo ello en el proceso de la gestión de la mejora continua de la calidad contribuye a ir mejorando paso a paso la eficiencia, la oportunidad de buena atención del servicio.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Para nuestro estudio y de la investigación hemos tenido en cuenta y se ha utilizado el nivel descriptivo y de carácter correlacional, en el cual se determinó la relación entre las variables “Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en emergencia de un hospital estatal 2022”. Considerando a Hernández (2017) define en su libro, que la investigación o el estudio es de un nivel correlacional de acuerdo y según los planteamientos cuantitativos puede ser su esencia correlativo correlacional simplemente mencionando las variables, cuando la investigación es cuantitativa los alcances resultan de la revisión de los documentos dependiendo de los objetivos del investigador que permita combinar los elementos del estudio que son de nivel correlacional es saber cómo se comporta las variables vinculadas con otros variables. La presente investigación sobre el estudio se ha realizado mediante un conjunto de procesos, actividades y tareas respetando el orden de las etapas desde el inicio o principio que se define la idea con las preguntas de la investigación y con un determinado objetivo, elaborando el contexto teórico, las suposición, y determinando las variables indirectas y directa, se interpreta los resultados y los métodos estadísticos y finalizando con sus conclusiones.

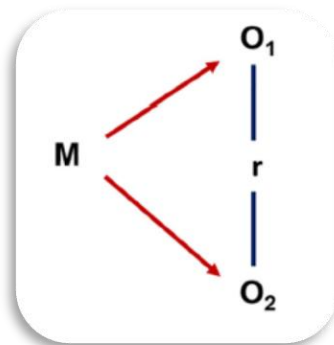
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Esta investigación o el estudio es de carácter descriptivo me permite describir como el colaborador percibe la calidad de atención y el nivel de la satisfacción que tiene del usuario externo en emergencia de un hospital estatal 2022, el diseño del estudio es no experimental porque no se realiza ninguna prueba de laboratorio y es transversal se define como un tipo de investigación observacional que permitirá analizar los datos de los variables recabados en un determinado periodo de tiempo sobre una población muestra a que ya que las variables debido a la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, se recolectaron datos mediante una encuesta y se procesaron estadísticamente.

Tal como lo menciona Arias (2021). En su libro de la investigación cuantitativa Indica cómo se realizó cada paso en la tesis de la investigación, esto debe ser en forma dinámica, claro y práctico. El libro lo desagrega en cada parte del estudio del proyecto de tesis.

**Figura: 1**

La siguiente figura corresponde al tipo de diseño del estudio:



Donde:

- M: Muestreo = 222 usuarios
- O<sub>1</sub>: percepción de la calidad de atención
- O<sub>2</sub>: satisfacción del usuario
- r: Es la relación de las dos variables del estudio

### 3.2. Variables y operacionalización

#### V1. Percepción de la calidad de atención

**Definición Conceptual,** Alva (2022). Trujillo-Perú el investigador realiza y determina que el objetivo del estudio en la evaluación referente sobre la percepción de una mala calidad que se le ofrece en la atención que se encuentra relacionada con la automedicación está empleando una metodología de estudio en forma transversal analítico, en los diferentes pacientes que tuvieron cita en la consulta, según el tamaño de la muestra de 164 colaboradores. Se evaluaron las características, de percepción de la atención de calidad y de la automedicación. y se ha analizado los resultados en forma

descriptiva empleando frecuencias y porcentajes. Se concluye que la automedicación fue la causa de la mala atención médica.

**Definición operacional,** Es referente a la percepción sobre la calidad de la atención que brinda servicio de emergencia en hospital estatal 2022 será medido por las expectativas o por el incertidumbre del pensamiento antes de la atención realizada y luego por la percepciones, sensación o apreciación que se transparenta y se realiza mediante un cuestionario que corresponde al modelo SERVQUAL “se considera 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad MINSA (2012).

### **Indicadores**

En cuanto a los indicadores se puede mencionar Infraestructura, equipamiento, recursos humanos, puntualidad, interés, preocupación, competencia, cuidado, servicio, confidencialidad, rapidez, diligencia, disposición, ayuda, complacencia, confiabilidad, atención, comprensión, comunicación, confianza, amabilidad.

### **Escala**

La escala de medición de variables según los niveles establecidos es nominal y ordinal.

## **V2. Satisfacción del Usuario**

**Definición Conceptual,** Jaramillo, (2021) de Ecuador, el Objetivo: Es evaluar en la consulta externa referente a la calidad de atención y la satisfacción del usuario empleando la Metodología de SERVQUAL de una muestra de 384 pacientes, comprendidos en los cinco extensiones que propone SERVQUAL teniendo como Resultado la insatisfacción de las pacientes en cuatro dimensiones principales y en la dimensión satisfacción de respuesta alcanza el 80% y la Conclusión es casi en todas sus dimensiones existe la insatisfacción de la atención.

**Definición operacional,** La percepción de la calidad de la atención que brinda servicio de emergencia en hospital estatal 2022 será medida por las expectativas o por el incertidumbre de la imaginación y de su pensamiento

antes de la atención realizada y luego por la percepciones, sensación o apreciación que se transparenta y se realiza mediante dos cuestionarios que corresponde al modelo SERVQUAL “se considera 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad” MINSa (2012).

### **Indicadores**

En cuanto a los indicadores se puede mencionar Infraestructura, equipamiento, recursos humanos, puntualidad, interés, preocupación, competencia, cuidado, servicio, confidencialidad, rapidez, diligencia, disposición, ayuda, complacencia, confiabilidad, atención, comprensión, comunicación, confianza, amabilidad.

### **Escala**

La escala de medición de variables según los niveles establecidos es nominal y ordinal.

## **3.3. La Población, la muestra, el muestreo y unidad de análisis**

### **3.3.1. Población**

Para nuestra investigación se ha considerado una población de 520 colaboradores, Según Hernández (2018), la población es la que se encuentra en todos los casos tienen una similitud o concuerdan con determinadas especificaciones, pero Arias (2012) define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, También manifiesta Palella (2008), dice que la población bien hacer “una agrupación de unidades de la misma especie, tipo de las que desea estudiar u obtener datos e información para generar conclusiones. De todo lo mencionado por los investigadores anteriores concuerdan que el concepto de la población es la totalidad de lo que se quiere estudiar, y que tenga las características comunes para el estudio.

**Criterio de inclusión:** Participaran en la encuesta voluntariamente los que acuden para la atención de emergencia y que tengan prioridad de emergencia III y que estén dispuestos a realizar la encuesta los pacientes, acompañantes y familiares mayor e igual a los 18 años y que sean menores de los 70 años de edad, de ambos sexos.

**Criterio de exclusión:** Se excluyó de la investigación a los menores de edad, a los pacientes de emergencia de prioridad I, II, pacientes hospitalizados y de consultas externas a los usuarios externos que no tienen voluntad de realizarla y a los usuarios externos que tengan dificultad de pronunciación y mental.

### 3.3.2. Muestra

Según el libro de Hernández (2018). La muestra es una parte que va a permitir realizar el estudio, mediante la recolección de los datos que en el tiempo serán medidos del mismo modo Tamayo (2006), afirma que la muestra es una parte que me permite estudiar partiendo de la observación de una parte de la población a considerar. En el caso de Palella (2008), indica que la muestra es una pequeña población que tienen características similares. En conclusión, podríamos resumir que la muestra es una parte o porcentaje menos que la población que tienen similitud para el estudio. Para el estudio, la muestra a utilizar en la investigación será de 222 usuarios lo cual representa un porcentaje significativo de la población y se utilizará la fórmula matemática de Cochran para obtener el tamaño de la muestra y se trabajará con un nivel de confianza de 95% y un error máximo de 5%.



