



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad Asistencial y Satisfacción del usuario en emergencia de  
un Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Padilla Peña, Rosalia Maria ([orcid.org/0000-0002-3069-8732](https://orcid.org/0000-0002-3069-8732))

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osores, Jacinto Joaquin ([orcid.org/0000-0003-2774-1207](https://orcid.org/0000-0003-2774-1207))

**CO-ASESORA:**

Dra. Calonge De La Piedra, Dina Marisol ([orcid.org/0000-0002-8346-637X](https://orcid.org/0000-0002-8346-637X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mis padres quienes cultivaron en mi los valores y enseñanzas para ser mejor persona y profesional, mi madre quien está junto a mí apoyándome en todo momento a quien veo orgullosa cada vez que logro una meta trazada.

A mis hermanos que siempre me están acompañándome guiándome y dando todo el apoyo cuando lo he necesitado.

A mi pareja Guillermo por la paciencia y comprensión en este tiempo de estudio fueron dos años de dedicación la cual él estuvo a mi lado quizá dejando de compartir algunos fines de semana se diversión.

### **Agradecimiento**

A Dios por bendecirme día a día y a mi familia por darme su ejemplo de trabajo y apoyarme a no dejarme vencer ante pequeñas adversidades con sus sabios consejos.

A mis maestros por compartir sus conocimientos a mis compañeros por apoyarnos en el aula

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Confiabilidad de los instrumentos de toma de datos</i>	20
Tabla 2	<i>Prueba de correlación Rho Spearman Calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023</i>	26
Tabla 3	<i>Prueba de correlación Rho Spearman Satisfacción del usuario y las dimensiones de la variable calidad asistencial en un E.S. Puente Piedra 2023</i>	27

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	<i>Calidad asistencial del usuario en emergencia de un C.M.I. de Puente Piedra 2023</i>	22
Figura 2	<i>Dimensiones de la variable calidad asistencial del usuario en emergencia de un C.M.I. de Puente Piedra 2023</i>	23
Figura 3	<i>Satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023</i>	24
Figura 4	<i>Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario en emergencia de un C.M.I. de Puente Piedra 2023</i>	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación de la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia de un CMI de Puente Piedra 2023. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por 137 usuarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. En los resultados se observó que la calidad asistencial de acuerdo al 2.2% de usuarios encuestados es de nivel bajo, el 44.9% considera que es de nivel medio y el 52.9% lo calificó en un nivel alto. En cuanto a la satisfacción del usuario el 1.5% de usuarios del CMI Puente Piedra, se encuentra muy insatisfecho, el 10.3% insatisfecho, el 65.4% medianamente satisfecho y el 22.8% muy satisfecho. Predominando el nivel medianamente satisfecho. El Coeficiente Rho de Spearman mostró el valor de la significancia menor que 0.05 ( $p=0.015$ ), por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna y un el valor rho = 0.209. Concluyendo que existe relación entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023 positiva débil.

**Palabras clave:** Calidad asistencial, satisfacción, usuario.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the level of relationship between the quality of care and the satisfaction of the user in an emergency of a CMI of Puente Piedra 2023. The methodology was of a basic type, quantitative, correlational approach, non-experimental design, cross-sectional. The study sample consisted of 137 users, to whom two questionnaires were applied. In the results it was observed that the quality of care according to 2.2% of users surveyed is low level, 44.9% consider it to be medium level and 52.9% rated it at a high level. Regarding user satisfaction, 1.5% of users of the CMI Puente Piedra are very dissatisfied, 10.3% dissatisfied, 65.4% moderately satisfied and 22.8% very satisfied. Predominating the level moderately satisfied. Spearman's Rho Coefficient showed the value of significance less than 0.05 ( $p=0.015$ ), therefore, the decision was made to reject the null hypothesis and admit the alternative hypothesis and a rho value = 0.209. Concluding that there is a relationship between the quality of care and the satisfaction of the user in the emergency of the Maternal and Child Center of Puente Piedra 2023 weak positive.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, user.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto internacional, la situación de emergencia sanitaria que se vivió a raíz del Covid-19 rebasó la capacidad de los sistemas de salud tanto en países desarrollados como emergentes, si antes del mismo, ya se evidenciaba serias carencias en cuanto la infraestructura, equipamiento y personal asistencial, esta situación recrudeció mostrando una atención médica inadecuada, con áreas de atención sin agua, muchos centros de salud sin saneamiento, sin instalaciones para lavarse las manos.

De igual manera, la OMS (2021) enfatizó que la pandemia ejerció presión en todos los ámbitos hospitalarios, donde abruptamente la demanda de atención creció de una manera exponencial nunca vista en la historia, para el cual ningún sistema de salud estuvo preparado, evidenciado en largas colas en los establecimientos de salud, provocando incertidumbre e insatisfacción en los usuarios. Un estudio en España demostró que el servicio no es suficiente. cumplen con los requisitos y no están satisfechos con el tiempo dedicado al tratamiento (Castro et al., 2021).

En América Latina, la pandemia ha puesto de relieve las vulnerabilidades sin precedentes y planteó retos a todas las naciones en el sector sanitario, económico, social y productivo. Los sistemas de salud tienen serias carencias en infraestructura, equipamiento, personal sanitario. Estas carencias se traducen en una incapacidad de responder a la demanda creciente de atención de la manera más efectiva, que se convierte en una barrera para disminuir las tasas de mortalidad por la falta de servicios adecuados en salud (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

En Perú, la Defensoría del Pueblo (2018) enfatizó que los primeros auxilios son particularmente importantes porque un cambio en la salud ocurre de manera repentina e inesperada, poniendo en riesgo inmediato o grave la vida o la integridad. Por lo tanto, necesita atención inmediata e intervención médica y/o quirúrgica sin que se puedan identificar condiciones o requerimientos que retrasen su atención. A pesar de ello, las condiciones, calidad y posibilidades de los primeros auxilios en las instituciones públicas del país no son las mejores.

Según una investigación de la Inspectoría General de la República (2019), se encontraron altos niveles de incumplimiento de las normas técnicas sanitarias en diversos servicios de salud, incluyendo salas de emergencia en hospitales públicos especializados, lo que implica un riesgo de una mala atención al paciente. Los 43 establecimientos de salud del Ministerio de Emergencias no cuentan con recursos humanos suficientes para esta unidad. El riesgo es la oportunidad del tratamiento (diagnóstico y tratamiento) y el deterioro de la calidad del tratamiento, el 38% no cuenta con los insumos médicos necesarios o parte de ellos para el tratamiento del paciente, el 44% no cuenta con el equipo necesario.

A nivel local, en un Centro Materno Infantil (CMI), ubicado en Puente Piedra, se observa en el servicio de emergencia que llegan muchos pacientes a atenderse, priorizándose a aquellos que requieren una atención de urgencia, que en general llegan a un número aproximado de 30 pacientes por día; a éstos se suman también pacientes que en su gran mayoría no requieren la atención por el servicio de emergencia, ya que adolecen de patologías que se podrían tratarse en consultorio externos de medicina, saturando el servicio de emergencia. Además, se puede apreciar que los pacientes llegan ofuscados, pidiendo una atención urgente, algunos de ellos, manifiestan que no han alcanzado cupo en consultorio y necesitan la atención por emergencia o en caso contrario una referencia para ser atendidos en un hospital de mayor resolución, aumentando aún más la demanda de asistencia. Cabe mencionar que en el servicio de consultorios externos de medicina realiza la atención diaria de cuatro a cinco consultorios y cada consultorio atiende 20 pacientes por turno.

Se observa permanentemente la queja de los pacientes en la plataforma de atención al usuario (PAUS) manifestando, Tienen una larga espera para ser atendidos, probablemente debido a la gran demanda. en el servicio de emergencia, en el cual atiende un equipo de salud multidisciplinario, equipo básico asistencial; además de eso en el servicio se brinda atención de tópico de emergencia, como tópico de medicina. Además, los usuarios se quejan de que no reciben la atención que merecen, que los médicos y enfermeras carecen de interés y empatía, y que se sienten que se les ignora, sus radiografías, laboratorios, etc. los resultados de las pruebas se retrasarán.

Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta cómo percibe el usuario la atención que se le brinda y en qué medida logra satisfacer sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, el interés de realizar este estudio parte de la percepción de los usuarios, formulándose como problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia de un Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023? Como preguntas específicas se plantearon: ¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión estructura, procesos, resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023?

El estudio se justifica teóricamente porque se respaldó en teorías que fundamentan las variables calidad y satisfacción, que ayuda a comprender la problemática planteada y las medidas para mejorar la calidad e incrementar los niveles de satisfacción del usuario en el Centro Materno Infantil de Puente Piedra. La justificación práctica del estudio es que proporciona un análisis de la calidad en relación con la satisfacción del usuario en un centro materno infantil, lo cual permitirá a la institución conocer sus debilidades y que la gerencia tome las medidas correctivas que mejoren la calidad asistencial y por ende redunde en elevar los niveles de la satisfacción del usuario. Metodológicamente se justifica, ya que se podrán generalizar sus resultados, para estandarizar los instrumentos como medidor de calidad en la atención y la satisfacción en diferentes instituciones asistenciales.

Asimismo, se plantea como objetivo general: Determinar el nivel de relación de la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia de un CMI de Puente Piedra 2023. Y los objetivos específicos: Identificar el nivel de relación de la dimensión estructura, procesos, resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

Como hipótesis general se planteó: Existe relación entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del CMI de Puente Piedra 2023. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión estructura, procesos, resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de estudios en el ámbito nacional, se presenta en primer lugar el de Rodríguez et al. (2022) quienes en investigación tuvieron el objetivo de precisar los determinantes vinculados a la satisfacción del usuario en una institución hospitalaria. Los resultados mostraron que la satisfacción con la enfermera fue alta (84,60%), lo que se relacionó con el grado de manejo, la actitud hacia los usuarios, el grado de confianza, si se completó el examen físico, la información sobre los problemas de salud, la información fue sencilla. para entender y operar el tiempo, tiempo de espera, comodidad, limpieza, privacidad, habilidades de resolución de problemas del personal sanitario (médicos, enfermeras, técnicos) y soluciones a los problemas de enfermedades .

