



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención y percepción del usuario en un servicio de
emergencia pediátrica, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Zavala Urteaga, Nancy Jeannette (orcid.org/0009-0009-34207644)

ASESORES:

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

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

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO, 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 de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024", cuyo autor es ZAVALA URTEAGA NANCY JEANNETTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463	Firmado electrónicamente por: RERUIZVI el 16-08- 2024 19:02:22

Código documento Trilce: TRI - 0856966





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZAVALA URTEAGA NANCY JEANNETTE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
NANCY JEANNETTE ZAVALA URTEAGA DNI: 09595656 ORCID: 0009-0009-3420-7644	Firmado electrónicamente por: NZAVALAURTEA el 10- 08-2024 15:50:36

Código documento Trilce: TRI - 0856965



Dedicatoria

Esta tesis se la dedico con todo mi corazón a mis padres y a mi hijo Daniel, quienes han sido mi mayor inspiración y motivación. Gracias por creer en mí, por alentarme a perseguir mis sueños y por estar siempre a mi lado, brindándome su amor y apoyo inquebrantable.

Agradecimiento

En primer lugar, me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta tesis. Quiero agradecer a mis asesores de tesis, Dr. Ruíz Villavicencio Ricardo Edmundo, Mg. Romaní Allende, Freddy Gamaniel, por su guía y constante apoyo a lo largo de este proceso. Y agradecimiento a mi amiga Dra Alicia Reyna por tu apoyo incondicional y su aliento constante.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1	Prueba de fiabilidad para la variable de atención	14
Tabla 2	Prueba de fiabilidad para la variable de percepción del usuario	14
Tabla 3	Niveles de la variable 1 y sus dimensiones	14
Tabla 4	Niveles de la variable 2 y sus dimensiones	15
Tabla 5	Correlación de Spearman la calidad de atención con la percepción del usuario	16
Tabla 6	Correlación de Spearman de la dimensión empatía con la percepción del usuario	16
Tabla 7	Correlación de Spearman de la dimensión aspectos tangibles con la percepción de los usuarios	17
Tabla 8	Correlación de Spearman de la dimensión fiabilidad con la percepción del usuario	17
Tabla 9	Correlación de Spearman de la dimensión seguridad con la percepción de los usuarios	17
Tabla 10	Correlación de Spearman de la dimensión sensibilidad con la percepción del usuario	18
Tabla 11	Prueba de fiabilidad de variable1, Calidad de Atención	43
Tabla 12	Prueba de fiabilidad variable 2, Percepción del usuario	43

Índice de figuras

Figura 1 Fórmula Probabilística	11
--	----

Resumen

El presente estudio se alineó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, cuyo propósito es asegurar una vida sana y promover el bienestar para todos a todas las edades. El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima durante el año 2024. La investigación fue tipo básica de enfoque cuantitativo y de nivel relacional, para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios que fueron debidamente validados por expertos, se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.913 para el cuestionario de medición de calidad de atención y de 0.947 para el cuestionario de percepción del usuario. La muestra del estudio estuvo compuesta por 133 usuarios. Los resultados obtenidos mediante la prueba inferencial mostraron un p-valor de 0.000, el cual es inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, permitiendo validar la hipótesis alterna y demostrando así una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Además, el análisis de la métrica de intensidad de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.795. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa y directa entre la calidad de atención y la percepción del usuario.

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

Abstract

This study was aligned with Sustainable Development Goal 3, which aims to ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages. The general objective of the study was to determine the relationship between quality of care and user perception in the Pediatric Emergency Service in Lima during the year 2024. The research was of a basic type with a quantitative approach and a relational level. For data collection, two questionnaires were used that were duly validated by experts. A reliability index of 0.913 was obtained for the quality of care measurement questionnaire and 0.947 for the user perception questionnaire. The study sample consisted of 133 users. The results obtained through the inferential test showed a p-value of 0.000, which is lower than the significance level $\alpha = 0.05$, allowing the alternate hypothesis to be validated and thus demonstrating a statistically significant relationship between the variables studied. Furthermore, the analysis of the Spearman Rho intensity metric yielded a value of 0.795. Therefore, it is concluded that there is a significant and direct relationship between the quality of care and user perception.

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

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio fue crucial porque abordó la calidad de la atención y la percepción del usuario en el sector salud, elementos vitales para garantizar la seguridad y bienestar de pacientes y trabajadores. Su importancia radicó en que una atención deficiente pudo acarrear consecuencias serias, incluyendo la pérdida de vidas. El estudio se alineó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3, que buscó asegurar una vida muy sana y promover el bienestar para todos a todas las edades, enfatizando la necesidad de una gestión sanitaria eficiente y humanitaria para lograr una atención de calidad y minimizar riesgos.

A escala internacional, la calidad de la atención en urgencias pediátricas es una preocupación crítica. Investigaciones recientes destacan la importancia de la experiencia de pacientes y familiares para evaluar la efectividad del sistema sanitario (Santillán et al., 2020). Los servicios de emergencia pediátrica enfrentan desafíos como deficiencias en comunicación, rapidez en la atención, calidad del establecimiento y disponibilidad de equipos (León y Arévalo, 2023). La amabilidad y empatía del personal también son cruciales (Díaz et al., 2019). El trabajo laboral excesivo del personal asistencial afecta negativamente en la atención, generando insatisfacción. La falta de personal calificado y alta rotación agravan estos problemas (Torres, 2019). Estudios revelan una considerable insatisfacción con la atención recibida, con una alta incidencia de quejas (Cordova et al., 2021). Las principales preocupaciones incluyen demoras y trato inadecuado. La falta de personal entrenado en manejo infantil resulta en tiempos prolongados de espera y atención apresurada (Fasanando, 2019). Si estos problemas persisten, es probable que la calidad de atención médica y la salud de los niños pequeños se deterioren en todo el mundo.