### Calculadora de Muestras

Margen de error:  
  
 Nivel de confianza:  
  
 Tamaño de Poblacion:

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 520**

**Tamaño de muestra: 222**

### Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

### **3.3.3. Muestreo**

son los pacientes, familiares o acompañantes que requieran la atención y el servicio en la emergencia.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Según (Hernández, 2018). La unidad de análisis, se refiere al individuo o quienes serán estudiados, encuestados o entrevistados, dicho de otra manera, con quien o con quienes se utilizará el instrumento de las preguntas, para el proyecto de la investigación serán los pacientes, familiares o los acompañantes quienes participaran en la encuesta voluntariamente los que acuden para la atención de

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Referente la forma de realizar el recojo de datos para nuestro estudio fue mediante la encuesta un pretest y posttest referente a la percepción (P) y expectativa (E) de los usuarios externos respectivamente, el instrumento a utilizar es la encuesta de 22 preguntas y su valoración es la escala de Likert (Totalmente desacuerdo, que están en desacuerdo, otros ni de acuerdo ni en desacuerdo, hay también de acuerdo, y otros Totalmente de acuerdo), de menor a mayor de (1-5) las preguntas estarán distribuidos por las 5 dimensiones.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó la encuesta con la autorización del colaborador quien ha estado dispuesto de realizar en los dos momentos un pretest y un posttest.

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

Para hallar los resultados correspondientes de la investigación, se aplicó una prueba piloto de 22 colaboradores, obteniendo una confiabilidad, alfa de Cronbach; la primera variable dio una significancia de 0,922 y para la segunda 0.826. Y se procesarán estadísticamente utilizando el Excel MS y el SPSSIBM para hallar todos los resultados correspondientes de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se ha realizado de acuerdo a las directivas y las guías de los productos de la investigación que considera la Universidad César Vallejo, en el cual indica

los pasos y los parámetros a seguir en todo el desarrollo de la investigación. Este estudio e investigación se ha realizado es en coordinación con el especialista en metodología de la investigación, quien brindó la asesoría en forma constante para el correcto desarrollo de la investigación. La presente investigación menciona en las citas los autores de todas las referencias de las tesis, libros, artículos científicos, que se consultaron. Referente a los cuestionarios serán anónimos con la finalidad de proteger la confidencialidad de los encuestados cuales respondieron en forma voluntaria a las preguntas planteadas y los datos obtenidos serán exclusivamente y únicamente para el presente estudio.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1.**

*Distribución de los datos generales del estudio*

	Frecuencia	%
Edad	n	%
18-27	28	12,8
28-37	49	22,2
38-47	45	20,4
48-57	42	18,1
58 a +	58	26,5
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>
Sexo	n	%
Hombre	84	37,8
Mujer	138	62,2
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>
Encuestados	n	%
Paciente	176	79,3
Familiar	46	20,7
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>
Grado de Instrucción	n	%
Analfabeto	5	2,3
Primaria	60	27,0
Secundaria	104	46,8
Técnica	33	14,9
Universitaria	20	9,0
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>
Tipo de seguro	n	%
Seguro Integ. Salud	177	79,7
Seguro Oblig Accident. Transit	9	4,1
NINGUNO	36	16,2
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>
Procedencia	n	%
SMP	52	23,8
COMAS	17	7,7
LOS OLIVOS	22	9,9
SJL	41	18,5
INDEPENDENCIA	42	18,9
RIMAC	13	5,9
OTROS DISTRITOS	21	9,5
OTRAS PROVINCIAS	11	5,0
OTROS DEPART	3	1,4
<b>Total, General</b>	<b>222.</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26



En la tabla 1 mostramos los resultados y las características de los colaboradores de los 222 del estudio se observa, que está conformado por personas mayores de 18 años de los cuales se han atendido el 26,5% los que tienen más de 58 años de edad y los que menos se han atendido en el estudio son los que se encuentran en la edad de 18 a 27 sólo en 12.8%; comparando ambos extremos podríamos decir existe una diferencia muy significativa. Referente al sexo para el estudio son las mujeres que más han colaborado en haciendo un total de 62,2%. En cuanto a los encuestados para el estudio el 79,3% se ha realizado a los pacientes. En cuanto al grado de instrucción para la investigación son los de la secundaria los que más han colaborado siendo el 46,8 % y en 2,3% los analfabetos. Los que más acudieron para el estudio según el tipo de seguro son los que tienen el SIS en un total de 79,7% y los del SOAT de 4,1%. Según el lugar de procedencia para el estudio son los del distrito de SMP en un 23,8% seguido del distrito de Independencia al 18,9% y los que son de otros departamentos es el 1,4%.

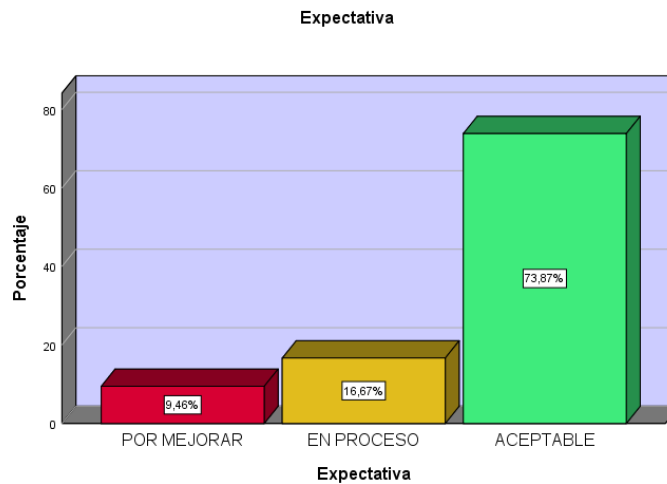
Como observamos en la Tabla 2 y Figura 2, el número de participantes que perciben la variable expectativa como aceptable son 164 que representa el 73,9%, la cantidad que perciben la expectativa por mejorar son 21 colaboradores que representan el 9,5% del total. Se puede apreciar una diferencia notable entre los que perciben los colaboradores la expectativa como aceptable, respecto a los encuestados que perciben de la expectativa por mejorar.

**Tabla 2.**  
*Niveles de la variable expectativa*

<b>Expectativa</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
POR MEJORAR	21	9,5	9,5	9,5
EN PROCESO	37	16,7	16,7	26,1
ACEPTABLE	164	73,9	73,9	100,0
Total General	222.	100.0	100.0	

Fuent: Base\_datos, Report\_SPSSv26

**Figura 2.**  
*Niveles variable Expectativa*



Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

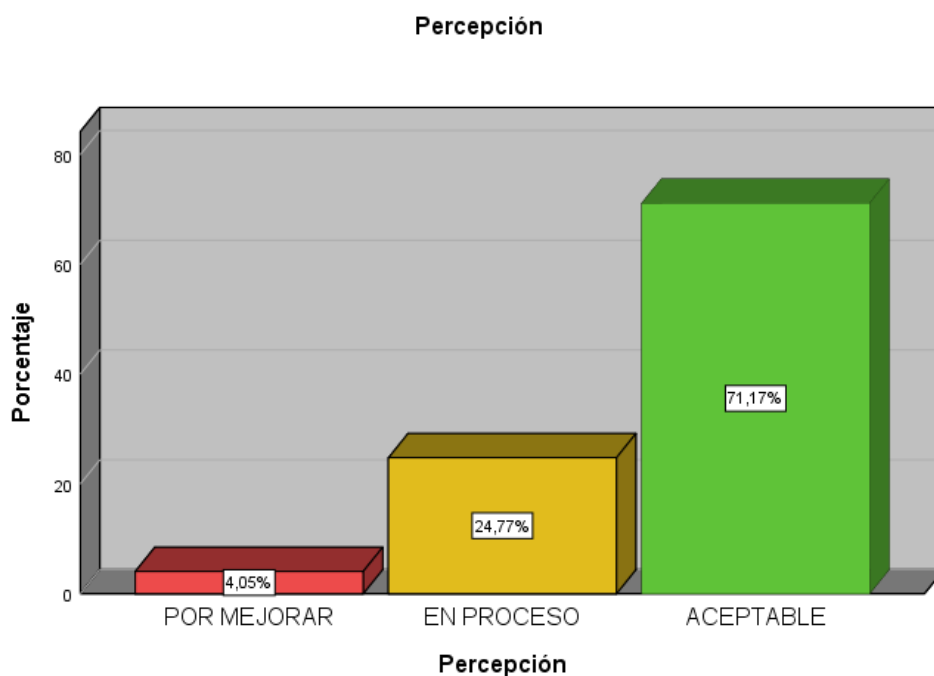
En la Tabla 3, figura 3, de la misma manera y en la cual se puede apreciar que los participantes es el número con rendimiento aceptable es decir de 158 los cuales representan el 71,2%, mientras que los trabajadores con rendimiento por mejorar son solo 9 que representan el 4,1 % del total. Se puede evidenciar una diferencia notable entre el número de encuestados aceptable con los de por mejorar.