Asimismo, Reaño (2021) se planteó el objetivo de establecer si la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en un hospital regional. El estudio fue descriptivo, correlacional, contando con la participación de 352 personas. Los hallazgos mostraron una  $r=0.815$  y  $p\text{-valor}<0.05$ . Por lo tanto, concluyen que la calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

Febres y Mercado (2020) en su estudio buscaron determinar si los usuarios de un Hospital del Callao están satisfechos con la calidad de los servicios y existió una correlación significativa entre ellos. Los hallazgos revelaron que el 60,3% de usuarios están satisfechos respecto a la seguridad, la empatía, y se encuentran insatisfechos sobre los aspectos tangibles (57.1%) y la capacidad de respuesta (55,5%). Por ello, se concluye que en general los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios.

Canzio (2019) realizó un estudio para determinar en qué medida se relaciona la calidad con la satisfacción del usuario. Desarrollándose desde un nivel descriptivo correlacional, contando con la participación de 382 usuarios. En cuanto a los resultados, estos revelaron un  $\rho=0.538$  y  $p\text{-valor}<0.05$ . Concluyendo que la calidad y la satisfacción se encuentran relacionados de una manera positiva y significativa.

Piedra (2019) el estudio doctoral buscó establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en un hospital de EsSalud del Cono Este. El

método es descriptivo., con una muestra de 124 personas, uso como instrumento el Servqual. Los resultados confirmaron la hipótesis, es decir, la calidad y la satisfacción se encuentran relacionadas, además se mostró que el 85.7% estuvieron satisfechos con el servicio. Concluyendo que existen evidencias estadísticas para afirmar que la calidad y la satisfacción se encuentran relacionadas.

Benites (2019) en su estudio se planteo el objetivo de establecer los determinantes sociales del usuario y la calidad. Los resultados pusieron en evidencia que existe una relación positiva entre calidad y el tipo de usuario ( $r=0.386$ ), y significativa ( $p\text{-valor}<0.05=0.000$ ).

El estudio de Tucto (2018) se planteo como objetivo identificar los determinados vinculados a la satisfacción del usuario en un hospital de Huánuco. El método es descriptivo con una muestra de 310 participantes y utiliza ervqual. Se concluyó que los factores relacionados de forma independiente con la satisfacción del usuario fueron recibir servicios, recibir explicaciones del médico y comprender las explicaciones del médico.

Sánchez (2018) tuvo como objetivo identificar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Essalud. Los resultados revelaron un  $\rho=0.938$  y  $p\text{-valor}$  menor que 0.05. Concluyendo que la calidad y el servicio se encuentran correlacionados de una manera positiva alta.

Jara (2018) desarrolló una investigación con el o bjetivo de conocer en que medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario. Los hallazgos revelaron que un 38.4% de encuestados consideran que la calidad es de nivel medio y la satisfacción igualmente es de nivel medio, y el coeficiente Rho de Spearman comprobó una relación entre las dos variables.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Cunha et al. (2023) analizaron los determinantes de la calidad y satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud. Los resultados mostraron que los factores que afectan la satisfacción del paciente son la atención médica, la comunicación con los pacientes, las diferencias socioeconómicas entre los pacientes, las características del sistema de salud y los

servicios. Se concluyó que la calidad de la atención es fundamental para satisfacer las expectativas y necesidades de los pacientes.

Apelo et al. (2022) analizaron la calidad asistencial en las aulas de Odontología y la satisfacción de los usuarios. La metodología fue descriptiva, aplicando una encuesta a 500 usuarios. Los resultados mostraron que el 72.8% está muy satisfecho con la atención recibida, el 94.2% volvería a acudir al servicio y solo el 14.3% abandonaría la atención. Concluyendo que la calidad de atención es muy satisfactoria para los usuarios.

Abidova et al. (2020) en Portugal, se plantearon como objetivo precisar los determinantes de la calidad asistencial y la calidad en los servicios de emergencia. Los resultados mostraron que ambas variables están correlacionadas. Concluyendo que los principales predictores de satisfacción y calidad asistencial fueron la satisfacción por la atención con los médicos y cumplimiento de expectativas, el tiempo de espera percibido en el triaje es otro predictor.

Berning et al. (2020) desarrollaron la investigación con el objetivo de sistematizar las intervenciones que impactan en que los usuarios se sientan satisfechos con la atención en emergencias. El resultado principal fue la experiencia del paciente medida a través de instrumentos para evaluar la satisfacción, se consideró que la confianza en la evidencia disponible para el resultado de la experiencia del paciente era muy baja.

Bronya & Ng (2019) realizaron un estudio con la finalidad de abordar el análisis del concepto de satisfacción del paciente en el contexto asistencial. Los resultados mostraron los atributos de la satisfacción del usuario, identificando la actitud del proveedor, la competencia técnica, la accesibilidad y la eficacia como determinantes de la satisfacción del usuario. Concluyendo que el estudio de la experiencia del paciente constituye una ayuda a los profesionales a abarcar mejor las perspectivas de los pacientes.

Santalla (2019) en su estudio evaluó la calidad y la satisfacción del usuario. Los resultados establecieron que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brindada en el establecimiento, la cual fue calificada como buena, por el trato y los aspectos clínicos los elementos más satisfactorios y los tiempos de

espera, los trámites de citas y el acceso los peor valorados. Concluyendo que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida que fue buena y expresan su experiencia como satisfactoria.

Mohammadi & Salehi (2019) en su investigación tuvieron el objetivo de identificar los factores que afectan la satisfacción del paciente con el servicio médico en el departamento de emergencias. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción del paciente con el servicio en emergencias va desde relativamente satisfecho hasta totalmente satisfecho. Siendo los componentes tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Se concluye que los componentes tangibles fueron el componente más efectivo y la empatía el menos efectivo.

Vizcaíno et al. (2019) realizó el estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que se encuentran en los servicios de urgencias de los hospitales públicos del estado de Jalisco a través del desempeño del personal de atención en salud. Los resultados mostraron que los pacientes que acudieron tenían una mejor percepción de la rapidez de la visita; El proceso de ingreso a urgencias fue completamente satisfactorio y la mayoría de los pacientes coincidieron en que el proceso de alta fue fácil independientemente del cambio de enfermera

Gómez et al. (2018) en Venezuela efectuó un estudio con la finalidad de evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Central de Maracay. El método es descriptivo y transversal. Los resultados mostraron que la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del usuario con los servicios de emergencia.

Amor et al. (2018) estudio el evaluar las mejoras en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. El método fue descriptivo, transversal, la muestra fue de 1150 pacientes y se utilizó una escala de satisfacción. Los resultados mostraron una alta satisfacción de los pacientes. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes fue de 3,77 sobre 5, lo que representa un nivel aceptable de satisfacción de los pacientes con los servicios de emergencia

Han sido diversos los esfuerzos para comprender el constructo calidad en el ámbito de la salud. Así, Florence Nightingale pensaba que las actitudes y comportamientos de cuidados eran esenciales para lograr la calidad, mientras que en 1980 Donabedian definió que la calidad es el grado de acuerdo entre la atención que se brinda y los criterios previamente establecidos. Sin duda, fueron los profesionales de salud e investigadores de este sector quienes aportaron en el fundamento teórico científico de este constructo. Medir la calidad es el criterio aceptado para evaluar la eficacia de la prestación de atención a escala mundial (Busse et al. (2019).

En esa perspectiva, Hannawa et al. (2022) señalan que los usuarios en general, en la actualidad al disponer de una mayor información de las opciones de atención en los diferentes centros de salud, pueden compararlos y elegir de acuerdo a sus necesidades y expectativas cuál de ellos le puede brindar la atención con mayor calidad. La creciente adopción de tecnologías como las medidas de resultados informados por el paciente ahora permite que los consumidores desempeñen un papel más importante al juzgar la atención en función de lo que experimentan, y los ayuda a empoderarse para tomar decisiones mejor informadas.

De acuerdo a Donabedian, la calidad como la medida en que los servicios hospitalarios logran brindar una atención, obteniendo resultados esperados. Propuso que se podría evaluar en qué medida la atención que se ofrece al usuario es de calidad, examinando tres aspectos: la estructura de atención, es decir el conjunto físico y componentes organizativos, midiendo el proceso real de atención y evaluando los resultados de la atención (Yewbmirt et al., 2020).

Basado en dicha propuesta, Donabedian propone el Modelo de Calidad de Atención, actualmente tomado como el marco dominante tanto para la perspectiva y valoraciones generales de la calidad de atención (McCullough et al., 2023). Por otro lado: para determinar la calidad asistencial se debe partir desde la óptica de quien recibe la atención, quien puede proporcionar información valorando o no el diseño y la prestación de la atención, conocer cuál ha sido su experiencia desde su percepción (King et al., 2021).

En base al Modelo de Donabedian, en el presente estudio las dimensiones de la variable calidad asistencial está comprendido por: la estructura, el proceso y el resultado. La dimensión estructura, se refiere al conjunto físico y componente organizativos de los entornos de atención, como el personal, las instalaciones y otros elementos físicos, recursos. La estructura comprende el ámbito de la atención prestada, puede ser el entorno interno y externo, los recursos humanos, además de los profesionales de la salud, incluye a los receptores de los cuidados.

Al respecto, Voyce et al. (2018) explica que la medida de la estructura reflejan las características del entorno donde se efectúa la atención al usuario, así también se considera el personal asistencial de acuerdo a la proporción del ratio y el tiempo de atención. La calidad estructural incluye tanto los recursos humanos como los físicos. Los recursos humanos incluyen la capacitación, gestión y supervisión de los trabajadores de la salud, mientras que los recursos físicos examinan la disponibilidad de productos básicos, medicamentos y equipos, y si están disponibles, si son válidos y funcionan (USAID, 2020).

La dimensión proceso, se refiere a las acciones al dar y recibir atención, la comunicación e información con el usuario. Se refiere a las acciones asistenciales, las acciones interpersonales, la gestión de procesos. El proceso se define por los encuentros clínicos específicos de los servicios, como los pacientes que buscan atención y tratamientos y recomendaciones del proveedor. Estos dos aspectos trabajan juntos para influir en el resultado (Voyce et al., 2018).