En Perú, la calidad de atención en las urgencias pediátricas es preocupante y significativa, según diversas investigaciones. Los usuarios, principalmente padres y familiares de pacientes pediátricos, han expresado inquietudes por deficiencias en la atención recibida. La principal problemática es la escasez de personal sanitario capacitado y con experiencia para brindar atención integral a los niños (Broncado, 2019). Esto genera largas colas, atención apresurada y una percepción de falta de amabilidad y empatía por parte de los médicos. Además, la

infraestructura y los equipamientos de muchos establecimientos de salud en Perú, tanto públicos como privados, no siempre cumplen con los estándares requeridos para ofrecer un cuidado de alta calidad (Rodríguez, 2022). La escasez de insumos, medicamentos y tecnología adecuada también afecta negativamente la atención (Soto et al., 2020). La implementación de políticas adecuadas y protocolos efectivos en instituciones sanitarias es crucial para mejorar el tratamiento y la experiencia del paciente. (Torres et al., 2024).

Se ha identificado a nivel Local, que un Hospital Pediátrico de Lima enfrenta desafíos significativos sobre a la calidad de sus servicios médicos, evidenciados por un incremento en las quejas por parte de algunos usuarios, deficiencias en el equipamiento médico y problemas de relación entre el personal asistencial y los enfermos. Estas situaciones comprometen la impresión general que los clientes que reciben los servicios ofrecidos. Si no se abordan adecuadamente, podrían surgir problemas más graves, como la disminución de la cantidad de pacientes debido a la insatisfacción con la calidad del servicio o la falta de recomendaciones positivas (Islas, 2020). Era crucial abordar esta problemática de manera efectiva, ya que, de continuar, podría deteriorarse el nombre del hospital y estropear en la confianza de la sociedad en los beneficios de la salud brindados. Las faltas de las atenciones y quejas y la mejora en la calidad percibida también podrían llevar a una reducción de utilizar servicios esenciales por parte de la gente, exacerbando las disparidades en el acercamiento a la atención médica y comprometiendo la salud pública en general. Es imperativo llevar a cabo estudios que analicen la correlación entre la eficiencia del servicio y la percepción del paciente, implementando los planes y mejoras continuos basados en datos concretos (Del Carmen, 2019). Esto no solo mejorarían la calidad de los servicios dados, sino que también fortalecerían el vínculo entre el centro de salud y las comunidades que atiende.

La formulación del problema general fue: ¿Existe una relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024? Problemas Específicos fueron: ¿Existe una relación con empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, sensibilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?

En términos de justificación metodológica, la presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo mediante el uso de métodos específicos, lo que se accedió lograr un juicio mucho más riguroso y detallada de cómo los enfermos apreciaron la aptitud de los servicios médicos. Se utilizaron técnicas como encuestas, entrevistas y observación clara; la aplicación de instrumentos se validó mediante SPSS a nivel de fiabilidad, y también se realizó un sometimiento a juicio de expertos, lo que dotó y reforzó la validez y fiabilidad de los datos recopilados (Bedoya, 2020).

En cuanto a la justificación teórica, se justificó en un marco teórico robusto que enfatizó la importancia de cómo los clientes percibieron la calidad del servicio médico. Varios modelos y teorías, como el Ejemplar de Eficiencia de Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, proporcionaron la base conceptual para entender el vínculo entre la percepción del beneficiario y la calidad de la atención (Jiménez, 2020).

Respecto a la justificación práctica, los descubrimientos de esta indagación tuvieron una impresión práctica significativa, ya que facilitaron la identificación de las zonas de mejora en la formulación de planificación específicas para optimizar la atención proporcionada por el personal de sanidad en estos servicios orientados a urgencias pediátricas. La evidencia recopilada fue extremadamente útil para los representantes de la toma de decisiones médicas, quienes pudieron implementar medidas destinadas a mejorar el rendimiento del personal, optimizar los recursos existentes e incrementar la satisfacción de los clientes (Díaz et al., 2019).

Referente a la justificación social, fue de vital importancia, ya que mediante este estudio se pretendió generar recomendaciones prácticas que contribuyeran a la formación de políticas de salud más efectivas y centradas en el paciente. Al modernizar la calidad del servicio de emergencia pediátrica, se promovió un entorno más seguro y accesible para los niños, lo que repercutió positivamente en la administración sanitaria y en la tranquilidad de la comunidad en su conjunto, brindando a los pequeños la oportunidad de crecer sanos y felices.

Formulación del objetivo general fue: Determinar la relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024. Y como los objetivos específicos fueron: Determinar la relación con empatía,

aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, sensibilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.

A continuación, se presentan según el contexto internacional: En el estudio de Silva et al. (2021) investigaron la asociación con la calidad en los servicios, las variables de satisfacción y honestidad de los usuarios. El objetivo fue analizar cómo las microempresas pueden enfrentar desafíos significativos en un entorno globalizado. La población del estudio incluyó 93 empleados. Los hallazgos revelaron una relación fuerte entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario, con un coeficiente $r=0.820$ y un p valor de 0.000, sugiriendo que mejorar la atención al cliente es crucial para la rentabilidad y la sostenibilidad de una compañía. La conclusión fue, que la calidad de los servicios es un elemento esencial para generar fidelidad en la clientela y alcanzar el éxito empresarial.