**Tabla 3.**  
*Niveles Variable percepción*

<b>Percepción</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
POR MEJORAR	9	4,1	4,1	4,1
EN PROCESO	55	24,8	24,8	28,8
ACEPTABLE	158	71,2	71,2	100,0
Total	222	100,0	100,0	

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

**Figura 3.**  
*Niveles de la variable Percepción*



Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

También tenemos en la tabla 4 integrada podemos observar que, respecto a los niveles de dimensiones de la variable expectativa referente a fiabilidad el número de colaboradores es aceptable son 128 que representa el 57,7% frente a los que perciben como en proceso que son 44, es decir el 19,8% del total respecto a esto se puede notar una diferencia significativa.

Respecto a la dimensión respuesta de la variable expectativa el 64,4% de colaboradores manifiesta como respuesta aceptable, mientras que solo el 11,7% indica como respuesta por mejorar, lo cual implica una diferencia sustantiva entre ambos grupos.

Respecto a la dimensión seguridad de la variable expectativa 178 colaboradores indican que la seguridad es aceptable, mientras que solo 17 indican con respuesta en proceso, lo cual implica una diferencia sustantivamente entre ambos grupos.

Finalmente, con la dimensión tangible de la variable expectativa el 85,6% de colaboradores indican que la tangibilidad es aceptable y el 4,5% indican que la tangibilidad está en proceso, lo cual implica una diferencia significativa entre ambos grupos.

**Tabla 4. Tabla integrada**  
**Niveles para las Dimensiones de la Variable Expectativa**

	Fiabilidad		Respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Por mejorar	50	22,5	26	11,7	27	12,2	21	9,5	22	9,9
En proceso	44	19,8	53	23,9	17	7,7	14	6,3	10	4,5
Aceptable	128	57,7	143	64,4	178	80,2	187	84,2	190	85,6

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

Tenemos en la tabla 5 integrada donde podemos visualizar y observar respecto a los niveles de dimensión de la variable percepción referente a la dimensión fiabilidad aceptable es de 146 colaboradores que representa el 65,8% aceptable y 14 colaboradores que representa el 6,3% en fiabilidad por mejorar donde implica una diferencia sustancial entre ambos grupos.

Respecto a la dimensión respuesta de la variable expectativa el 73,0% de colaboradores manifiesta como respuesta aceptable, mientras que solo el 5,0% indica como respuesta por mejorar, lo cual implica una diferencia sustantiva entre ambos grupos.

Respecto a la dimensión seguridad de la variable expectativa 164 colaboradores indican que la seguridad es aceptable, mientras que solo 13 indican con respuesta en proceso, lo cual implica una diferencia sustantivamente entre ambos grupos.

Finalmente, con la dimensión tangible de la variable expectativa el 83,3% de colaboradores indican que la tangibilidad es aceptable y el 1,8% indican que la tangibilidad está en proceso, lo cual implica una diferencia significativa entre ambos grupos.

**Tabla 5. Tabla Integrada**

**Niveles para las dimensiones de la variable Percepción**

	Fiabilidad		Respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Por mejorar	14	6,3	11	5,0	13	5,9	13	5,9	4	1,8
En proceso	62	27,9	49	22,1	45	20,3	41	18,5	33	14,9
Aceptable	146	65,8	162	73,0	164	73,9	168	75,7	185	83,3

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

## Análisis Inferencial

### Prueba de Suposición general

Hi: Existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

Ho: No existe la relación directa ni significativa de la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Emplearemos la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 colaboradores.

**Tabla 6. Prueba de Normalidad**

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
PERCEPEPCION	,141	222	,000
EXPECTATIVA	,214	222	,000

Fuente: Reporte del SPSS V26 para el estudio.

Como  $p=0$  y  $p < 0,05$  entonces rechazamos la Ho y acepto la Hi, es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica; la Pruebas estadísticas: Rho de Spearman.

La Tabla 7 nos muestra y se observa, donde encontramos un resultado Sig = 0.008; es decir debajo a 0.05 y conforme indica a la regla se puede decir que existe un nivel alto de certeza estadística para rechazar la propuesta nula y lo cual se debe de aceptar la propuesta del estudio que refiere a la investigación, en donde se demuestra que existe la relación entre ambas o de las dos variables de la percepción de calidad de atención y nivel de satisfacción. Además, también señalar que, se tiene un valor positivo  $r = 0,712$ , con el cual se corrobora que la relación es de grado muy significativo. entonces, aceptamos la propuesta general del estudio y se descarta la propuesta nula.

**Tabla 7.**

*Prueba de Rho de Spearman para la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario*

**Correlaciones Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario**

			Percepción V1	Expectativa V2
Rho de Spearman	Percepción V1	Coefficiente de correlación	1,000	,712
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	222	222
	Expectativa V2	Coefficiente de correlación	,712	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	222	222

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

### Prueba de suposición específica 1:

Hi: Existe la relación directa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

Ho: No existe la relación directa ni significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022

Nivel de confianza de la investigación: 95% Margen de error: 5%

Prueba de suposición: Rho de Spearman

En la Tabla 8, se puede apreciar un resultado sig = 0,000 debajo a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla según el resultado podemos señalar que hay evidencia estadística para rechazar la propuesta nula y aceptar la propuesta del estudio, la cual me permite determinar que existe la relación en forma directa y de carácter significativa de lo que perciben la calidad de la atención y la dimensión de fiabilidad del usuario del Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo que representa a  $r = 0,804$  lo que indica en este caso existe una relación sumamente directa y de grado muy significativo. Es decir, se acepta la propuesta y se descarta referente a la propuesta nula.

### Tabla 8.

*Prueba de Rho de Spearman para la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad*

#### Correlaciones la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad

		PERCEPCION	Percepcion_Fiabilidad
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	222
Percepcion_Fiabilidad	Percepcion_Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,804**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	222

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26



## Prueba de suposición específica 2:

Hi: Existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

Ho: No Existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022

Nivel de confianza de la investigación: 95% Margen de error: 5%

Prueba de suposición: Rho de Spearman

En la Tabla 9, se puede apreciar un resultado sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la decisión que se tiene podemos señalar que hay evidencia y resultados estadísticos para rechazar la propuesta nula y aceptar la propuesta del estudio o de la investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de lo que se percibe de la calidad de atención y la dimensión de capacidad de respuesta al usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo respuesta positivo  $r = 0,768$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la propuesta 2 y se rechaza la propuesta nula.

### Tabla 9.

*Prueba de Rho de Spearman para la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de respuesta*

#### Correlaciones la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de capacidad de respuesta

		PERCEPCION	Percepcion_Respuesta
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	222
Percepcion_Respuesta	Percepcion_Respuesta	Coefficiente de correlación	,768**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	222

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

### Prueba de suposición específica 3:

H<sub>i</sub>: Existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

H<sub>o</sub>: No existe la relación directa ni significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de suposición: Rho de Spearman

En la Tabla 10, se puede apreciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión podemos señalar que hay evidencia estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de seguridad al usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,800$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 3 y se rechaza la propuesta nula.