Por su parte, Jones et al. (2021) refieren que todo sistema de salud se desenvuelve en una compleja red de procesos y vías de atención. Dependiendo su performance en gran medida en qué tan bien funciona esta red, y qué tan bien las personas que brindan y administran la atención trabajan juntos. El objetivo general, es proporcionar alta calidad de atención a los pacientes y contribuir a su mejora de salud.

Los indicadores del proceso de atención, reflejan la forma en que sus sistemas y procedimientos funcionan para entregar el resultado deseado. Por ejemplo, el tiempo que un paciente espera para ser atendido, si un paciente recibe

ciertos estándares de atención o no, si el personal mantiene informado a los pacientes, de los retrasos en la espera de una cita (NHS-Improvement, 2021).

La dimensión resultado, reflejan el impacto en el usuario y demuestran el final, el resultado de su trabajo de mejora y si finalmente ha logrado los objetivos establecidos. Las medidas de resultado siguen siendo los validadores finales que muestran si la calidad asistencial fue adecuada. El resultado describe el efecto de la atención en los pacientes y en la población, incluidos la mejora de la salud, su comportamiento y conocimiento (Voyce et al., 2018).

Es importante saber si los tres factores están correlacionados en la misma dirección, en direcciones opuestas, o si no se correlacionan en absoluto. Por ejemplo, las estructuras pueden parecer buenas, pero los procesos y los resultados pueden dejar mucho que desear. La percepción positiva se debe extender a los tres factores, entonces, todos deberían ser positivos (Nuredin, 2022).

Dentro del modelo de estructura/proceso/resultado, los resultados se consideran el mayor indicador de la calidad asistencial a la mayoría de las organizaciones de salud. Aunque las mediciones solo son confiables si reflejan la verdadera relación del servicio entre sus estructuras y procesos. Además, los resultados también están influenciados por distintos factores individuales y ambientales (Barnett & Viot, 2018). Coincidiendo con dichos autores, en *NHS-Improvement* (2021) citando a Donabedian señalan que las medidas de resultado siguen siendo los validadores finales de la eficacia y calidad de la atención.

Tossaint et al. (2021) señalan que es importante incorporar el papel del receptor del cuidado en la estructura organizativa y el proceso de atención diario. En segundo lugar, la tecnología debe estar bien adaptada a la estructura organizativa y al proceso de atención diaria. En tercer lugar, el despliegue de recursos humanos en los procesos de atención diaria debe estar alineado con los resultados finales deseados. El incumplimiento de estos puntos podría afectar negativamente la organización, el proceso diario o los resultados finales.

Donabedian enfatiza que la interacción entre las categorías puede ser bidireccional, y no es una simple separación entre causa y efecto. El modelo de Donabedian cubre todos los aspectos relevantes de la organización que tiene que

ver con la atención del usuario (estructura, proceso, resultado) y sus interrelaciones, y combina estos aspectos con factores sociales y de salud. (King et al., 2021).

Respecto a la satisfacción del usuario, Gebru et al. (2019), la define como el resultado crítico y medible relacionado con la experiencia del usuario y su conocimiento, actitud, percepción e implicación sobre la calidad asistencial del servicio que está recibiendo. Hoy en día, hay muchos factores que determinan los niveles de satisfacción, entre ellos se encuentra la continuidad del sistema de atención, es decir, que no se interrumpa el ciclo de atención, el acceso a la atención, los cuales son importantes para la interacción entre usuarios y el proveedor del servicio.

En ese sentido, Fernandes (2018) sostiene que la satisfacción también está vinculada a los procesos cognitivos de información, es una medida de la balanza de expectativas del usuario y las percepciones de la atención recibida. Se percibe a través de las peculiaridades del proceso de enfermería: relaciones interpersonales, contenido de las consultas, duración, examen y actividades clínicas diagnósticas, sus resultados. Salud a través de estructuras organizacionales a través de condiciones relacionadas con la accesibilidad.

La satisfacción del usuario ha sido considerada como la medida del éxito de la efectividad del sistema de salud. Y, para que los sistemas hospitalarios tengan éxito, se hace imprescindible conocer los determinantes de la satisfacción del usuario, los cuales deben tenerse en cuenta al momento de diseñar, desarrollar o adoptar tales sistemas (Kalankesh et al., 2019).

Según Parasuman et al. (1988, citado en Fernandes, 2018), la calidad se define como la percepción del usuario sobre la atención recibida, derivada de comparar el desempeño deseado (expectativas) con el desempeño brindado (percepción). De esta forma, Parasuman formula el Modelo Servqual, que tiene como finalidad medir cómo es la calidad, definida como la brecha experimentada menos la esperada, El propósito del modelo es reflejar las preferencias y la percepción que tiene el usuario, definiendo cinco componentes: tangibilidad, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Cronin y Taylor (1992, citado por Sadiq & Mehedi, 2021) frente a la propuesta anterior, propone el modelo Servperf, que metodológicamente mejora al anterior modelo, que postula que la evaluación de la calidad debe darse en base a cómo es la percepción del usuario de la atención recibida.

En distintos estudios se utiliza el modelo Servperf para medir la calidad, así como la satisfacción, partiendo en que ésta es la percepción del usuario frente a la calidad de atención recibida, la satisfacción es un indicador de cómo un usuario evalúa el desempeño continuo de una institución (Karmacharya, 2022).

Para Armstrong & Kotler (2018) la satisfacción es resultado de la evaluación que efectúa la persona de como percibe la atención que le han brindado en base a las expectativas que esperaba recibir. Es decir, cuando el rendimiento es percibido por debajo de lo esperado será baja la satisfacción, por el contrario, si se atiende sus expectativas quedarán satisfechos. Los usuarios están contentos cuando se superan sus expectativas.

Por su parte, Sadiq & Mehedi (2021) afirman que entre la calidad y la satisfacción existe un nexo, una relación directa, es decir, en la medida que existan niveles altos de calidad, serán más altos los niveles de satisfacción del usuario.

Tomando los componentes del modelo Servperf, la presente investigación tiene cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

La tangibilidad, está comprendida por los edificios, recursos y equipos reales, así como medios de comunicación, materiales que garanticen un cuidado, una atención óptima al usuario. Se refiere a las estructuras físicas, equipos personales y comunicaciones (Armstrong & Kotler, 2018). Lo tangible es la apariencia física, el equipo, aseso personal, pulcritud y comodidad de la habitación, la disposición del exterior e interior, complejidad, disponibilidad e higiene, herramientas, equipos utilizados, limpieza del hospital y apariencia del personal.

La fiabilidad, se refiere a la capacidad de resolver los problemas de atención al usuario, como el tiempo de espera, se refiere a la confiabilidad y capacidad de los proveedores del servicio para cumplir con sus reclamos, el afán por ayudar a

las personas ofreciendo una atención pertinente, óptima (Armstrong & Kotler, 2018).

La fiabilidad es la capacidad para realizar los servicios prometidos apropiadamente, que se puede ver desde la recepción del paciente de forma rápida y con precisión, los horarios de servicio llevados a cabo correctamente y la sencillez del procedimiento de servicio (Vembri et al., 2018).

La seguridad, se refiere a los. Aspectos que afectan la tranquilidad del paciente en función de la actitud de los cuidadores involucrados, como privacidad, confidencialidad, respuestas a todas las preguntas sobre su salud, es decir, la sensación de seguridad que siente el usuario (Armstrong & Kotler, 2018).

La seguridad se trata del conocimiento, la capacidad y la cortesía de los proveedores de servicios para generar confianza, capacidad para resolver problemas, habilidades del personal en el trabajo, servicio amable, así como servicios de seguridad y confianza (Vembri et al., 2018).

La capacidad de respuesta, expresa la prestación rápida y eficiente de la atención; incluyendo trámites administrativos, elaboración de historias clínicas, toma de radiografías y entrega oportuna de insumos y medicamentos. Es la capacidad de brindar un servicio más rápido, la actitud positiva del personal para responder a las necesidades de los usuarios, brindando una información clara y fácil de entender, así como una acción rápida cuando sea necesario (Munawar, 2022).

La empatía, se describe como ponerse en el lugar de la otra persona, proyectarse en el estado de otra persona, lo que a su vez facilita la comprensión y la relación interpersonal, preocuparse por la comprensión de los que proveen los servicios, brindando atención individual a cada paciente, atención a las quejas de los pacientes y familiares, y la atención de todos los pacientes independientemente de su estatus social (Armstrong & Kotler, 2018).

Los servicios de emergencia han experimentado cambios drásticos debido a las mayores expectativas de los pacientes, el avance tecnológico, el mayor acceso a la información del área de la salud a través de medios digitales y un enfoque holístico vinculado con la salud y la persona. El servicio de emergencia tiene

características que lo diferencian claramente de otros servicios de salud debido a un alto nivel de complejidad, que está bajo el escrutinio constante tanto de los usuarios que utilizan estos servicios. Además, la demanda por una mejor calidad en el servicio de salud ha ido en aumento, generando presión a los proveedores de este servicio (Manosalvas et al., 2022).

La satisfacción del usuario se define como la calidad del servicio, que constituye un precedente de satisfacción ya que una mejora en la primera produce un incremento significativo en el segundo. Cada dimensión de la calidad refleja un conjunto de atributos del servicio que los usuarios consideran al evaluar la calidad asistencial, y la percepción de la influencia de las diferentes dimensiones de la satisfacción (Faiza et al., 2019).

Coincidiendo con dicha aseveración, Nadziakiewicz (2019) indica que la calidad es el cumplimiento de los requisitos y expectativas, es un camino que conduce a la satisfacción del usuario. Por ello, el sistema de evaluación de la calidad es una herramienta que supervisa los factores organizacionales y técnicos dentro de la organización. Además, resalta que la calidad se está convirtiendo en la herramienta más importante en la competitividad entre las organizaciones.