Andrade (2022) realizó una investigación para indagar la relación con la percepción de la calidad y la prestación al usuario en un Policlínico de Especialización María Auxiliadora en Quito. Utilizó una metodología cuantitativa, transversal y correlacional. La población del estudio consistió en 373 pacientes encuestados. Los resultados mostraron un p -valor de 0.000, con indicadores de significancia estadística. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0.577, demostrando la asociación de media a alta con las variables. Andrade dedujo que al mejorar la calidad de la prestación es esencial para aumentar el agrado de los pacientes.

Fabián et al. (2022) ejecutaron un cálculo de la calidad de los tratamientos y satisfacción de los pacientes en los policlínicos dentales, durante 2019 y 2020. Utilizaron un método cuantitativo con diseño descriptivo y transversal, y población con 150 encuestados. Los resultados mostraron una asociación buena a moderada con la calidad de atención y satisfacción del cliente, con un p -valor 0.000, inferior a 0.05. El Rho fue 0.358, significa una relación significativa. Los autores concluyeron que hay una asociación directa y relevante con calidad brindada y la satisfacción del paciente.

Arévalo (2018) investigo el vínculo con la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del paciente, identificando las dimensiones y tiene un gran impacto en la satisfacción del usuario. La muestra consistió en 376 pacientes y se empleó

una metodología mixta: cuantitativa basada en el modelo Servperf y cualitativa mediante entrevistas. Expusieron los resultados de un p-valor de 0.000, indicando significancia estadística ($p < 0.05$). El coeficiente de la correlación de Spearman fue de 0,556, lo que indica una correlación positiva con la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. El informe concluyó que modernizar la calidad del servicio podría mejorar significativamente la satisfacción del paciente y destacó la necesidad de implementar estrategias de mejora para abordar las deficiencias de eficiencia.

Remache (2019) realizó un estudio relacionado con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en SIPECOM S.A. Guayaquil. Utilizó una metodología correlacional con una muestra de 12 clientes. Los resultados expusieron un p-valor de 0.048, inferior al umbral de significancia de 0.05, y un Rho de 0.579, y proporciona una relación directa y razonable con las variables. El autor llegó al epílogo de que hay nexo significativo con la calidad del servicio brindada y la satisfacción del cliente, resaltando la importancia de mantener en alto el estándar de calidad y asegurar la satisfacción en SIPECOM S.A.

A nivel nacional: Arce y Aliaga (2023) investigaron el vínculo con la satisfacción de los usuarios y calidad del cuidado en un nosocomio. Utilizaron una metodología descriptiva y cuantitativa en un estudio correlacional. La comunidad de la investigación fue de 400 pacientes, con datos recopilados de manera transversal. Los resultados revelaron un p-valor de 0.000, inferior a la significancia de 0.05, y un Rho de 0.859, mostrando la relación moderadamente buena y significativa con la calidad de la atención y satisfacción de los clientes. Llegaron a la conclusión de que elevar los patrones de calidad de atención se encuentra estrechamente relacionado con un aumento en satisfacción de los usuarios.

León y Arévalo (2023) investigaron las asociaciones entre la calidad de los cuidados dados por los enfermeros y satisfacción de los pacientes en los pabellones de urgencias de un nosocomio en la capital. Utilizaron una metodología cuantitativa y correlacional con una población de 93 pacientes. Los datos se recopilaban de manera transversal. Los resultados mostraron un p-valor inferior a la Sig < 0.05 y un (Rho) de 0.828, señalaron una conexión directa y relevante con la calidad de atención y satisfacción de los clientes. Concluyeron que al mejorar la

calidad de atención por licenciadas en enfermería está estrechamente relacionado con una mayor satisfacción de los enfermos en la zona de urgencias.

Delgado et al. (2023) utilizaron un enfoque cuantitativo, correlacional y con una muestra de 418 pacientes para calcular la satisfacción de los pacientes y la calidad de los servicios de emergencia. Estos resultados mostraron que el 57,7% de los clientes percibieron la calidad de la atención como media. El valor de p fue inferior a 0,05 y se determinó que la rho era 0,681, lo que confirma una relación significativa con la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Los autores concluyeron que modernizar la infraestructura, la atención y la dotación de personal es fundamental para optimizar tanto la calidad del servicio como el cumplimiento del paciente.

Briceño (2021) se investigó la relación con calidad del cuidado médico y la satisfacción familiar en urgencias pediátricas. Para ello, empleó una técnica transversal, cuantitativa y experimental, con una muestra de 80 familias en crisis. El resultado muestra que existe una ligera correlación positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción familiar, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) 0,254 y el valor p 0,023, mostrándose significación estadística ($p < 0,05$). Esto indica que una mayor atención médica se asocia con una mayor satisfacción familiar, aunque la relación es pequeña.

Aguirre (2018) realizó un estudio en 2017 con el objetivo de determinar la relación con la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en el Puesto de Salud Morro de Arica. Se utilizó un diseño no estudio correlacional y transversal, abarcando una muestra de 180 pacientes. Los resultados mostraron un valor p de $2,073 \times 10^{-60}$, mucho menor que 0,05, y una rho de 0,782. Esto indica que existe una relación positiva con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Aguirre concluyó que la calidad óptima de la atención en el Posta de Salud Morro de Arica se asocia con una mayor satisfacción del paciente.