#### Tabla 10.

*Prueba de Rho de Spearman para la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario*

#### Correlaciones la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad de usuario

		PERCEPCION	Percepcion_Seguridad
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	222
Percepcion_Seguridad	Percepcion_Seguridad	Coefficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	222

Fuente: Report\_SPSS V26

#### Prueba de suposición específica 4:

H<sub>i</sub>: Existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

H<sub>o</sub>: No Existe la relación directa ni significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

Nivel de confianza de la investigación: 95% Margen de error: 5%

Prueba de suposición: Rho de Spearman

En la Tabla 11, apreciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión podemos señalar que hay evidencia estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de empatía en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,747$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, aceptamos la propuesta específica 4 y se rechaza la propuesta nula.

#### Tabla 11.

*Prueba de Rho de Spearman para la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de empatía*

Correlaciones la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía			
		PERCEPCION	Percepcion_Empatia
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,747**
		N	,000
		222	222
Percepcion_Empatia	PERCEPCION	Coeficiente de correlación	,747**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000
		222	222

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

### Prueba de suposición específica 5:

H<sub>i</sub>: Existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022.

H<sub>o</sub>: No Existe la relación directa ni significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022

Nivel de confianza de la investigación: 95% Margen de error: 5%

Prueba de suposición: Rho de Spearman

En la Tabla 12, se apreciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión señalamos que hay evidencia estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de tangibilidad en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,659$  lo que indica que la relación es directa y de grado significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 5 y se rechaza la suposición nula.

#### Tabla 12.

*Prueba de Rho de Spearman para la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles*

Correlaciones la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de Tangibilidad				
			PERCEPCION	Percepcion_Tangible
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coefficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	222	222
Percepcion_Tangible	Percepcion_Tangible	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	222	222

Fuente: Base\_datos, Report\_SPSSv26

## V. DISCUSIÓN

En nuestro estudio de la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en emergencia de un hospital estatal, según diferentes resultados y hallazgos encontrados de nuestra investigación aceptamos la propuesta de la investigación donde guarda relación y coincide con los resultados con lo que sostienen otros investigadores que se ha considerado en los antecedentes del presente estudio, tales como Martínez (2022) en su estudio ha empleado la metodología correlacional causal, descriptivo y transversal donde concluye la satisfacción por la apreciación del paciente y la calidad de atención al usuario, de la misma forma los resultados de Borda(2022) donde nos permite evidenciar en las diferentes dimensiones donde define una buena percepción de los usuarios que acuden al establecimiento de salud, Avendaño (2022) planteo en su investigación determinar la relación de la atención prenatal y la calidad de la atención de los pacientes donde concluye que si existe la relación entre ambas variables. Ortiz (2019) en su investigación de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario concluye que la calidad del trato es importante y Medina (2022) en su tesis sobre la base de una muestra de 267 pacientes concluye que existe una relación amplia y significativa de la calidad de atención con la satisfacción del usuario. Flores (2022) en su investigación manifiesta que la percepción de la calidad en la atención a los usuarios del servicio donde concluye que más de la mitad fueron atendidos en el servicio de emergencia. Jennifer (2022) la calidad de atención de los pacientes corresponde a la capacidad de respuesta optimo.

En el presente estudio mostramos los resultados y las características de nuestros colaboradores del estudio donde se observa, que está conformado por personas mayores de 18 años de los cuales se han atendido el 26,5% los que tienen más de 58 años de edad y los que menos se han atendido en el estudio son los que se encuentran en las edades de 18 a 27 sólo en 12.8%; comparando ambos extremos podríamos decir existe una diferencia significativa. Referente al sexo para el estudio son las mujeres que más han colaborado en haciendo un total de 62,2%. En cuanto a los encuestados para el estudio el 79,3% se ha realizado a los pacientes. En cuanto al grado de instrucción para la investigación son los de la secundaria los que más han

colaborado siendo el 46,8 % y en 2,3% los analfabetos. Los que más acudieron para el estudio según el tipo de seguro son los que tienen el SIS en un total de 79,7% y SOAT de 4,1%. Según el lugar de procedencia para el estudio son los del distrito de SMP en un 23,8% seguido del distrito de Independencia al 18,9% y los que son de otros departamentos es el 1,4%. También el número de colaboradores que perciben la variable expectativa como aceptable son 164 que representan el 73,9%, mientras que la cantidad que perciben la expectativa por mejorar son 21 colaboradores que representan el 9,5% del total. Se puede apreciar una diferencia notable entre los que perciben los colaboradores la expectativa como aceptable, respecto a los colaboradores que perciben la expectativa por mejorar. También se puede decir y apreciar que el número de colaboradores con rendimiento aceptable es de 158 los cuales representan el 71,2%, mientras que los trabajadores con rendimiento por mejorar son solo 9 que representan el 4,1 % del total. Se puede evidenciar una diferencia notable entre el número de encuestados aceptable con los de por mejorar. En la tabla integrada podemos de los niveles de las dimensiones de la variable expectativa referente a fiabilidad el número de colaboradores es aceptable son 128 que representa el 57,7% frente a los que perciben como en proceso que son 44, es decir el 19,8% del total respecto a esto se puede notar una diferencia significativa.

Respecto a la dimensión respuesta de la variable expectativa el 64,4% de colaboradores manifiesta como respuesta aceptable, mientras que solo el 11,7% indica como respuesta por mejorar, lo cual implica una diferencia sustantiva entre ambos grupos.

Respecto a la dimensión seguridad de la variable expectativa 178 colaboradores indican que la seguridad es aceptable, mientras que solo 17 indican con respuesta en proceso, lo cual implica una diferencia sustantivamente entre ambos grupos.

Finalmente, con la dimensión tangible de la variable expectativa el 85,6% de colaboradores indican que la tangibilidad es aceptable y el 4,5% indican que la tangibilidad está en proceso, lo cual implica una diferencia significativa entre ambos grupos. Y para concluir tenemos en una de la tabla integrada donde podemos visualizar y observar respecto a los niveles de dimensión de la variable

percepción referente a la dimensión fiabilidad aceptable es de 146 colaboradores que representa el 65,8% aceptable y 14 colaboradores que representa el 6,3% en fiabilidad por mejorar donde implica una diferencia sustancial entre ambos grupos.

Respecto a la dimensión respuesta de la variable expectativa el 73,0% de colaboradores manifiesta como respuesta aceptable, mientras que solo el 5,0% indica como respuesta por mejorar, lo cual implica una diferencia sustantiva entre ambos grupos. Respecto a la dimensión seguridad de la variable expectativa 164 colaboradores indican que la seguridad es aceptable, mientras que solo 13 indican con respuesta en proceso, lo cual implica una diferencia sustantivamente entre ambos grupos.

Finalmente, con la dimensión tangible de la variable expectativa el 83,3% de colaboradores indican que la tangibilidad es aceptable y el 1,8% indican que la tangibilidad está en proceso, lo cual implica una diferencia significativa entre ambos grupos.

La presente investigación también concluye y no coincide con nuestro estudio los autores referidos con el presente estudio Alva (2022) donde concluyen que la percepción de la mala calidad de atención de los pacientes es por la causa de la automedicación, Arévalo (2021) en su tesis indica que existe relación de la calidad de atención y de satisfacción de la atención al usuario la mayoría de sus encuestados indican que la atención que les brindan es regular y no es muy buena pero si indica que existe una relación directa referente a la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes. Andrade (2022) en su estudio de investigación concluye que el establecimiento podría gestionar de la mejor manera para poder aumentar la satisfacción que se le entrega a los usuarios mediante el incremento de la atención de la calidad. Parrales (2022) en el estudio de la percepción que ha realizado concluye que la calidad de atención del adulto mayor no sería suficiente si las licenciadas de enfermería no atienden en forma general las enfermedades de los pacientes las deterioraría. Mero (2021) en su estudio de la satisfacción que se les brinda a los pacientes y referente a la calidad que se le ofrece en la atención concluye según y de acuerdo a los reportes y los resultados que los servicios brindados por el establecimiento no son muy buenos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Existe una relación positiva y significativa, donde se obtuvo un valor  $\text{Sig} = 0.008$ ; es decir debajo a 0.05 y conforme indica la regla de decisión se puede decir que existe suficiente certeza estadística para rechazar la propuesta nula y aceptar la propuesta de la investigación, la cual establece que existe relación entre las variables de la percepción de calidad de atención y nivel de satisfacción. Además, también señalar que, se ha obtenido un valor positivo  $r = 0,712$ , con el cual se corrobora que la relación es de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición general de la investigación y se rechaza la suposición nula.