La gestión de la satisfacción tiene que ver, por tanto, con la gestión de los servicios, también con la gestión de las expectativas y percepciones del usuario. La medición de la satisfacción se constituye en un elemento importante en la organización, especialmente en las instituciones públicas, para de esa manera garantizar que las intervenciones tengan éxito, basada en gestionar en función a las necesidades y expectativas del usuario (Desmal et al., 2022).

A los formuladores de políticas de los países, les compete identificar qué enfoques de calidad tendrían el mejor efecto en los resultados de la prestación de sus sistemas de salud. La calidad es una escala de desempeño en relación con un estándar distinto de intervenciones identificadas como seguras, con la capacidad de mejorar la salud dentro de los recursos existentes. Por ello, la OMS plantea que el diseño de los sistemas de salud deben estar enfocadas en las personas, garantizando su continuidad y coordinación. (*World Health Organization*, 2018).

La atención centrada en la persona implica una asistencia sanitaria basada en una interrelación humana entre el personal y el paciente, mejor comunicación que demuestre compasión, cortesía, escucha activa y la disponibilidad de medicamentos esenciales. El concepto de atención centrada en la persona se basa en alianzas con los consumidores (es decir, las personas usuarias de los servicios de salud) (CSQHC, 2018).

### III. METODOLOGÍA

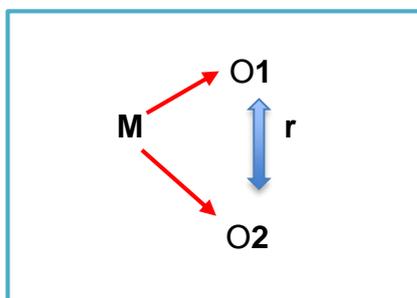
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realizó con la perspectiva de descubrir nuevos conocimientos, es la base de la investigación aplicada, siendo fundamental para el desarrollo de la ciencia.

Asimismo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque la realidad objetiva se analizará cuantificando los resultados, utilizando la estadística que permitirá observar el comportamiento de las variables.

Además, el alcance del estudio fue descriptivo, correlacional. Descriptivo, ya que busca caracterizar la variable y sus dimensiones y correlacional porque se tiene el propósito de analizar el grado de relación entre ellas.

La realización de la investigación se ejecutó a través de un diseño no experimental, es decir, el investigador no tiene el propósito de manipular la variable sino solo observarla, asimismo será de corte transversal, porque se estudiarán en un solo momento, en un tiempo específico.



Dónde:

M: Muestra

O1: V1 Calidad asistencial

O2: V2 Satisfacción del usuario

r=Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Calidad asistencial

Definición del concepto: Se define como la medida en que los servicios hospitalarios logran brindar una atención, obteniendo resultados esperados. Propuso que se podría evaluar si se brinda una atención de alta calidad examinando la estructura de atención, es decir el conjunto físico y componentes organizativos, midiendo el proceso real de atención y evaluando los resultados de la atención (Donabedian, citado por Yewbmirt et al., 2020).

Definición Operativa: Se refiere a la percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil de Puente Piedra sobre la calidad de la atención en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición del concepto: La satisfacción es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención recibida (Cronin y Taylor (1992, citado en Sadiq y Mehedi, 2021).

Definición operativa: la percepción del usuario sobre la atención recibida, que incluye cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

En el Centro Materno Infantil de Puente Piedra se incluyeron un total de 210 usuarios de los servicios de emergencia en 2023.

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios mayores de 18 años que se atienden en el CMI de Puente Piedra.
- Usuaris que consintieron participar voluntariamente en el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios menores de 18 años que se atienden en el CMI de Puente Piedra.

-Usuarias que no consintieron participar voluntariamente en el estudio.

## **Muestra**

La muestra es el cálculo del tamaño de elementos que forman parte de la población.

La ecuación de la fórmula final se utilizó para calcular la muestra. Una parte de la investigación realizada es el grupo objetivo, usuarios de los servicios de emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra:

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

Dónde:

n = Muestra

M = Población = 210

Z<sup>2</sup>=1.96

p=0.5

q=0.5

E<sup>2</sup>=0.05

Al reemplazar los datos se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 210(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(210) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 136$$

De esta manera, la muestra estuvo conformada por 136 usuarios del Servicio de Emergencia de un Centro Materno infantil de Puente Piedra 2023.

## **Muestreo**

Es la estrategia de selección de las unidades de análisis.

El muestreo de la presente investigación es probabilístico, de tipo sistemático, para lo cual se determinó un intervalo: 210/136=1.654 equivalente a 2, por lo que se procedió a muestrear en intervalos de 1 y 2.

## **Unidad de análisis**

Usuarios del CMI de Puente Piedra.

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

#### Técnica

Como técnica se empleó la encuesta, que permitió medir las variables a investigar. Esta técnica permite la recolección de datos en forma metódica, a través de la formulación de preguntas sobre los constructos estudiados (Méndez, 2020).

#### Instrumento

Como instrumento se aplicaron dos cuestionarios, que permitirá caracterizar como es la calidad asistencia y la satisfacción del usuario.

La calidad asistencia fue evaluada mediante un cuestionario, constituido por 9 ítems que miden tres dimensiones: Estructura (3 ítems), Proceso (3 ítems) y Resultado (3 ítems). Utilizando la Escala Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3).

Para medir la variable satisfacción, se utilizó el Cuestionario Servperf, el cual está integrado por 20 preguntas, estructuradas en la escala de Likert. Dividido en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

#### **Validez y confiabilidad**

Para evaluar la validez de los instrumentos su autora Alessandra Jara (2018) lo hizo a través del Juicio de tres jueces expertos quienes concluyeron que los criterios utilizados en el desarrollo y formulación de la herramienta miden las variables de investigación.

Asimismo, realiza la confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach, el cual arroja  $\alpha = 0,95$ , muy cercano a 1, lo que indica una confiabilidad muy alta, consistencia interna y homogeneidad en todos sus elementos.

**Tabla 1**

*Confiabilidad de instrumentos*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad asistencial	,914	22
Satisfacción del usuario	,672	9

**3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se procedió a solicitar autorización del director del Centro Materno Infantil de Puente Piedra, el permiso para la aplicación de los instrumentos.

Luego, se coordinó la fecha de la administración de los cuestionarios y se procedió a explicar a cada usuario la finalidad del estudio, enfatizando los beneficios que se busca, que es mejorar el servicio que se les ofrece.

Una vez concluida la recolección de la información, se elaboró una matriz de datos de acuerdo a la codificación y se procederá a procesar la información en el programa SPSS v. 26, para luego realizar el análisis correspondiente.

**3.6. Método de análisis de datos**

Después de la recolección de datos, las matrices de datos se prepararon en Excel y luego se transfirieron al Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS v.26.0®.)

En cuanto a los resultados descriptivos, se utilizaron tablas de frecuencia y figuras de barra de las variables y sus dimensiones.

Además, se utilizó la estadística inferencial para realizar la prueba de hipótesis de Rho Spearman, definiendo el método estadístico de acuerdo a la prueba de normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

El principio de autonomía, que exige que los usuarios den su consentimiento informado y acaten sus decisiones de participación. Se mantiene la fiabilidad absoluta de los datos y diagnósticos recibidos.

Principio beneficioso: De acuerdo con este principio, este estudio intenta beneficiar solo a los usuarios.

El principio de no maleficencia: como toda investigación de carácter social, no busca perjudicar a la institución ni al enchufe elegido, ya que se respeta la protección de datos, y busca crear una realidad intelectual a partir del conocimiento observado y relacionado de otra persona.

Principios de justicia: la atención médica generalmente se refiere a lo que los filósofos llaman "justicia distributiva", la distribución justa de los bienes escasos en la sociedad. Después de todo, la equidad significa dar a cada uno lo que es suyo, lo que se debe, lo que es apropiado, lo que se necesita, y en este estudio todos los participantes fueron tratados de manera justa.

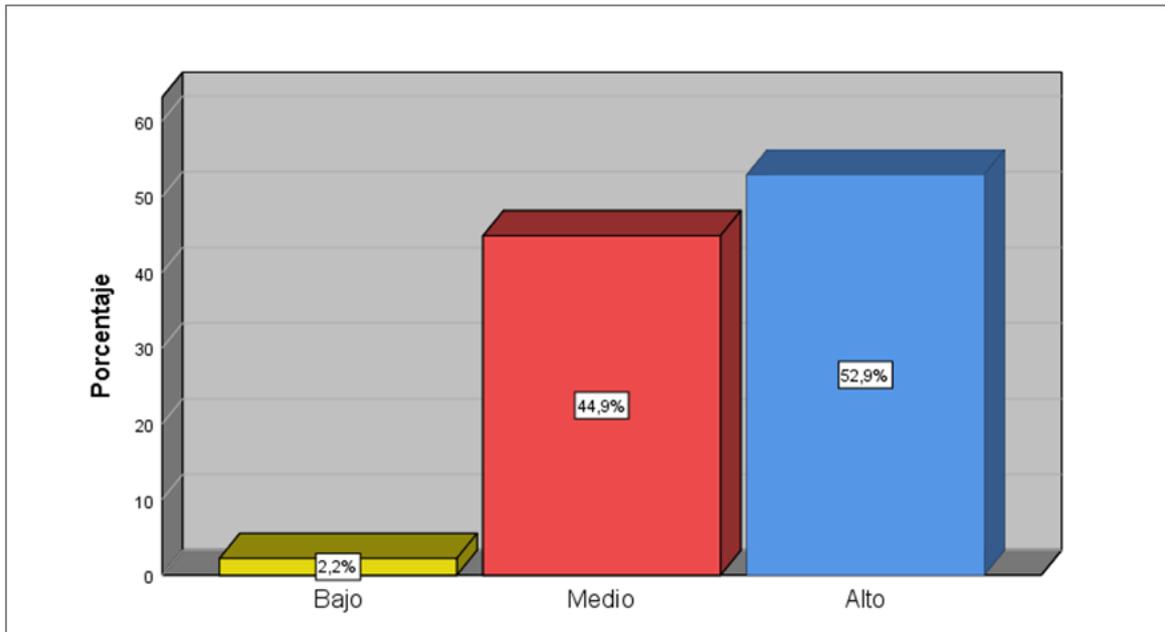
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Variable 1