Respecto a la primera variable Calidad de atención tuvo como característica, satisfacer a los pacientes, es así que la calidad de la atención es un elemento muy valioso para cualquier empresa que preste servicios, ya que permite optimar la experiencia de los usuarios y estimular su satisfacción (Rojas et. al, 2020). La dimensión de la empatía, la cual se refiere a las cualidades que tiene las personas

de entender las emociones, la dimensión de aspectos tangibles crea referencia al aspecto y la disposición de los elementos físicos relacionados con el servicio, como los locales, el equipamiento, las personas y los medios de difusión. Un entorno limpio, ordenado y visualmente agradable, junto con personal bien presentados, genera una impresión favorable en los clientes; la dimensión fiabilidad se mide como la capacidad de los proveedores de verificar el servicio prometido de manera leal y minuciosa. Esto significa que el proveedor debe cumplir con sus compromisos y brindar el servicio de manera consistente y confiable, sin errores ni imprevistos, cuando los clientes perciben que pueden confiar en que el servicio se realizará correctamente, crea una sensación de seguridad y satisfacción; la dimensión de seguridad engloba las características de pericia, cortesía, credibilidad y seguridad transmitidas por el personal, la dimensión de sensibilidad se refiere capacidad del provisor para ayudar a enfermos y brindar un asistencia rápida y oportuna, los clientes perciben que sus requerimientos son atendidos de manera eficiente y satisfactoria Lovelock y Wirtz (2009) en base al modelo SERVQUAL de Parasumaran et al. (1988).

Sobre la segunda variable, percepción del usuario, se mencionó que son las sensaciones que el usuario interpreta del entorno donde se encuentra, contempla también como las personas con las que interactúa directa o indirectamente participan con su persona (Castillo, 2023). La percepción del usuario cuenta con 3 dimensiones: relación interpersonal, la cual se refiere a se centra en la trato humanitario entre el personal sanitario de enfermería y el enfermo, destacando aspectos como el respeto, la información brindada y un trato cordial, donde las comunicaciones entre expertos y usuarios es primordial, siendo crucial ofrecer una atención de calidad a través de nuestras acciones e intervenciones con el paciente, quien merece comprensión, apoyo, y respeto, de esta manera, se fomenta una relación interpersonal positivo entre el personal de enfermería y el enfermo; la dimensión de relación técnica, el cual está relacionado con el terreno de la ciencias y las tecnologías, se emplea para optimizar la gestión de bienes en las instituciones de sanidad, asegurando una atención de excelencia, siendo fundamental que estas entidades cuentan con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, lo que implica que la entidad de salud pueda llevar a cabo eficazmente diversas etapas como diagnósticos, tratamientos y recuperación de pacientes, todo ello con

el fin de asegurar una atención de alto nivel. Y la dimensión de relación entorno el cual se refiere a los elementos y materiales que rodean al paciente durante su hospitalización, como la infraestructura y el mobiliario, y cómo estos elementos pueden brindar comodidad y generar un ambiente de confort que contribuye a su pronta recuperación, considerando a la vez las acciones que las enfermeras deben estar orientadas a mejorar el bienestar y el cuidado del paciente, lo que implica crear un entorno que haga que el paciente se sienta cómodo y a gusto Castillo (2022).

La calidad de atención se vio involucrada en la suficiencia profesional del trabajador sanitario, siendo estas un elemento esencial que preocupa la calidad de atención recibidas por clientes en lugares como urgencia pediátrica. Esta variable se refiere a las destrezas, conocimientos y actitudes que los sanitarios de la salud deben poseer para dar una mejor atención eficaz y puntual a los pacientes pediátricos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la habilidad profesional comprende diversas dimensiones, conocimientos técnicos y científicos, habilidades clínicas, comunicación asertiva y colaboración activa, ética profesional y capacidad de toma de decisiones, etc. Estos factores son esenciales para garantizar una atención de calidad y lograr resultados de salud óptimos para los pacientes (OMS, 2020). Diversos estudios han evidenciado que la habilidad profesional del personal sanitario tiene un trato directo en la simpatía de los usuarios y cómo perciben la calidad de atención dada. Grupos de salud altamente formado, y sólidas habilidades en las clínicas y una comunicación efectiva, inspira confianza y seguridad en los enfermos y sus parientes (Cabezas et al., 2020).

El cuidado humanizado se refirió a una orientación de atención que trascendió los aspectos meramente técnicos o clínicos, puesto que vio a los pacientes como seres humanos con necesidades emocionales, sociales y culturales, y respetó su dignidad y autonomía. Diversos estudios evidenciaron que el cuidado humanizado por parte del personal sanitario tuvo una impresión considerable en cómo los clientes percibieron la calidad de la atención, puesto que un trato caracterizado por la empatía, el respeto y la compasión generó confianza, seguridad y satisfacción en los pacientes y sus familias, lo que a su vez tuvo un efecto positivo sobre la salud (Bautista et al., 2015). Además, el cuidado

humanizado promovió una mayor adherencia al tratamiento y una comunicación más eficaz entre los profesionales de la salubridad y los enfermos, lo que facilitó la toma de decisiones informadas y permitió a los pacientes a participar activamente en su propio cuidado (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

La formulación de hipótesis general fue: Existe una relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024. Y las hipótesis específicas fueron: Existe una relación con empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, sensibilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de la investigación:

La indagación fue de tipo básica tal como detalla Hernández y Mendoza (2018), estas investigaciones generan conocimiento, el cual puede concluir detallando recomendaciones en base a lo que se encontró en el estudio o detallar la importancia, es así que el presente trabajo fue de tipo básica. El enfoque de la indagación fue cuantitativo, y abordar la calidad de atención del empleado sanitario y percepción de los enfermos en los servicios de urgencias pediátricas, se adoptó un planteamiento de hipótesis que fue validado al final del estudio, resultando verdadero o falso; a la vez el autor menciona que en este estudio se utilizan instrumentos categorizados y no preguntas abiertas. Hernández y Mendoza (2018); el diseño fue no experimental, las variables presentadas no serán adulteradas, sino que se presentaran los datos como se encuentran actualmente sin alterar o influenciar en la calidad de atención o percepción de los enfermos; el alcance fue correlacional puesto que los estudios correlacionales trataban de determinar una relación con las variables ya sea directa o inversa, siendo así en este trabajo de indagación se busca determinar el coeficiente de la correlación de las variables presentadas, además, se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal. Así, este tipo de estudio permite describir y caracterizar la percepción de calidad de la atención en un momento específico en ese periodo, sin considerar su evolución a lo largo del tiempo (Sanz, 2015).