**Segundo:** Existe una relación positiva y significativa, se puede visualizar un valor  $\text{sig} = 0,000$  menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla podemos señalar que hay certeza estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,804$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 1 y se rechaza la propuesta nula.

**Tercero:** Existe una relación positiva y significativa, se puede apreciar un valor  $\text{sig} = 0,000$  menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión podemos señalar que hay certeza estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de capacidad de respuesta al usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,768$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 2 y se rechaza la suposición nula.



**Cuarto:** Existe una relación positiva y significativa se puede apreciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión podemos señalar que hay certeza estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de seguridad al usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,800$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 3 y se rechaza la suposición nula.

**Quinto:** Existe una relación positiva y significativa se puede apreciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión podemos señalar que hay certeza estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de empatía en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,747$  lo que indica que la relación es directa y de grado muy significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 4 y se rechaza la propuesta nula.

**Sexto:** Existe una relación positiva y significativa se puede apreciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05, en ese sentido, de acuerdo a la regla de decisión podemos señalar que hay certeza estadística para rechazar la suposición nula y aceptar la suposición de investigación, la cual determina que existe la relación directa y significativa de la Percepción de la calidad de atención y la dimensión de tangibilidad en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal 2022. Por otro lado, también se obtuvo un valor positivo  $r = 0,659$  lo que indica que la relación es directa y de grado significativo. Por lo tanto, se acepta la suposición específica 5 y se rechaza la suposición nula.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Del presente estudio hemos concluido existe relación de dos variables de la investigación que se ha realizado y cual corroboramos que la relación es de grado muy significativo. Sin embargo, debemos mencionar en estos tipos de estudio las variables no son constantes son dinámicos cambian en el tiempo por eso es necesario realizar evaluaciones constantes con la finalidad de realizar mejoras continuas para la satisfacción de los pacientes.

**Segundo:** Como uno de la dimensión del estudio se ha considerado la fiabilidad esta se recomienda calificar las acciones de las personas que proponen o se comprometen en cumplir una promesa.

**Tercero:** Se recomienda que la respuesta del servicio referente a la atención sea rápida y eficiente, el hospital debe responde al paciente en el menor tiempo posible así asegurar el servicio de calidad.

**Cuarto:** Se recomienda en la dimensión de seguridad que el hospital debe garantizar voluntad y confianza para que el paciente se sienta segura en su atención y que el servicio sea de calidad.

**Quinto:** Se recomienda en la empatía que el personal debe mostrar la calidez humana en la atención demostrando cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de la atención para brindar la información acerca del servicio.

**Sexto:** Son los elementos que se puede visualizar y apreciar, así como los equipos, materiales, la infraestructura las señalizaciones los letreros los flujogramas que constantemente se debe actualizar, renovar y mejorar para dar las facilidades a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Alva Aguilar, M. A. (2022). Percepción de mala calidad de atención médica asociada a automedicación Trujillo-Perú.
- Alva Huerta, J. A. (2022). Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo Yungay\_Ancash, 2022.
- Andrade Narváez, N. M. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora Quito Ecuador.
- Arce Ruedas, L. C. (2020). Elementos tangibles del servicio y calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020.
- Arévalo Marcos, R. A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Avendaño Cahuana, M. Y. (2022). Percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.
- Borda Oscoco, K. J. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de establecimiento de salud policial en Apurímac, 2021.
- Bravo Yáñez, I. A., & Guzmán Jácome, H. I. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Casalino-Carpio, G. E. (2019). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª Edición). Caracas: Uyapal.
- Ccanchi Ventura, M. (2018). Percepción en la atención y calidad del servicio del usuario de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto 2018.

- Chávez Montalvan, V. C. (2017). Percepción de la calidad de atención según los usuarios del programa de planificación familiar del Hospital Cayetano Heredia, 2016.
- Creus Solé, A. (2005). Fiabilidad y seguridad. Marcombo.  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/17214>
- De los Ángeles Álvarez, R., & Marín, M. M. F. M. (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 2017-Nicaragua (Doctoral dissertation, tesis para optar el grado de Máster en Administración en Salud)[Tesis en Línea] Consulta [06 junio del 2018] Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>).
- Deming, NOSOTROS (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.
- Flores, J. J. C. (2022). Percepción de calidad en la atención a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 1 en Querétaro Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación.
- Ishikawa, K. y Loftus, JH (1990). Introducción al control de calidad (Vol. 98). Tokio: Corporación 3A.
- Jaramillo Jimbo, C. D. P. (2021). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Jennifer, N. M. C. (2021). Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia Del Hospital Básico Naval De Esmeraldas (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias).
- Jiménez Alva, M. D. R., & Javier Rimay, R. M. (2020). Percepción de las madres sobre los beneficios a la salud de las niñas y los niños a partir de la atención

en el servicio de control del crecimiento y desarrollo – CRED infantil, en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II del Distrito de Villa el Salvador, Lima, para el periodo 2017 - 2018.

- Loaiza, R. D. A., López, P. A. P., Loaiza, C. H., & Montoya, M. A. J. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018–2019.: Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(2), 397-409.
- Lopez Catalan, H. V. (2018). “Elementos tangibles del servicio y ventas en el establecimiento comercial Aida, Ventanilla, 2018”.
- López Molina, G. X., & Santamaria Gobeia, Y. V. (2020). Factores que determinan el crecimiento del comercio electrónico y la seguridad de los usuarios.
- Luna Muñoz, A. R. (2022). Calidad de los servicios de salud en consulta externa y su influencia en el grado de satisfacción del usuario, Hospital Básico Ancón, 2022 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2022).
- Mamani Condori, F. W. (2020). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, Provincia y Departamento de Puno - 2012 y 2020.
- Martinez Mendoza, M. F. (2022). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga–Piura, 2021.
- Martínez, J. A. G. (2016). Guía para la aplicación de ISO 9001 2015. Alpha Editorial.
- Martínez, W. R., & Lizarazo, M. A. B. (2012). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(1), 13-23.
- Martínez, W. R., & Lizarazo, M. A. B. (2012). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(1), 13-23.
- Medina Gonzales, M. E. (2022). Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico Essalud Calca, Cusco, 2021.

- Medina, F. L. C., Díaz, A. D. P. L., & Cardenas, C. R. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. Ingeniería Investigación y Desarrollo
- Mendoza Vinatea, D. B. (2017). Percepción del usuario sobre la empatía del profesional de Enfermería en el C. M. I. Manuel Barreto, S.J.M – Lima, Perú - 2014.
- MERO, L. C., ZAMBRANO, M. I., & BRAVO, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas.
- Minoletti, A. A., Soto-Brandt, G. G., Sepúlveda, R. R., Toro, O. O., & Irrázaval, M. M. (2018). Capacidad de respuesta de la atención primaria en salud mental en Chile: una contribución a Alma-Ata. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, 1–8. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.136>
- MINSA (2007) "Norma Técnica para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo "
- MINSA (2011) "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicio médicos y de apoyo",
- MINSA (2016) "Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en Salud"
- Møller, C., Löve, J., Möller, V., & Touborg, L. (2001). Calidad personal: la base de todas las demás calidades.
- Mori Merino, M. (2017). Percepción De La Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Emergencia Del Hospital De Contingencia II-1 – Moyobamba - 2014.
- Orihuela Flores, J. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.
- Ortiz Martinez, F. E. (2019). Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán-EsSalud, 2019.
- Palella, S. y Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.

- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (2002). Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL. *Revista de comercio minorista*, 67 (4), 114.
- Parrales Indacochea, M. A. (2022). Percepción de los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería en el segundo nivel de atención Jipijapa Ecuador.
- PCM (2021) "Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público"
- Portillo Tinoco, D. A. (2022). Ruta de servicios de atención a partir de la percepción de madres gestantes y del primer año de vida: Antes y durante la COVID-19, en un distrito de Lima.
- Quispe Leiva, F. (2022). Seguridad del paciente y la satisfacción del usuario interno en los servicios de pediatría, Callao 2019.
- Quispe Quispe, S. K. (2022). Calidad de atención y actividades básicas de la vida diaria en usuarios adultos mayores del centro de salud mental comunitario Mi Perú, Callao, 2022.
- Quispe Soto De Chavez, D. G. (2019). Nivel de satisfacción en los usuarios externos del servicio preanalíticos el HNPNP. LNS. Agosto 2015.
- Ramírez, T. (2002). Como hacer un proyecto de investigación. (2º Edición). Caracas: Panapo.
- Reyna Santibañez, L. P. (2017). Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de salud en emergencias y el desempeño laboral en el Hospital de Chancay 2015.
- Rodríguez Eguizabal, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastian, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. A., & Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta sanitaria*, 36(3), 232–239.
- Rodríguez García, R. V. (2017). Intervención educativa comunitaria sobre la percepción de la calidad de atención y fidelización en usuarios externos, Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - 2016.
- Santos Flores, R. (2019). Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Usuario Bajo La Percepción Política Institucional En La Administración De Justicia De Huancayo - 2018.

- Solís Andrade, B. A. (2020). Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofertada en un Hospital General. Estudio realizado en el Hospital General León Becerra Camacho de la ciudad de Milagro período 2020 (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Carrera de Medicina).
- Szwako, A., & Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Torres Villacorta, L. S. (2017). “Percepción De La Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Emergencia Del Hospital I Essalud - Alto Mayo – Moyobamba – 2014”.
- Villanueva-Borbolla, M. Á., Cervantes-Ortega, E., & Campos-Rivera, M. (2020). Análisis de la capacidad de respuesta comunitaria para desarrollar iniciativas de promoción de la salud. *Global Health Promotion*.
- Maceira, D. . (2022). América Latina y el Caribe. Equidad y calidad frente al desafío de la segmentación. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 1–8. <https://doi.org/10.15446/rsap.v24n1.103173>



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022

**Autor:** VILLARREAL CUENCA WITMER    **ORCID** 0000-0001-9278-0347

**Línea de Investigación:** Reforma y Modernización del Estado

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>PE.1 ¿Cuál es percepción de la calidad de <b>atención y la dimensión de fiabilidad</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.2 ¿Cuál es percepción de la calidad de <b>atención y la dimensión de Capacidad</b> de respuesta del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.3 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Seguridad</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.4 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Empatía</b> del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.5 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Aspectos tangibles</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>OE.1 Determinar la percepción de la calidad de <b>atención y la dimensión de fiabilidad</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>OE.2 Determinar la percepción de la calidad de <b>atención y la dimensión de Capacidad</b> de respuesta del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>OE.3 Determinar la percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Seguridad</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>OE.4 Determinar la percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Empatía</b> del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p> <p>OE.5 Determinar la percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Aspectos tangibles</b> del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>HE1 la percepción de la calidad de <b>atención y la dimensión de fiabilidad</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>HE2 la percepción de la calidad de <b>atención y la dimensión de Capacidad</b> de respuesta del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>HE3 La percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Seguridad</b> del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>HE4 La percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Empatía</b> del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p> <p>HE5 La percepción de la calidad de atención y <b>la dimensión de Aspectos Tangibles</b> del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p>	<p><b>VAR 1: Percepción de la calidad de atención</b></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia</li> <li>2.- La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente</li> <li>3.- La atención en emergencia esté a cargo del médico</li> <li>4.- El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud</li> <li>5.- La Farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el medico</li> </ol> <p><b>Capacidad de Respuesta</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La atención en el módulo de admisión sea rápida</li> <li>2.- La atención para tomarse muestras de Laboratorio es rápido.</li> <li>3.- La atención para tomarse los exámenes de imágenes es rápido.</li> <li>4.- La atención en la farmacia de emergencia sea rápido.</li> </ol> <p><b>Seguridad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud de emergencia.</li> <li>2.- Durante su atención en emergencia se respete su privacidad.</li> <li>3.- El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido-</li> </ol>

				4.- problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore.
			Empatía	1.- El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia. 2.- El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención. 3.- El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender la atención del problema de salud. 4.- El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que realizaran 5.- El médico le explico a usted a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos.
			Aspectos Tangibles	1.- Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes. 2.- El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes- 3.- El servicio de emergencia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención. 4.-Los ambientes del serv. de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES						
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>PE.1 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.2 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.3 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.4 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p> <p>PE.5 ¿Cuál es percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>OE.1 Determinar la percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>OE.2 Determinar la percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>OE.3 Determinar la percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>OE.4 Determinar la percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p> <p>OE.5 Determinar la percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos tangibles del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>HE1 la percepción de la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>HE2 la percepción de la calidad de atención y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>HE3 La percepción de la calidad de atención y la dimensión de Seguridad del usuario externo en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022</p> <p>HE4 La percepción de la calidad de atención y la dimensión de Empatía del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p> <p>HE5 La percepción de la calidad de atención y la dimensión de Aspectos Tangibles del usuario en el servicio de emergencia en Hospital estatal 2022.</p>	<p><b>VAR 2: Satisfacción de Usuario</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> <li>Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia</li> <li>La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente</li> <li>La atención en emergencia esté a cargo del médico</li> <li>El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud</li> <li>La Farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el medico</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> <li>La atención en el módulo de admisión sea rápida</li> <li>La atención para tomarse muestras de Laboratorio es rápido.</li> <li>La atención para tomarse los exámenes de imágenes es rápido.</li> <li>La atención en la farmacia de emergencia sea rápido.</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> <li>El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud de emergencia.</li> <li>Durante su atención en emergencia se respete su privacidad.</li> <li>El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido-</li> <li>problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore.</li> </ol> </td> </tr> </table>	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia</li> <li>La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente</li> <li>La atención en emergencia esté a cargo del médico</li> <li>El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud</li> <li>La Farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el medico</li> </ol>	Capacidad de Respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>La atención en el módulo de admisión sea rápida</li> <li>La atención para tomarse muestras de Laboratorio es rápido.</li> <li>La atención para tomarse los exámenes de imágenes es rápido.</li> <li>La atención en la farmacia de emergencia sea rápido.</li> </ol>	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud de emergencia.</li> <li>Durante su atención en emergencia se respete su privacidad.</li> <li>El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido-</li> <li>problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore.</li> </ol>
Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia</li> <li>La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente</li> <li>La atención en emergencia esté a cargo del médico</li> <li>El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud</li> <li>La Farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el medico</li> </ol>								
Capacidad de Respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>La atención en el módulo de admisión sea rápida</li> <li>La atención para tomarse muestras de Laboratorio es rápido.</li> <li>La atención para tomarse los exámenes de imágenes es rápido.</li> <li>La atención en la farmacia de emergencia sea rápido.</li> </ol>								
Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud de emergencia.</li> <li>Durante su atención en emergencia se respete su privacidad.</li> <li>El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido-</li> <li>problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore.</li> </ol>								