#### Figura 1

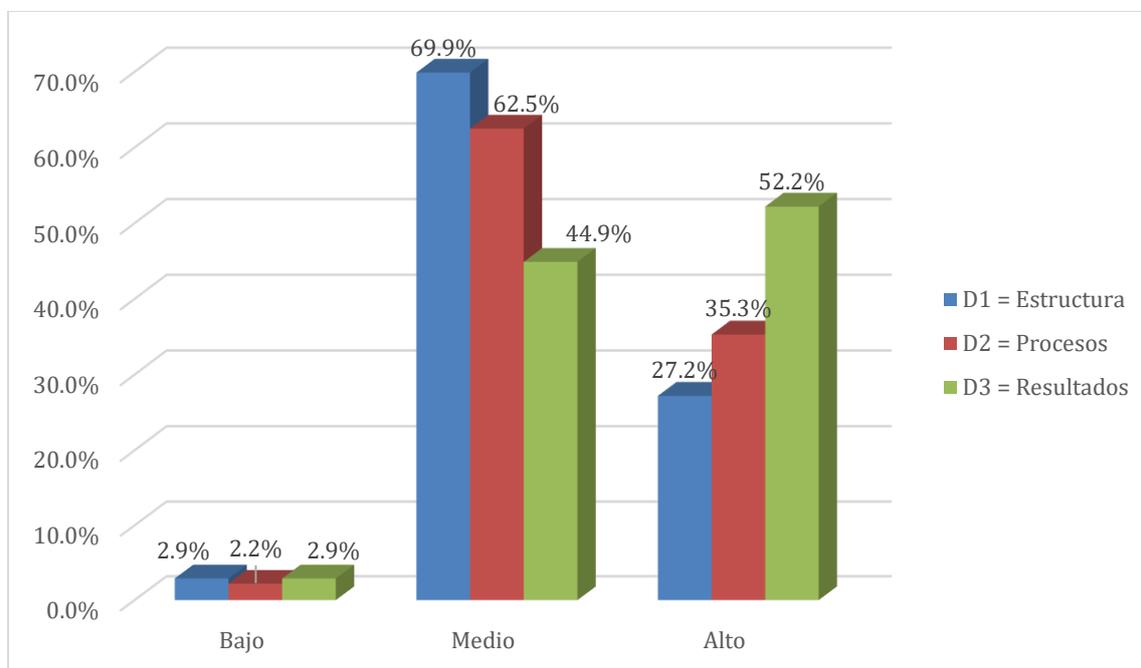
*Calidad asistencial del usuario en emergencia de un C.M.I. de Puente Piedra 2023*



En la figura 1 se observa que la calidad asistencial de acuerdo al 2.2% de usuarios encuestados es de nivel bajo, el 44.9% considera que es de nivel medio y el 52.9% lo calificó en un nivel alto.

**Figura 2**

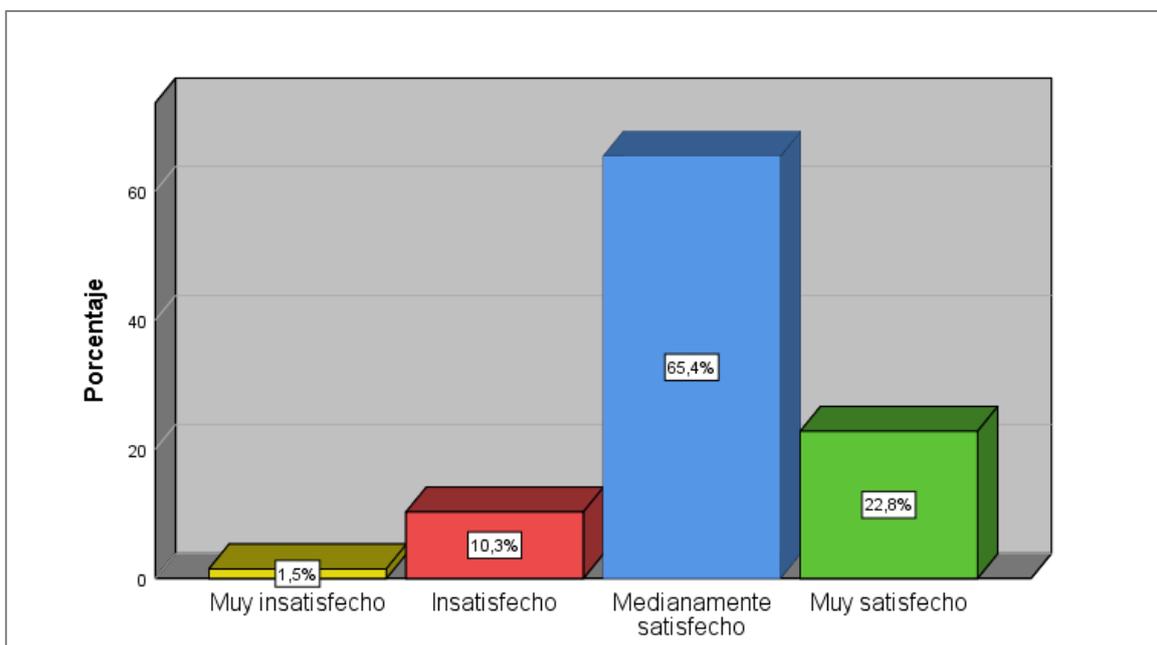
*Dimensiones de la variable calidad asistencial del usuario en emergencia de un C.M.I. de Puente Piedra 2023*



En la figura 2 se observa en cuanto a las dimensiones de la variable calidad asistencial, que en la dimensión estructura, el 2.9% de usuarios encuestados considera que es de nivel bajo, el 69.9% de nivel medio y el 27.2% lo calificó en un nivel alto. En la dimensión Procesos, el 2.2% lo considera que se encuentra en un nivel bajo, el 62.5% en un nivel medio y el 35.3% lo calificó en un nivel alto. Por su parte, la dimensión Resultados mostró que el 2.9% lo considera que se encuentra en un nivel bajo, el 44.9% en un nivel medio y el 52.2% en un nivel alto. En las tres dimensiones, los mayores porcentajes se concentraron en el nivel medio.

### Figura 3

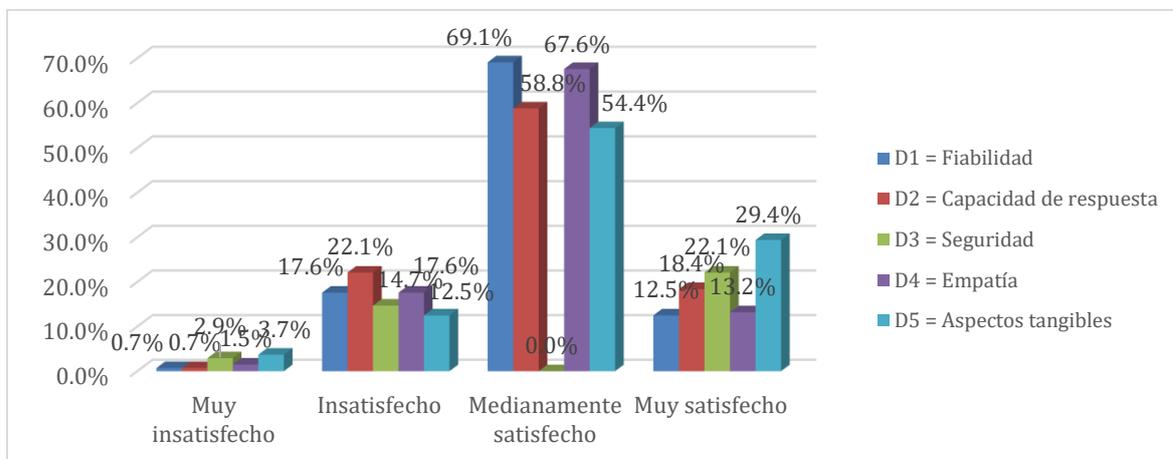
*Satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023*



En la figura 3 se observa que el 1.5% de usuarios del CMI Puente Piedra, se encuentra muy insatisfecho, el 10.3% insatisfecho, el 65.4% medianamente satisfecho y el 22.8% muy satisfecho. Predominando el nivel medianamente satisfecho.

**Figura 4**

*Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario en emergencia de un C.M.I. de Puente Piedra 2023*



En la figura 4 se aprecia que en la dimensión fiabilidad el 0.7% de usuarios del CMI Puente Piedra, se encuentra muy insatisfecho, el 17.6% insatisfecho, el 69.1% medianamente satisfecho y el 12.5% muy satisfecho. En la dimensión capacidad de respuesta el 0.7% de usuarios se encuentra muy insatisfecho, el 22.1% insatisfecho, el 58.8% medianamente satisfecho y el 18.4% muy satisfecho. En la dimensión seguridad el 2.9% se encuentra muy insatisfecho, el 14.7% insatisfecho, el 18.4% muy satisfecho. En la dimensión empatía el 0.15% se encuentra muy insatisfecho, el 17.6% insatisfecho, el 67.6% medianamente satisfecho y el 13.2% muy satisfecho. En la dimensión aspectos tangibles el 3.7% se encuentra muy insatisfecho, el 12.5% insatisfecho, el 54.4% medianamente satisfecho y el 29.4% muy satisfecho.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023.

**Tabla 2**

*Prueba de correlación Rho Spearman calidad asistencial y satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad asistencial	Coeficiente de correlación	,209*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	136

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### **Regla de decisión:**

p-valor<0.05 rechaza H<sub>0</sub>

p-valor>0.05 acepta H<sub>0</sub>

#### **Interpretación:**

Se observó que el valor de la significancia obtenida fue menor que 0.05 ( $p=0.015$ ), por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna. Indicando que: Existe relación entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023. Admitiendo esta relación, entonces se indica que el valor rho = 0.209, señalando que corresponde a un nivel de relación débil (acorde con Martínez et al., 2009) asimismo, el valor indica que la relación es positiva (directa), interpretándose que: A mayor calidad asistencial, entonces se tendrá mayor satisfacción del usuario.