Variables/Categorías:

Definición Conceptual: La calidad de la atención es un sistema altamente empleado por organizaciones las cuales investigan la satisfacción de los consumidores, siendo un factor determinante para toda empresa prestataria un servicio. Rojas et. al (2020).

Definición Operacional: Cinco dimensiones comprendieron la calidad de la atención: empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y sensibilidad.

Definición Conceptual: La percepción del usuario son las sensaciones que el usuario interpreta del entorno donde se encuentra, contemplando también como las personas con las que interactúa directa o indirectamente participan con su persona Castillo (2023).

Definición Operacional: La variable percepción del usuario se dimensionó por relación interpersonal, relación técnica y relación entorno.

Población y muestra: La población se refirió a un conjunto de elementos que tienen algunas peculiaridades en comunes y están siendo estudiadas en unas indagaciones. Estos elementos pueden ser delimitados por criterios como la ubicación geográfica, la demografía o cualquier otra variable relevante que permita identificar a los sujetos que se van a analizar. La definición precisa de la población es crucial, ya que de ella depende la validez y que sea aplicada a los resultados de la indagación (Hernández y Mendoza, 2018). Siendo así la población fue de 200 usuarios del servicio de emergencia pediátrica, donde se consideraron criterios de inclusión como: todos los pacientes de prioridades 1 y 2, todos los pacientes que se hospitalizan en servicio de emergencia y los que estuvieron en camilla más de 24 horas en emergencia, igualmente se detallaron criterios de exclusión como: pacientes que no se hospitalizaron y los que se dieron de alta en 1 día de emergencia; siendo así, se calculó la muestra a 133 con la fórmula detallada que corresponde a un muestreo probabilístico y fórmula aleatorio simple, puesto que toda la población es de interés para esta investigación así que todos tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

Figura 1

Fórmula Probabilística

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Población (N): 200

Nivel de confianza (Z): 95% (1.96)

Error (E): 5%

$$n = \frac{200}{1 + 200 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 * 0.0025}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0.5}$$

$$n = \frac{200}{1.5}$$

$$n = 133.333$$

- n: Determine los tamaños de la porción de la muestra deseada, número de elementos o individuos seleccionados para el estudio.
- N: Indica el tamaño de la población
- Z: Esta es una evaluación crítica que corresponde a la escala de confianza deseada. Por ejemplo, 1.96 se utiliza habitualmente para un nivel de confianza del 95%.
- p: Representa la expectativa de dimensión de todo el universo poblacional con la característica o atributo particular que se estudia.
- E: Margen de error

Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos: Para poder lograr estos objetivos, se empleó la técnica de la entrevista e instrumentos de recolección de los registros. Se utilizaron cuestionarios que permitieron específicamente medir la percepción de las atenciones por parte de los pacientes, empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y sensibilidad en el Servicio de Urgencia Pediátrica. Estos instrumentos fueron validados y probados para garantizar su fiabilidad y precisión. Además, se realizaron entrevistas y observaciones directas para comprender mejor la experiencia del usuario. Los datos recogidos fueron analizados utilizando técnicas estadísticas apropiadas para determinar las relaciones entre las variables de interés.

Métodos para el análisis de datos:

Dado que los objetivos se centraron en determinar las relaciones entre diferentes variables, se utilizaron técnicas estadísticas correlacionales, es decir, el coeficiente de correlación para medir las fuerzas de dirección directa entre las dos variables. Además, se consideró la realización de análisis de regresión para entender cómo la calidad de la atención, la empatía, los aspectos tangibles, la fiabilidad, la

seguridad y la sensibilidad predicen la percepción del usuario. Fue importante recordar que cualquier análisis debía ser precedido por pruebas de supuestos necesarios para cada técnica estadística. Finalmente, se hizo uso del software estadístico, como SPSS v25, para facilitar estos análisis y proporcionar resultados más precisos y confiables.

Para validar la confiabilidad, que determina cuán estables son las preguntas y respuestas, se utilizó un implemento de recolección de registros y se ejecutó una prueba piloto con 20 personas de los 133 que se presentaron en la muestra. Para dicha tarea, se utilizó la programación estadística SPSS en su versión 25. Así, también se determinó la confiabilidad para ambas variables, concluyendo que el nivel de confiabilidad fue bueno.

Variable 1: Calidad de Atención

Sobre la variable 1 se procesó un total de 20 usuarios y la cantidad de preguntas o número de elementos fue de 22, siendo así se determinó una fiabilidad de 0,913 (Anexo 4).

Variable 2: Percepción del usuario

Sobre la variable 2 se procesó un total de 20 usuarios y la cantidad de preguntas o número de elementos fue de 25, siendo así se determinó una fiabilidad de 0,947 (Anexo 4).

Aspectos éticos: La investigación se llevará a cabo siguiendo los principios éticos dictados por la Universidad César Vallejo, de acuerdo con las resoluciones del Consejo Universitario N°0220-2020/UCV, N° 0262-2020/UCV y N° 0168-2020/UCV. Se honrarán los derechos de autor de todas las fuentes consultadas durante el presente estudio. Adicionalmente, se proporcionará a cada participante la descripción detallada de los objetivos de la investigación y a la organización en estudio se les pedirá que firmen un consentimiento informado que permita realizar el estudio relacionado a su organización. Además, se garantizará que el estudio no suponga un riesgo para la salud de los participantes.