			<p>Empatía</p>	<p>1.- El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>2.- El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.</p> <p>3.- El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender la atención del problema de salud.</p> <p>4.- El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que realizarán</p> <p>5.- El médico le explicó a usted a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos.</p>
			<p>Aspectos Tangibles</p>	<p>1.- Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>2.- El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes-</p> <p>3.- El servicio de emergencia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.</p> <p>4.- Los ambientes del serv. de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.</p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLE 1:</b>				
<b>Percepción de la calidad de atención (modificado para el servicio de emergencia)</b>				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índice	Nivel o Rango
Fiabilidad	Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia	1, 2, 3, 4,5	Ordinal Likert  1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	a. Nivel Por Mejorar: de 22 a 44 puntuaciones.  b. Nivel En Proceso: de 45 a 87 puntos y  c Nivel Aceptable: de 88 a 110 pts
	La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente			
	La atención en emergencia esté a cargo del médico			
	El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud			
	La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico			
Capacidad Respuesta	La atención en el módulo de admisión sea rápida	6,7,8,9		
	La atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida			
	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida			
	La atención en la farmacia de emergencia sea rápida			
Seguridad	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	10,11,12,13,		
	Durante su atención en emergencia se respete su privacidad			
	El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido			
	El problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore			
Empatía	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	14,15,16,17,18,		
	El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención			
	El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras			

	fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención		Ordinal Likert 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	
	El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.			
	El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos			
Aspectos Tangibles	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	19,20,21,22		
	El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes			
	El servicio de emergencia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención			
	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.			

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 2:

### Satisfacción de Usuario (modificado para el servicio de emergencia)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índice	Nivel o Rango
Fiabilidad	Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia	1, 2, 3, 4,5	Ordinal Likert  1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	a. Nivel Por Mejorar: de 22 a 44 puntuaciones.  b. Nivel En Proceso: de 45 a 87 puntos y  c Nivel Aceptable: de 88 a 110 punts
	La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente			
	La atención en emergencia esté a cargo del médico			
	El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud			
	La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico			
Capacidad Respuesta	La atención en el módulo de admisión sea rápida	6,7,8,9		
	La atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida			
	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida			
	La atención en la farmacia de emergencia sea rápida			
Seguridad	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	10,11,12,13,		
	Durante su atención en emergencia se respete su privacidad			
	El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido			
	El problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore			
Empatía	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	14,15,16,17,18,		

	El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención		Ordinal Likert 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	
	El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención			
	El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.			
	El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos			
Aspectos Tangibles	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	19,20,21,22		
	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes			
	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención			
	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.			



# DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **VARIABLE: V1. Percepción de la calidad de atención:**

La atención en los servicios de salud hoy en día es uno de los temas más apremiantes e importantes a los que nuestros líderes deben prestar más atención con la finalidad de poder resolver los reclamos de los pacientes y de los familiares que acuden en la búsqueda de mejorar su salud. También podríamos decir las infraestructuras y los equipamientos médicos de las postas médicas, centro salud y hospitales a la fecha no han sido renovados durante muchos años de acuerdo a la necesidad de la ciudadanía carecen de implementación de sistemas de información y si es que lo tienen, el avance es muy lento y lo han adecuado a su propia necesidad sin ningún patrón de estandarización ni de seguridad de los datos sensibles. Mero (2021). En su investigación manifiesta que la “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba”. El objetivo de esta investigación se trata de medir su percepción en la calidad en las atenciones brindadas en la unidad de salud. Para ello se ha realizado un estudio metodológico de forma cuantitativo, descriptivo transversal, realizando la encuesta a los usuarios para poder calcular el índice de la percepción del paciente se concluyó que el resultado dice que los servicios que tienen relación directa con la salud del usuario no son muy buenos.

### **VARIABLE: V2. Satisfacción del Usuario:**

La satisfacción del usuario o del cliente es lo que representa el nivel de cumplimiento de lo que el cliente espera de la atención del servicio o producto recibido. Este nivel se calcula como la diferencia entre el valor recibido y las expectativas que se tenía antes de recibir el servicio o producto.

**Jaramillo,** (2021). En el estudio de la “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato - Ecuador año 2020”; el Objetivo: Es evaluar en la consulta externa referente a la calidad de atención y la satisfacción del usuario empleando la Metodología de SERVQUAL de una muestra de 384 pacientes, comprendidos en los cinco extensiones que propone SERVQUAL teniendo como Resultado la insatisfacción de las pacientes en cuatro dimensiones principales y en la dimensión satisfacción de respuesta alcanza el 80% y la Conclusión es casi en todas sus dimensiones existe la insatisfacción de la atención.

### **DIMENSION 1: Fiabilidad:**

Se utiliza para poder calificar las acciones de las personas que proponen o se comprometen en cumplir una promesa, interés en proporcionar el buen servicio o producto y la ejecución del mismo en tiempo y forma.

Según el investigador Creus (2005). Fiabilidad y seguridad nos manifiesta sobre la primera dimensión de fiabilidad son todos los elementos de diversos componentes hasta un sistema más sofisticado que toma mucha importancia y de una visión mucho más global de confianza no solo en el manejo por los especialistas también para el grupo de personas que están relacionados indirectamente o directamente con el tema.

### **DIMENSION 2: Capacidad de respuesta del usuario:**

Que tan rápido y eficientemente la empresa o la institución responde al cliente o usuario; es el tiempo que tardan en responder en la atención o servicio, comunicación eficiente del servicio, disposición de ayuda de los empleados.

El investigador Rodríguez, (2022). "Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas" El objetivo es evaluar la capacidad del sistema sanitario en usuarios crónicos en la atención primaria donde sus factores están relacionados con la percepción. El estudio realizado es en forma transversal una estadística descriptiva, regresión logística en forma multivariable y bivariante el evaluar a los pacientes más de 18 años diagnosticados que tienen por lo menos un diagnóstico de una enfermedad crónica, que se apersonaron al centro médico de la Rioja. Llegando a la conclusión El resultado fue una tasa de respuesta, y los posibles factores asociados fueron sociodemográficos y características de salud donde los mejores evaluados son los relacionados referente a las atenciones de las personas y las atenciones rápidas son muy bajas en la evaluación

### **DIMENSIÓN 3: Seguridad del usuario:**

Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas especializado para brindar la información acerca del servicio, confiabilidad con los empleados, conocimiento técnico, amabilidad del personal.

Según López 2020). En su tesis "Factores que determinan el crecimiento del comercio electrónico y la seguridad de los usuarios." El autor con el estudio indica para que los usuarios puedan tener mayor confianza es brindarle la información relevante, precisa y oportuno inclusive si habría alguna demora del producto. También esta tercera dimensión de la seguridad del usuario el investigador.

### **DIMENSIÓN 4: Empatía del usuario:**

Nos va a permitir medir la preocupación de los empleados hacia los clientes, ofrecer atención personalizada, se preocupa por los clientes, se comprende la necesidad del cliente.

Según Mendoza (2017). "Percepción del usuario sobre la empatía del profesional de Enfermería en el C. M. I. Manuel Barreto, S.J.M – Lima, Perú – 2014" en esta investigación su objetivo del investigador es dar a conocer el trato como recibe el paciente al momento de su atención es una investigación descriptiva transversal, la muestra es de 36 profesionales utilizó un cuestionario y concluye señalando que el personal de enfermería está bien uniformado y recibe un buen trato.

### **DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles:**

Es lo que se aprecia a los equipos, materiales, la infraestructura y los empleados. El investigador Arce (2020). "Elementos tangibles del servicio y calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020" El objetivo del estudio es poder determinar el uso de los elementos tangibles de un determinado servicio con su respectiva calidad, la investigación es cuantitativa con una muestra de 92 usuarios Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables elementos tangibles del servicio y calidad funcional, se logró determinar la relación entre el uso de elementos tangibles del servicio y la calidad con un nivel de significancia por debajo del margen de error.