#### 4.2.2. Hipótesis específicas

H<sub>1.1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

H<sub>0.1</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

H<sub>1.2</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

H<sub>0.2</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

H<sub>1.3</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

H<sub>0.3</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

**Tabla 3**

*Prueba de correlación Rho Spearman Satisfacción del usuario y las dimensiones de la variable calidad asistencial en un E.S. Puente Piedra 2023*

		Estructura	Procesos	Resultados	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,208	,259	,234
		Sig. (bilateral)	,015	,002	,006
		N	136	136	136

**Regla de decisión:**

p-valor<0.05 rechaza Ho

p-valor>0.05 acepta Ho

### **Interpretación:**

Se observó en la tabla 3 que el valor de la significancia obtenida fue menor que 0.05 ( $p=0.015$ ), por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna. Indicando que: Existe relación significativa entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023. Admitiendo esta relación, entonces se indica que el valor  $\rho = 0.208$ , señalando que corresponde a un nivel de relación débil (acorde con Martínez et al., 2009) asimismo, el valor indica que la relación es positiva (directa), interpretándose que: A mayor calidad de la estructura, entonces será mayor la satisfacción del usuario.

Además, se observó en cuanto a la relación entre la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023, un p-valor menor a 0.05 ( $p=0.002$ ) rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H$  alterna, el valor  $\rho=0.259$  indica una relación débil, confirmando la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

Finalmente, se observó en cuanto a la relación entre la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023, un p-valor menor a 0.05 ( $p=0.006$ ) rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H$  alterna, el valor  $\rho=0.234$  indica una relación débil confirmando la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

## V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación de la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia de un Centro Materno infantil de Puente Piedra 2023; para alcanzar dicho objetivo se realizó un análisis para demostrar la hipótesis planteada.

Referente a la hipótesis general, se evidenció que existe relación significativa entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023, se precisó por el Rho de Spearman 0.209, demostrando una relación positiva débil y significativa  $p=0.015$ , entre dichas variables. Dichos resultados se corroboran por Reaño (2021) quien en su investigación concluyó que la calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario, establecido por el Rho de Spearman 0.815 y  $p\text{-valor}<0.05$ . Asimismo, dichos resultados son parecidos a los hallados por Canzio (2019) quien sostiene que la calidad y la satisfacción se encuentran relacionados de una manera positiva y significativa, demostrado por el Rho de Spearman 0.538 y  $p\text{-valor}<0.05$ . Además, Sánchez (2018) demostró la correlación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Essalud, revelado por el Rho de Spearman 0.938 y  $p\text{-valor}$  menor que 0.05. Jara (2018) desarrolló una investigación con el objetivo de conocer en que medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario. Los hallazgos revelaron que un 38.4% de encuestados consideran que la calidad es de nivel medio y la satisfacción igualmente es de nivel medio, y el coeficiente Rho de Spearman 0.560  $p=0.000$  comprobó una relación entre las dos variables.

Dentro de los resultados conseguidos, para la calidad asistencial se tiene que el 52.9% de usuarios refieren que la calidad asistencial tiene un nivel alto, seguido del 44.9% considera que es de nivel medio y el 2.2% de nivel bajo. Según Donabedian (citado por Yewbmirt et al., 2020), la calidad asistencial es la medida en que los servicios hospitalarios logran brindar una atención, obteniendo resultados esperados. Propuso que se podría evaluar si se brinda una atención de alta calidad examinando la estructura de atención, es decir el conjunto físico y componentes organizativos, midiendo el proceso real de atención y evaluando los resultados de la atención.

Y para la satisfacción del usuario, el estudio mostró que el 65.4% de usuarios del CMI Puente Piedra, se encuentran medianamente satisfechos, el 22.8% muy satisfecho, el 10.3% insatisfecho, y el 1.5% muy insatisfecho. Lo que se puede explicar porque la mayoría de usuarios mostraron estar medianamente satisfechos con la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y los aspectos tangibles, sin embargo, en cuanto a la seguridad se evidenció diferentes percepciones. Encontrando similares resultados en Febres y Mercado (2020) quienes en un Hospital del Callao hallaron que el 60.3% de usuarios están satisfechos con la calidad de los servicios, asimismo, Piedra (2019) mostró que el 85.7% de usuarios estuvieron satisfechos con el servicio.

Al respecto, Cronin y Taylor (1992, citado en Sadiq y Mehedi, 2021) afirma que la satisfacción es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención recibida, quien propone el Modelo Servperf. Asimismo, Kalankesh et al. (2019) precisa que la satisfacción del usuario ha sido considerada como la medida del éxito de la efectividad del sistema de salud. Y, para que los sistemas hospitalarios tengan éxito, se hace imprescindible conocer los factores que influyen o están relacionados con la satisfacción del usuario, que deben tenerse en cuenta al momento de diseñar, desarrollar o adoptar tales sistemas.

Asimismo, la satisfacción del usuario, Gebru et al. (2019), es el resultado crítico y medible relacionado con la experiencia del usuario y su conocimiento, actitud, percepción e implicación sobre la calidad asistencial del servicio que está recibiendo. Hoy en día, hay muchos factores que determinan los niveles de satisfacción, entre ellos se encuentra la continuidad del sistema de atención, es decir, que no se interrumpa el ciclo de atención, el acceso a la atención, los cuales son importantes para la interacción entre usuarios y el proveedor del servicio. En ese sentido, Armstrong & Kotler (2018) enfatizan que la satisfacción representa la evaluación de un individuo del desempeño percibido de un producto o servicio en relación con las expectativas. Si el rendimiento está por debajo de las expectativas, los usuarios se sentirán decepcionados. Si se cumplen las expectativas, los clientes quedan satisfechos. Los usuarios están contentos cuando se superan.

Por consiguiente, al analizar los resultados se puede indicar que el CMI Puente Piedra tiene un nivel alto de calidad y los usuarios se encuentran medianamente satisfechos, lo que expresa que la institución está haciendo el esfuerzo por atender las expectativas de los usuarios en cuanto a la estructura, procesos y resultados de la atención.

El estudio fundamentó su variable calidad asistencial en el Modelo de Calidad de atención de Donabedian, que prevalece como el marco dominante tanto para la perspectiva y valoraciones generales de la calidad de atención. Calificó la calidad de la atención en tres conceptos: estructura, proceso y resultados (McCullough et al., 2023).

De acuerdo a ello, en el estudio se planteó como primer objetivo específico: Identificar el nivel de relación de la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023. Los resultados mostraron un valor de la significancia menor que 0.05 ( $p=0.015$ ), rechazando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, confirmándose estadísticamente que: Existe relación significativa entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023, el valor  $\rho = 0.234$  indica que existe una relación positiva débil (acorde con Martínez et al., 2009). Comparando dicho resultado, se encuentra concordancia con el estudio de Jara (2018) quien mostró una significancia de 0.000 y un valor  $\rho=0.43$ , que indica que existe una relación positiva entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario.

Los hallazgos obtenidos evidencian también que el 69.9% de usuarios considera que la calidad de estructura es de nivel medio, mientras que el 27.2% lo calificó en un nivel alto y en menor medida el 2.9% de usuarios encuestados lo consideró de nivel bajo lo que ayuda a comprender el nivel de satisfacción de los usuarios. Reflejando estos porcentajes que el usuario considera que el personal de salud al brindarles la atención dispone en alguna medida de los equipos y materiales, sin embargo, todavía existen falencias que hay que atender.

Al respecto, Voyce et al. (2018) explica que la medida de la estructura reflejan las características del entorno donde se efectúa la atención al usuario, así

también se considera el personal asistencial de acuerdo a la proporción del ratio y el tiempo de atención. Asimismo, incluye tanto los recursos humanos como los físicos. Los recursos humanos incluyen la capacitación, gestión y supervisión de los trabajadores de la salud, mientras que los recursos físicos examinan la disponibilidad de productos básicos, medicamentos y equipos, y si están disponibles, si son válidos y funcionan (USAID, 2020).

En cuanto al segundo objetivo específico: Precisar el nivel de relación de la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023. Los resultados mostraron un p-valor menor a 0.05 ( $p=0.002$ ) rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H$  alterna, el valor  $\rho=0.259$  indica una relación débil, confirmando la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023. Comparando dicho resultado, se encuentra concordancia con el estudio de Jara (2018) quien mostró una significancia de 0.000 y un valor  $\rho=0.51$ , que indica que existe una relación positiva entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario.

De acuerdo a Voyce et al. (2018) el proceso se define por los encuentros clínicos específicos de los servicios, como los pacientes que buscan atención y tratamientos y recomendaciones del proveedor. Estos dos aspectos trabajan juntos para influir en el resultado. Y en el estudio se pudo comprobar que en la dimensión Procesos, el 62.5% de usuarios considera que están en un nivel medio, seguido de un 35.3% que lo calificó en un nivel alto y en menor medida el 2.2% en un nivel bajo. Estas cifras expresan que la atención médica brindada es adecuada, y que el usuario considera que el diagnóstico que le da el médico es el correcto, así como su tratamiento.

Las medidas de proceso reflejan la forma en que sus sistemas y procesos funcionan para entregar el resultado deseado. Por ejemplo, el tiempo que un paciente espera para ser atendido, si un paciente recibe ciertos estándares de atención o no, si el personal mantiene informado a los pacientes, de los retrasos en la espera de una cita (NHS-Improvement, 2021).

Respecto al tercer objetivo específico: Identificar el nivel de relación de la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023. Los resultados permitieron observar un p-valor menor a 0.05 ( $p=0.006$ ) rechazando la  $H_0$  y aceptando la  $H$  alterna, el valor  $\rho=0.234$  indica una relación débil confirmando la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.

Además, en cuanto a los hallazgos descriptivos en la dimensión resultados se mostró que el 2.9% lo considera que se encuentra en un nivel bajo, el 44.9% en un nivel medio y el 52.2% en un nivel alto. Lo que expresa que el usuario se siente satisfecho con la calidad asistencial recibida por el personal de salud, considerándola adecuada, cubriendo en gran medida sus expectativas.