III. RESULTADOS

Análisis de Fiabilidad

Tabla 1

Prueba de fiabilidad para la variable de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	22

Para la tabla anterior, la variable calidad de la atención se observó que el alfa de Cronbach = 0.767, por lo tanto, los datos fueron fiables y se puede seguir con análisis posteriores, estadísticamente hablando.

Tabla 2

Prueba de fiabilidad para la variable de percepción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	25

Para la tabla anterior, para la variable percepción del usuario se observó que el alfa de Cronbach = 0.895, por lo tanto, los datos fueron fiables y se puede seguir con análisis posteriores, estadísticamente hablando.

Análisis Descriptivo

Tabla 3

Niveles de la variable 1 y sus dimensiones

Nivel	V1. Calidad de Atención		Dimensión: empatía		Dimensión: aspectos tangibles		Dimensión: fiabilidad		Dimensión: seguridad		Dimensión: sensibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	0.6%	0	0.0%	4	0.8%	24	3.6%	0	0.0%	1	0.2%
Medio	349	11.9%	80	12.0%	53	9.2%	107	16.4%	27	5.1%	82	15.4%
Alto	2558	87.4%	585	88.0%	479	90.0%	540	81.2%	505	94.9%	449	84.4%
Total	2926	100.0	665	100.0	532	100.0	665	100.0	532	100.0	532	100.0

El análisis de la calidad de atención mostró que la mayor parte de los encuestados evaluó positivamente todas las dimensiones. En empatía, el 88.0% consideró que

la calidad de atención fue alta; en aspectos tangibles, el 90.0%; en fiabilidad, el 81.2%; en seguridad, el 94.9; y en sensibilidad, el 84.4%. Los niveles bajos de evaluación fueron mínimos, con un 0.0% en empatía, 0.8% en aspectos tangibles, 3.6% en fiabilidad, 0.0% en seguridad y 0.2% en sensibilidad. Los niveles medios variaron entre 5.1% y 16.4%, según la dimensión. En conjunto, estos datos reflejan percepciones predominantemente positivas sobre la calidad de la atención en casi todos los aspectos evaluados.

Tabla 4

Niveles de la variable 2 y sus dimensiones

Nivel	V2. Percepción del Usuario		Dimensión: interpersonal		Dimensión: relación técnica		Dimensión: relación entorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	15	0.5%	14	0.7%	1	0.3%	0	0.0%
Medio	381	11.5%	231	10.9%	51	12.8%	88	11.2%
Alto	2929	88.1%	1883	88.5%	347	87.0%	699	88.8%
Total	3325	100.0%	2128	100.0%	399	100.0%	787	100.0%

El análisis de la percepción del usuario reveló que la mayor parte de los usuarios tuvo una percepción alta en todas las dimensiones evaluadas: Interpersonal 88.5%, Relación Técnica 87.0% y Relación Entorno 88.8%. Los niveles de percepción bajos fueron mínimos, con un 0.7% en Interpersonal, 0.3% en Relación Técnica y ningún caso en Relación Entorno. Los niveles medios oscilaron entre el 10.9% y el 12.8% en la dimensión de Relación Entorno. Estos resultados indicaron una percepción general positiva por parte de los usuarios, con una escasa incidencia de insatisfacción.

Prueba de Normalidad

Planteamos las hipótesis para la prueba de normalidad

Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención y percepción del usuario en un servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y percepción del usuario en un servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024

Observar la siguiente tabla:

Hipótesis nula Valor $p > 0.05$ Los datos presentan una distribución normal.

Hipótesis alterna Valor $p < 0.05$ Los datos *no* presentan una distribución normal

Utilizando un nivel de significancia del 5%, realizaremos el test de normalidad para la variable V1: Calidad de atención y V2: Percepción del usuario.

Variable: Calidad de atención (v1) y Percepción del usuario(v2)

Estadística inferencial.

Los coeficientes de Spearman se pueden utilizar para determinar el grado de relación entre variables de interés.

Tabla 5

Correlación de Spearman la calidad de atención con la percepción del usuario

		Percepción de usuario	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,795
		Sig. (bilateral)	,000
		N	133

De la Tabla 5 se logró un valor de Rho de 0.795 (valor de $p = 0.000$) y p alcanzó un valor menor a 0.05, por lo que se rechazó H_0 y se aceptó H_1 , también se concluyó que existe una relación significativa y directa entre la percepción del usuario y la calidad de la atención (nivel alto).

Tabla 6

Correlación de Spearman de la dimensión empatía con la percepción del usuario

		Percepción de usuario	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,602
		Sig. (bilateral)	,000
		N	133

La tabla 6 se logró un valor de Rho de 0,602 (valor de $p = 0,000$), p alcanzó un valor menor al 0,05, H_0 fue rechazada y se acepta H_1 , se concluyó que existe una relación significativa y directa (nivel alto) con la percepción de usuario y empatía.

Tabla 7

Correlación de Spearman de la dimensión aspectos tangibles con la percepción de los usuarios

			Percepción de usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,514
		Sig. (bilateral)	,008
		N	133

De la tabla 7 se consiguió un valor de Rho de 0,514 (valor de $p = 0,008$), p consiguió un valor menor al 0,05, H_0 fue rechazada y se acepta H_1 , se concluyó que tiene una relación significativa y directa (nivel regular) con la percepción de usuario y los aspectos tangibles.

Tabla 8

Correlación de Spearman de la dimensión fiabilidad con la percepción del usuario

			Percepción de usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,424
		Sig. (bilateral)	,04
		N	133

De la tabla 8 se obtuvo un valor de Rho de 0,424 (valor de $p = 0,04$), p alcanzó un valor menor al 0,05, H_0 fue rechazada y se acepta H_1 , por lo que se concluyó que hay una relación significativa y directa (nivel regular) con la percepción de usuario y fiabilidad.