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES:  
V1. Percepción de la calidad de atención y V2. Satisfacción del Usuario**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD Y SEGURIDAD:</b>							
1	Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia	/		/		/		
2	La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente	/		/		/		
3	La atención en emergencia esté a cargo de un médico	/		/		/		
4	El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud	/		/		/		
5	La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que receta el médico	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL USUARIO:</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en el módulo de admisión es rápida	/		/		/		
7	La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida	/		/		/		
8	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida	/		/		/		
9	La atención en la farmacia de emergencia sea rápida	/		/		/		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD DEL USUARIO:</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	/		/		/		
11	Durante su atención en emergencia se respete su privacidad	/		/		/		
12	El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual es atendido	/		/		/		
13	El problema de salud por el cual es atendido se resuelva o mejore	/		/		/		
	<b>DIMENSION 4: EMPATÍA DEL USUARIO:</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de emergencia le escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia	/		/		/		
15	El personal de emergencia le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención	/		/		/		
16	El médico le explica a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	/		/		/		
17	El médico le explica a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.	/		/		/		

18	El médico le explica a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos											
<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES:</b>												
19	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia están adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	/		/		/		/		/		
21	El servicio de emergencia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención	/		/		/		/		/		
22	Los ambientes del servicio de emergencia están limpios, cómodos y acogedores.	/		/		/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: *Munive Jabón Carlos* DNI: *45714562*

Especialidad del validador: *MAESTRO en Gestión Pública*

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto validador  
 Especialidad

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES:  
V1. Percepción de la calidad de atención y V2. Satisfacción del Usuario**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD Y SEGURIDAD:</b>							
1	Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia	X		X		X		
2	La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente	X		X		X		
3	La atención en emergencia esté a cargo de un médico	X		X		X		
4	El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud	X		X		X		
5	La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL USUARIO:</b>							
6	La atención en el módulo de admisión es rápida	X		X		X		
7	La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida	X		X		X		
8	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida	X		X		X		
9	La atención en la farmacia de emergencia sea rápida	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD DEL USUARIO:</b>							
10	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
11	Durante su atención en emergencia se respete su privacidad	X		X		X		
12	El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual es atendido	X		X		X		
13	El problema de salud por el cual es atendido se resuelva o mejore	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: EMPATÍA DEL USUARIO:</b>							
14	El personal de emergencia le escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	El personal de emergencia le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención	X		X		X		
16	El médico le explica a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		
17	El médico le explica a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.	X		X		X		

18	El médico le explica a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos												
<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES:</b>													
19	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia están adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.												
20	El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes												
21	El servicio de emergencia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención												
22	Los ambientes del servicio de emergencia están limpios, cómodos y acogedores.												

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Aguirre Aquino      DNI: 40340960

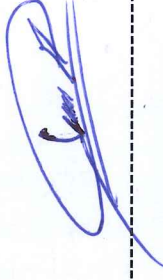
Especialidad del validador: Ing. De Sistemas, Mg. En Gestión Pública

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

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

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

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



-----  
Firma del Experto validador  
Especialidad

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES:  
V1. Percepción de la calidad de atención y V2. Satisfacción del Usuario**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD Y SEGURIDAD:</b>							
1	Los pacientes son atendidos según el orden de llegada a emergencia	X		X		X		
2	La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de La salud del paciente	X		X		X		
3	La atención en emergencia esté a cargo de un médico	X		X		X		
4	El Médico mantiene la comunicación con usted o sus familiares para explicarles su problema de salud	X		X		X		
5	La farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL USUARIO:</b>							
6	La atención en el módulo de admisión es rápida	X		X		X		
7	La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida	X		X		X		
8	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida	X		X		X		
9	La atención en la farmacia de emergencia sea rápida	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD DEL USUARIO:</b>							
10	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
11	Durante su atención en emergencia se respete su privacidad	X		X		X		
12	El médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual es atendido	X		X		X		
13	El problema de salud por el cual es atendido se resuelva o mejore	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: EMPATÍA DEL USUARIO:</b>							
14	El personal de emergencia le escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	El personal de emergencia le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención	X		X		X		
16	El médico le explica a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		
17	El médico le explica a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.	X		X		X		



18	El médico le explica a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos												
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES:</b>													
19	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia están adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		X		X		X	
21	El servicio de emergencia cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X		X		X	
22	Los ambientes del servicio de emergencia están limpios, cómodos y acogedores.	X		X		X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Luz Nelly Solra Espinoza** ..... DNI: **10683207**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública** .....

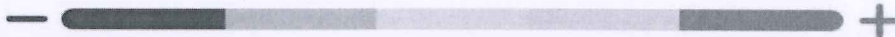
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
  
 -----

Firma del Experto validador  
 Especialidad

		Nº Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS</b>		
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Emergencia. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2



## EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	E Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica					
02	E Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente					
03	E Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico					
04	E Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
05	E Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico					
06	E Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
07	E Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida					
08	E Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
09	E Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida					
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	E Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad					
12	E Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido					
13	E Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore					
14	E Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					
16	E Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17	E Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
18	E Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	E Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	E Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	E Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	E Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos					

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

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

## ➔ **Fiabilidad**

### **Escala: Percepcion**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	22

### **Escala: expectativa**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	22

# Base de datos SPSS 26 IBM

SERVQUALWITMER\_alfam1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 76 de 76 variables

	ENCUESTADO	EDAD	SEXO	GRAINST	SEGURO	PROCEDENC	ESPECFIAB1	ESPECFIAB2	ESPECFIAB3	ESPECFIAB4	ESPECFIAB5	ESPECRES1	ESPECRES2	ESPECRES3
202	paciente	23	MUJER	SECUNDA...	SIS	SMP	Totalmente de acuer...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
203	familiar	29	MUJER	SECUNDA...	SIS	SJL	Totalmente de acuer...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
204	familiar	41	MUJER	SECUNDA...	SIS	SJL	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
205	paciente	46	MUJER	SECUNDA...	NINGUNO	SMP	Totalmente de acuer...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
206	familiar	42	MUJER	SECUNDA...	SIS	SJL	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerd
207	paciente	59	MUJER	PRIMARIA	SIS	OTROS DEPA...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
208	paciente	60	MUJER	PRIMARIA	SIS	RIMAC	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
209	paciente	55	MUJER	SUPERIO...	SIS	OTROS DEPA...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerd
210	paciente	58	MUJER	PRIMARIA	SIS	OTROS DISTRI...	Totalmente de acuer...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
211	familiar	30	MUJER	SUPERIO...	SIS	SJL	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerd
212	paciente	47	MUJER	SECUNDA...	SIS	INDEPENDEN...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
213	paciente	25	MUJER	SECUNDA...	SIS	INDEPENDEN...	Totalmente de acuer...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
214	paciente	50	MUJER	PRIMARIA	SIS	SMP	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
215	paciente	66	MUJER	SECUNDA...	SIS	LOS OLIVOS	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
216	familiar	43	MUJER	SECUNDA...	SIS	INDEPENDEN...	Totalmente de acuer...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
217	paciente	63	MUJER	PRIMARIA	NINGUNO	OTROS DISTRI...	Totalmente de acuer...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerd
218	paciente	58	MUJER	SUPERIO...	SIS	LOS OLIVOS	Totalmente de acuer...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
219	familiar	50	MUJER	SECUNDA...	SIS	LOS OLIVOS	Totalmente de acuer...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
220	familiar	33	MUJER	SECUNDA...	SIS	SMP	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerd
221	paciente	24	MUJER	SECUNDA...	SIS	OTROS DISTRI...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...
222	paciente	56	MUJER	SUPERIO...	SIS	COMAS	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente de acu...	Totalmente...	Totalmente...
223														

Vista de datos Vista de variables



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MANGUINURI CHOTA ROBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia en hospital estatal 2022", cuyo autor es VILLARREAL CUENCA WITMER ORISON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANGUINURI CHOTA ROBERT <b>DNI:</b> 06739917 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7832-4169	Firmado electrónicamente por: RMANGUINURIC el 20-01-2023 15:15:59

Código documento Trilce: TRI - 0525345