Comparando dicho resultado, se encuentra concordancia con el estudio de Jara (2018) quien mostró una significancia de 0.000 y un valor  $\rho=0.53$ , que indica que existe una relación positiva entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario. El resultado describe el efecto de la atención en los pacientes y en la población, incluidos los cambios en el estado de salud, el comportamiento y conocimiento en salud (Voyce et al., 2018).

Dentro del modelo de estructura/proceso/resultado, los resultados se consideran el mayor indicador de la calidad asistencial a la mayoría de las organizaciones de salud. Aunque las mediciones solo son confiables si reflejan la verdadera relación del servicio entre sus estructuras y procesos. Además, los resultados también están influenciados por distintos factores individuales y ambientales (Barnett & Viot, 2018).

Sin embargo, es importante saber si los tres factores están correlacionados en la misma dirección, en direcciones opuestas, o si no se correlacionan en absoluto. Por ejemplo, las estructuras pueden parecer buenas, pero los procesos y los resultados pueden dejar mucho que desear. La percepción positiva se debe extender a los tres factores, entonces, todos deberían ser positivos (Nuredin, 2022).

Donabedian enfatiza que la interacción entre las categorías puede ser bidireccional, y no es una simple separación entre causa y efecto. El modelo de

Donabedian cubre todos los aspectos relevantes de la organización que tiene que ver con la atención del usuario (estructura, proceso, resultado) y sus interrelaciones, y combina estos aspectos con factores sociales y de salud. (King et al., 2021).

El estudio aportó evidencias empíricas sobre la calidad asistencial desde el enfoque de Donabedian, que considera tres dimensiones (estructura, proceso y resultados). Es necesario señalar que si bien existen investigaciones que analicen ambos constructos, son escasos los que consideren los referentes teóricos utilizados en la presente investigación, lo que representó una limitación, sin embargo, se apoyaron en estudios similares.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados permiten concluir que la calidad asistencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en emergencia del CMI de Puente Piedra 2023, siendo ésta positiva débil, es decir, a un nivel mayor calidad asistencial, entonces será mayor la satisfacción del usuario.

**SEGUNDA:** Se identificó que la estructura se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en emergencia de un CMI de Puente Piedra 2023. Admitiendo esta relación, entonces se indica que el valor  $\rho = 0.208$ , señalando que corresponde a un nivel de relación débil. Asimismo, el valor revela un grado de relación positivo, interpretándose que: A mayor calidad de la estructura, entonces será mayor la satisfacción del usuario.

**TERCERA:** Además, se precisó en base a los resultados que los procesos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en emergencia de un CMI de Puente Piedra 2023, dado el  $p\text{-valor} < 0.05$  y un valor  $\rho = 0.259$  indicando una relación débil, confirmando que, a una mayor calidad de los procesos, serán mayores los niveles de satisfacción del usuario.

**CUARTA:** Se identificó la existencia de una correlación entre la calidad de los resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un CMI de Puente Piedra 2023, la cual fue significativa y positiva, es decir, a mayor calidad de los resultados, será mayor la satisfacción del usuario.

**QUINTA:** Se concluye que del 100% usuarios encuestados en el Centro materno infantil de Puente Piedra, en su mayoría percibieron un nivel alto de calidad asistencial encontrándose medianamente satisfechos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** A los directivos del CMI de Puente Piedra, mejorar algunos aspectos de la estructura, procesos de dicha entidad, para de esa manera lograr mejores resultados.

**SEGUNDA:** Al director del CMI de Puente Piedra, se le recomienda firmar convenio con el Gobierno Regional y otras entidades competentes a fin de disponer del apoyo financiero para implementar mejoras en la infraestructura, equipos, insumos y materiales, además de contar con un staff de profesionales de salud que garanticen brindar una calidad asistencial, acorde con la demanda de atención.

**TERCERA:** A la Jefa de Enfermeras, se le recomienda realizar Talleres de Capacitación en forma periódica al personal de salud, para mejorar la atención que se brinda en el establecimiento del CMI de Puente Piedra, propiciando una mejor comunicación y empatía.

**CUARTA:** A los directivos del CMI de Puente Piedra se les recomienda fortalecer su política de los RR.HH. mejorando las condiciones de trabajo del personal de salud, que contemple atención a sus demandas, así como las reclamaciones de los usuarios, así como mejorar la calidad de información que se le da en relación a su dolencia, su evolución, procedimientos, diagnósticos, tratamiento, para generar confianza hacia el profesional que lo atiende y así elevar los niveles de satisfacción.

**QUINTA:** A las autoridades del CMI de Puente Piedra, se les sugiere implementar un seguimiento periódico a la calidad y satisfacción del usuario, a fin de mejorar la calidad asistencial en las falencias que se identifiquen.

## REFERENCIAS

- Abidova, A., Alcántara, P., & Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 1-14. [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/41625/1/ICS\\_PASilva\\_Predictors.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/41625/1/ICS_PASilva_Predictors.pdf)
- Amro, N., Abu, A., Qait, M., & Yagi, H. (2018). Factors Affect Patients Satisfaction in Emergency Departments in Palestine. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 54.
- Apelo, F., Álvarez, R., Picapedra, A., & Blanco, S. (2022). Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019. *Odontoestomatología*, 24(40). [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93392022000201221&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93392022000201221&script=sci_arttext)
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2018). *Principios de Marketing* (17 ed.). Pearson.
- Barnett, H., & Viot, M. (2018). *The Patient Perspective of Quality of Care: A Review of the Literature*. [https://evaluation.msf.org/sites/default/files/attachments/the\\_patient\\_perspective\\_of\\_quality\\_of\\_care\\_a\\_review\\_of\\_the\\_literature.pdf](https://evaluation.msf.org/sites/default/files/attachments/the_patient_perspective_of_quality_of_care_a_review_of_the_literature.pdf)
- Benites, A. (2019). *Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019*. Universidad César

Vallejo.

[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_9134e7036c2b504a99cb0befeae22e7a](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_9134e7036c2b504a99cb0befeae22e7a)

Berning, M., Oliveira, L., Silva, M., Espinoza, N., Walker, L., Erwin, P., & Carpenter, C. (2020). Interventions to improve older adults' Emergency Department patient experience: A systematic review. *The American Journal of Emergency Medicine*, 38(6), 1257-1269.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0735675720301546>

Bronya, L., & Ng, J. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0738399118310048>

Busse, R., Panteli, D., & Quenti, W. (2019). An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems. *National Center for Biotechnology Information*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>

Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lma*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

Carlo, K. (2017). *Factores asociados a la calidad de servicios a los usuarios de las segundas especialidades de la Facultad de Enfermería*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5691/PMGP00049C29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L., & Miranda, L. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
- Chacon, M. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia en los hospitales con categoría ii-2 de la Región Lima*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12502/Nivel\\_ChaconAnaya\\_Mercedes.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12502/Nivel_ChaconAnaya_Mercedes.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Commission on Safety and Quality in Health Care. (2018). *Review of key attributes of high-performing person-centred healthcare organisations*. <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/FINAL-REPORT-Attributes-of-person-centred-healthcare-organisations-2018.pdf>
- Cunha, D., Vieira, I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*.
- Desmal, A., Hamid, S., Othman, M., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Comput. Sci.*
- Faiza, M., Longbao, W., Abid, H., Muhammad, A., & Syed, A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*, 16(18). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo. *Rev.*

*Fac. Med. Hum., 20(3), 397-403.*

<https://pdfs.semanticscholar.org/75e4/36dca9d2a89a8ccd349eae3a2d71a28c83b7.pdf>

Fernandes, R. (2018). *Measuring perceived service quality and health-related quality of life in a long-term care institution.* (Master in Management of Services and Technology) Instituto Universitario de Lisboa.  
[https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/18263/1/master\\_raquel\\_fernandes\\_mendes.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/18263/1/master_raquel_fernandes_mendes.pdf)

Gebru, A., Mosadeghrad, A., & Kahsay, W. (2019). Client satisfaction on Emergency department services and quality of emergency medical care in Ethiopia: A systematic review. *Human Antibodies, 1(9)*. doi:<https://scihub.se/10.3233/hab-190367>

Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenares, S. (2018). Satisfacción del usuari en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública, 286-296*.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8eace605a61e70.pdf>

Hannawa, A., Wu, A., Kolyada, A., Potemkina, A., & Donaldson, L. (2022). The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Patient Education and Counseling.*  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399121006753>

Jara, A. (2018). *Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del puesto de salud Zapata, Distrito de Santa María.* (Tesis de

maestría en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3074/ALES SANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3074/ALES_SANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jones, B., Kwong, E., & Warburton, W. (2021). *Quality improvement made simple. What everyone should know about health care quality improvement.* <https://www.health.org.uk/sites/default/files/QualityImprovementMadeSimple.pdf>

Kalankesh, L., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2019). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *GMJ*.

Karmacharya, B. (2022). Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Nepalese Financial Institutions based on SERVPERF Model. *The Journal of Nepalese Business Studies*, 15(1).

King, R., Oprescu, F., Lord, B., & Flanagan, B. (2021). Patient experience of non-conveyance following emergency ambulance service response: A scoping review of the literature. *Australasian Emergency Care*, 24(3), 210-223. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2588994X2030083X>

Manosalvas, C., Quevedo, D., & Haro, S. (2022). Quality, satisfaction and loyalty in the emergency service of public hospitals, from the central zone of Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 7(2), 194-204.