Tabla 9

Correlación de Spearman de la dimensión seguridad con la percepción de los usuarios

			Percepción de usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	,544
		Sig. (bilateral)	,00
		N	133

De la tabla 9 se logró un valor de Rho de 0,544 (valor de $p = 0,000$), p logró un valor menor al 0,05, H_0 fue rechazada y se acepta H_1 , se concluyó que existe una

relación significativa y directa (nivel regular) con la percepción de usuario y seguridad.

Tabla 10

Correlación de Spearman de la dimensión sensibilidad con la percepción del usuario

			Percepción de usuario
Rho de Spearman	Sensibilidad	Coefficiente de correlación	,559
		Sig. (bilateral)	,00
		N	133

Según la tabla 10, se logró un valor de Rho de 0,559 ($p = 0,000$). Dado que el valor de p es menor a 0,05, fue rechazada H_0 y se acepta H_1 , se concluyó que existe una relación significativa y directa (nivel moderado) con la percepción de los usuarios y la sensibilidad.

IV. DISCUSIÓN

En la indagación se tiene por objetivo general determinar la relación entre calidad de atención y percepción del usuario, en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima, también se establece las posibles relaciones respecto de las dimensiones de la variable 1 respecto a la variable 2. La investigación presenta como justificación teórica un marco teórico sólido que resalta la relevancia de cómo los clientes perciben la calidad de los servicios médicos y también teorías que proporcionan base conceptual. Desde un ángulo similar, lo metodológico se fundamenta en un enfoque cuantitativo; se utilizan instrumentos respectivamente fiables y validados por SPSS y a juicio de expertos en el proceso investigativo tanto para la evaluación y cuantificación de las variables como de sus dimensiones, a través del empleo del método científico. Así mismo, respecto a la variable calidad de atención, se evidencia como resultados descriptivos que un 87.4% presenta un rango alto; así mismo, el 11.9% presenta un rango medio y el 0.6% un rango bajo. En otro contexto, en relación con la variable percepción del usuario, se presenta un 88.1% de rango alto, el 11.5% un rango medio y el 0.5% presenta un rango bajo.

En cuanto a la hipótesis principal, se evidencia que entre las variables de estudio están relacionadas de forma reveladora, mostrando un coeficiente de correlación de 0.795. De los resultados se puede evidenciar la existencia de una relación importante y alta; se obtiene del procesamiento un valor de $p = 0,000$, por ende, se aprueba la hipótesis alterna formulada. Estos resultados se alinean con la indagación de Delgado et al. (2023), quienes evidencian un p-valor inferior a 0.05 y un Rho de 0.681, y se confirma un vínculo significativo entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del paciente. De lo logrado en el trabajo de indagación, se corrobora la presencia de la asociación de las variables indicadas en esta indagación, verificando mediante los resultados la hipótesis propuesta.

Esto está respaldado por Rojas et al. (2020), quienes detallan que la calidad de atención se erige como la primera variable a considerar en cualquier análisis sobre la satisfacción del usuario, siendo un aspecto fundamental para las organizaciones que se esfuerzan por cumplir y superar las expectativas de sus usuarios. En un entorno competitivo, donde los consumidores tienen múltiples opciones, la calidad de la atención se transforma en un diferenciador fundamental

que no solo mejora la experiencia de los clientes, sino que asimismo fomenta su lealtad y satisfacción a largo plazo. De igual forma, se menciona que una atención de calidad no solo implica la eficiencia en la prestación de servicios, sino también la empatía, la comunicación efectiva y la personalización de la atención, elementos que contribuyen a la creación de un vínculo de confianza con las organizaciones y sus usuarios. Al priorizar la calidad de la atención, las empresas no solo optimizan su reputación y posicionamiento en el mercado, sino que también genera una impresión positiva en la percepción general de sus servicios, lo que a su vez puede traducirse en un aumento en la retención de clientes y en la recomendación boca a boca, aspectos cruciales para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier organización.

Objetivo específico 1 que tiene por finalidad establecer la relación de la dimensión empatía y la variable percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima, los resultados que se obtienen de la estadística descriptiva son que el 88.0% de los usuarios considera un rango alto; así también, el 12.0% considera un rango medio y finalmente el 0% considera un rango bajo. En cuanto a lo obtenido de la prueba inferencial, se alcanza un valor de Rho de 0,602, y p obtiene un valor menor al 0,05, de lo que se concluye que hay una gran y directa conexión (nivel alto) con la percepción del usuario y empatía. Dicho resultado se compara con los de Silva et al. (2021), quienes dan como resultado que la variable percepción del usuario se encuentra correlacionada a la dimensión empatía en un 48% de manera positiva ($R= 0.731$), por lo mencionado, el valor de R oscila entre 0.673 y 0.919.

La empatía, definida por Lovelock y Wirtz (2009) es la capacidad de entender las emociones y necesidades del usuario, así como de establecer una comunicación efectiva y una conexión genuina con ellos, se erige como una dimensión fundamental de la calidad de atención. En un mundo cada vez más impersonal y digitalizado, donde las interacciones cara a cara se ven reducidas, la empatía se convierte en un elemento diferenciador que permite a las organizaciones establecer relaciones más profundas y duraderas con sus usuarios. Cuando los clientes perciben que el personal que los atiende se esfuerza por ponerse en su lugar, escucharlos atentamente y brindarles soluciones personalizadas, se genera un vínculo de confianza y lealtad que va más allá de la

transacción puramente comercial. Además, la empatía no solo afecta de manera positiva la satisfacción del usuario, sino que también promueve el desarrollo de una cultura organizacional más humana y cooperativa, donde el bienestar y la felicidad del personal se convierten en la piedra angular de una atención de calidad. En resumen, la empatía combinada con comunicación efectiva y un profundo entendimiento de las necesidades del cliente surge como un factor clave que ayuda a las organizaciones a destacarse en un mercado cada vez más competitivo y brindar una experiencia de servicio excepcional que rebasa las expectativas de los clientes.