McCullough, K., Andrew, L., Genoni, A., Dunham, M., Whitehead, L., & Porock, D. (2023). An examination of primary health care nursing service evaluation

- using the Donabedian model: A systematic review. *Res Nurs Health*, 159-176. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/nur.22291>
- Mohammadi, M., & Salehi, S. (2019). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Adv J Emerg Med*, 3(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6548076/>
- Munawar, N. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 945-952. [https://www.growingscience.com/ijds/Vol6/ijdns\\_2022\\_17.pdf](https://www.growingscience.com/ijds/Vol6/ijdns_2022_17.pdf)
- Nadziakiewicz, M. (2019). The quality and safety of health care services. *Sciendo*, 27(2), 100-104.
- NHS-Improvement. (2021). *Online library of Quality, Service improvement and redesign tools. A model for measuring quality care.* <https://www.med.unc.edu/ihqi/wp-content/uploads/sites/463/2021/01/A-Model-for-Measuring-Quality-Care-NHS-Improvement-brief.pdf>
- Nuredin, G. (2022). Application of Donabedian quality-of-care framework to assess quality of neonatal resuscitation, its outcome, and associated factors among resuscitated newborns at public hospitals of East Wollega zone, Oromia, Western Ethiopia, 2021. *BMC Pediatrics*. <https://bmcpediatr.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12887-022-03638-y>
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.* Universidad San Martín de Porres.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza\\_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>

Retuerto, D. (2022). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Triage de Emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Rodríguez, P., Reategui, A., & Pantoja, L. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz. Med.*, 22(3).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000300002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002)

Sadiq, S., & Mehedi, H. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the Servperf model. *Emerald Publishing Limited*, 17(1), 54-66.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LTHE-08-2020-0016/full/pdf>

Sánchez, V. (2018). *La calidad de servicio asistencial y su influencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, año 2015.* (Tesis de maestría en Administración). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1452/TM%20AD-Gp%203287%20S1%20-%20Sanchez%20Rojas%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santalla, F. (2019). *Evaluación de la calidad asistencial en la Clínica Universitaria de Podología de la Universidad de A Coruña.* Universidade Da Coruña. Obtenido de <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/24359>

Tossaint, R., Versluis, A., Chavannes, E., & Kasteleyn, M. (2021). The Challenge of Integrating eHealth Into Health Care: Systematic Literature Review of the Donabedian Model of Structure, Process, and Outcome. *Journal of Medical Internet Research, 23*(5). <https://www.jmir.org/2021/5/e27180/>

Tucto, J. (2018). Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II red asistencial Huánuco Essalud. *Investigación Valdizana, 12*(2), 65-74. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141>

USAID. (2020). *Service Provision Assessment Quality of care.* Obtenido de <https://dhsprogram.com/pubs/pdf/DHSM24/DHSM24.pdf>

Vembri, H., Cahya, A., & Fety, R. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer

Satisfaction Index (CSI). *MATEC Web of Conferences*. [https://www.matec-conferences.org/articles/matecconf/pdf/2018/13/matecconf\\_icet4sd2018\\_01098.pdf](https://www.matec-conferences.org/articles/matecconf/pdf/2018/13/matecconf_icet4sd2018_01098.pdf)

Vizcaino, A., Vizcaino , V., & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1). <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

Voyce, J., Gouveia, M., Medinas, M., Santos, A., & Ferreira, R. (2018). A Donabedian model of the quality of nursing care from nurses' perspectives in a Portuguese hospital: a pilot study. *Journal of Nursing Measurement*.

World Health Organization. (2018). *Technical Series on Primary Health Care*. Obtenido de <https://www.who.int/docs/default-source/primary-health-care-conference/quality.pdf>

Yewbmirt, S., Getachew, M., Nurilign, A., & Tsegaye, M. (2020). Quality of health care service assessment using Donabedian model in East Gojjam Zone, Northwest Ethiopia, 2018. *African Journal of Medical and Health Sciences*, 19(9), 157-165.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad asistencial y satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de puente piedra 2023						
AUTORA: Padilla Peña, Rosalia María						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de relación de la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia de un Centro Materno infantil de Puente Piedra 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de relación de la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.</p> <p>Precisar el nivel de relación de la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.</p> <p>Identificar el nivel de relación de la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil de Puente Piedra 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la dimensión estructura y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión procesos y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión resultados y la satisfacción del usuario en emergencia de un centro materno infantil de Puente Piedra 2023.</p>	<b>Variable 1: Calidad asistencial</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Estructura	-Recursos materiales -Recursos humanos -Recursos institucionales	1-3	<b>Ordinal</b>  <b>1: Nunca</b> <b>2: A veces</b> <b>3: Siempre</b> <b>Nivel</b> <b>Nivel bajo</b> <b>Nivel medio</b> <b>Nivel alto</b>
			Procesos	-Atención médica -Diagnóstico -Tratamiento	4-6	
			Resultados	-Satisfacción del usuario -Atención recibida -Solución de problemas	7-9	
			<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Fiabilidad	-Cumplimiento de promesas -Realizar el servicio a la primera -Concluir en el plazo prometido	1-5	<b>Ordinal</b>  <b>1: Nunca</b> <b>2: Casi nunca</b> <b>3: A veces</b> <b>4: Casi siempre</b> <b>5: Siempre</b>  <b>Muy insatisfecho</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Medianamente satisfecho</b> <b>Muy satisfecho</b>
			Capacidad de respuesta	-Colaboradores comunicativos -Colaboradores rápidos -Colaboradores predispuestos a brindar atención	6-9	
			Seguridad	-Confianza -Servicio seguro -Colaboradores bien formados -Colaboradores amables	10-13	
			Empatía	-Horario conveniente -Preocupación por los usuarios	14-18	
			Aspectos tangibles	-Instalaciones atractivas y limpias -Equipos y tecnología modernos	19-22	

## Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Calidad asistencial	Calidad asistencial es la medida en que los servicios hospitalarios logran brindar una atención, obteniendo resultados esperados. Propuso que se podría evaluar si se brinda una atención de alta calidad examinando la estructura de atención, es decir el conjunto físico y componentes organizativos, midiendo el proceso real de atención y evaluando los resultados de la atención (Donabedian, citado por Yewbmir et al., 2020).	Se refiere a la percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil de Puente Piedra sobre la calidad de la atención en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado.	Estructura	-Recursos materiales -Recursos humanos -Recursos institucionales	1-3	<b>Ordinal</b>  1: Nunca 2: A veces 3: Siempre  Nivel Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
			Procesos	-Atención médica -Diagnóstico -Tratamiento	4-6	
			Resultados	-Satisfacción del usuario -Atención recibida -Solución de problemas	7-9	
Variable 2: Satisfacción del usuario	: La satisfacción es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención recibida (Cronin y Taylor (1992, citado en Sadiq y Mehedi, 2021).	La percepción del usuario sobre la atención recibida, que incluye cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.	Fiabilidad	-Cumplimiento de promesas -Realizar el servicio a la primera -Concluir en el plazo prometido	1-5	Ordinal  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre  Muy insatisfecho Insatisfecho Medianamente satisfecho Muy satisfecho
			Capacidad de respuesta	-Colaboradores comunicativos -Colaboradores rápidos -Colaboradores predispuestos a brindar atención	6-9	
			Seguridad	-Confianza -Servicio seguro -Colaboradores bien formados -Colaboradores amables	10-13	
			Empatía	-Horario conveniente -Preocupación por los usuarios	14-18	
			Aspectos tangibles	-Instalaciones atractivas y limpias -Equipos y tecnología modernos	19-22	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO CALIDAD ASISTENCIAL**

Instrucciones:

A continuación, encontrará una lista de preguntas, señale su respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha.

N°	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
<b>Dimensión 1: Estructura</b>				
1.	El personal de salud contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			
2.	El Centro de Salud cuenta con el personal necesario para su debida atención.			
3.	El Centro de Salud cuenta con redes de apoyo.			
<b>Dimensión 2: Proceso</b>				
4.	La atención médica brindada es la adecuada.			
5.	El diagnóstico médico que recibe es el correcto para usted.			
6.	El tratamiento médico que recibe es el adecuado.			
<b>Dimensión 3: Resultado</b>				
7.	Se siente satisfecho con el personal de salud.			
8.	Atención recibida por parte del personal de salud es la adecuada.			
9.	Cubre sus expectativas tanto el personal y el puesto de salud.			

## Cuestionario de Satisfacción del usuario (Servperf)

Estimada usuaria (o) estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención que recibió en el Centro de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su atención.

### Datos generales

- Edad: \_\_\_\_\_
- Grado de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( )  
Técnico ( ) Universitario ( )

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1.	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2.	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4.	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5.	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6.	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
7.	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8.	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9.	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10.	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11.	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12.	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
13.	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
14.	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15.	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16.	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

17.	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18.	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19.	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20.	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21.	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22.	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

### Anexo 3. Confiabilidad de instrumentos

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	22

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,01	112,415	,396	,914
VAR00002	74,67	111,986	,436	,913
VAR00003	74,65	113,475	,369	,914
VAR00004	74,60	109,856	,492	,912
VAR00005	74,72	115,418	,252	,916
VAR00006	74,68	109,566	,529	,911
VAR00007	74,77	112,503	,444	,913
VAR00008	74,80	111,745	,517	,911
VAR00009	74,65	107,369	,662	,908
VAR00010	74,68	108,339	,618	,909
VAR00011	74,60	108,137	,604	,909
VAR00012	74,67	107,675	,643	,908
VAR00013	74,63	108,382	,657	,908
VAR00014	74,71	109,969	,576	,910
VAR00015	74,66	107,455	,664	,908
VAR00016	74,65	108,761	,609	,909
VAR00017	75,03	111,984	,518	,911
VAR00018	74,62	112,060	,496	,912
VAR00019	74,66	107,900	,618	,909
VAR00020	74,52	108,429	,582	,910
VAR00021	74,69	108,704	,624	,909
VAR00022	74,55	107,834	,681	,908

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,672	9

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	16,86	4,758	,277	,661
ITEM2	17,13	5,034	,240	,665
ITEM3	17,04	4,895	,233	,669
ITEM4	17,85	4,467	,453	,622
ITEM5	17,69	4,852	,270	,661
ITEM6	17,68	4,917	,229	,670
ITEM7	16,74	4,281	,546	,601
ITEM8	16,90	4,612	,382	,638
ITEM9	16,88	4,229	,498	,609



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD ASISTENCIAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL DE PUENTE PIEDRA 2023", cuyo autor es PADILLA PEÑA ROSALIA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN <b>DNI:</b> 16735482 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2774-1207	Firmado electrónicamente por: JVERTIZO el 02-08- 2023 23:05:12

Código documento Trilce: TRI - 0638246