Respecto al objetivo específico 2, tiene por finalidad determinar la relación de la dimensión aspectos tangibles y la variable percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima, los resultados que se obtienen de la estadística descriptiva son que el 90.0% de los usuarios considera un rango alto; así también, el 9.2% considera un rango medio y finalmente el 0.8% considera un rango bajo. En cuanto a lo obtenido de la prueba inferencial, se alcanza un valor de Rho de 0,514, y p obtiene un valor menor al 0,05, de lo que se concluyó que coexiste una relación significativa y directa (nivel regular) con la percepción del usuario y aspectos tangibles. Estos resultados se alinean con los de Arce y Aliga (2023), quienes, sobre la dimensión aspectos tangibles, obtienen un porcentaje de 74.75% de pacientes que manifiestan estar de acuerdo; mientras que el 14.5% se encuentra en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo. En relación a lo conseguido de la prueba de hipótesis, obtienen un valor Rho= 0.4243 y un valor $p < 0.000$, con lo que se puede comprobar que la dimensión aspectos tangibles se encuentra relativamente relacionada con la percepción del paciente de manera positiva moderada.

La dimensión de los aspectos tangibles, según Lovelock y Wirtz (2009), se refiere a la apariencia y el estado de los elementos físicos que rodean un servicio, incluyendo las instalaciones, el equipamiento, la presentación del personal y los medios de comunicación utilizados, y su calidad es crucial para la percepción general que los clientes tienen del proveedor. Estos elementos tangibles no solo actúan como el primer punto de contacto visual entre el cliente y la organización, sino que también transmiten un mensaje sobre la profesionalidad y el compromiso del proveedor con la calidad del servicio. Un entorno que se presenta limpio,

ordenado y visualmente atractivo, junto con un personal que se viste de manera adecuada y profesional, no solo genera una impresión favorable en los clientes, sino que también contribuye a crear un ambiente de confianza y confort que puede influir en su decisión de regresar o recomendar el servicio. Además, la atención a estos detalles tangibles puede ser un factor determinante en la diferenciación de la marca en un mercado altamente competitivo, donde las expectativas de los consumidores son cada vez más elevadas. En este sentido, invertir en la mejora de los aspectos tangibles no solo realza la imagen del proveedor, sino que también se traduce en una experiencia de servicio más satisfactoria y memorable para los clientes, lo que a su vez puede resultar en una mayor lealtad y una reputación sólida en el sector.

Con respecto al objetivo específico 3 que tiene por finalidad establecer la relación de la dimensión fiabilidad y la variable percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima, los resultados que se obtienen de la estadística descriptiva son que el 81.2% de los usuarios considera un rango alto; así también, el 16.4% considera un rango medio y finalmente el 3.6% considera un rango bajo. En cuanto a lo obtenido de la prueba inferencial, se alcanza un valor de Rho de 0.424 (valor de $p = 0.04$), y p obtiene un valor menor al 0.05, de lo que se finaliza que coexiste una relación significativa y directa (nivel regular) con la percepción del usuario y fiabilidad. Dicho resultado se compara con los de Silva et al. (2021), cuyos resultados indican que la variable percepción del usuario se encuentra correlacionada a la dimensión fiabilidad en un 57% de manera moderada ($R = 0.764$), por lo mencionado, el valor de R oscila entre 0.673 y 0.919.

La dimensión de fiabilidad, según Lovelock y Wirtz (2009), se precisa como la capacidad del proveedor para cumplir con la prestación prometida de manera precisa y consistente, lo que implica que la organización debe ser capaz de cumplir sus compromisos y ofrecer un servicio sin errores ni imprevistos. Esta fiabilidad es crucial en la construcción de la confianza del cliente, ya que cuando los consumidores perciben que pueden contar con un proveedor para que realice el servicio de manera correcta y en el tiempo esperado, se genera un profundo sentimiento de seguridad y satisfacción. La confianza establecida a través de un servicio fiable no solo aumenta la fidelidad del usuario, sino que también puede traducirse en recomendaciones positivas, lo que amplía la base de clientes de la

organización. Además, en un entorno donde las opciones son abundantes y la competencia es feroz, la fiabilidad se convierte en un diferenciador clave que puede determinar la elección del consumidor entre diferentes proveedores. Por lo tanto, invertir en procesos que garanticen la consistencia y precisión del servicio no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece la popularidad de la organización, consolidándola como un referente en el sector y asegurando su sostenibilidad a largo plazo. En resumen, la fiabilidad es un pilar fundamental en la relación entre el proveedor y el cliente, ya que establece las bases para una interacción positiva y duradera.

Con respecto al objetivo específico 4 que tiene por finalidad establecer la relación de la dimensión seguridad y la variable percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima, los resultados que se obtienen de la estadística descriptiva son que el 94.9% de los usuarios considera un rango alto; así también, el 5.1% considera un rango medio y finalmente el 0% considera un rango bajo. En cuanto a lo obtenido de la prueba inferencial, se alcanza un valor de Rho de 0.544 (valor de $p = 0.000$), y p obtiene un valor menor al 0.05, de lo que se deduce que coexiste una relación significativa y directa (nivel regular) con la percepción del usuario y seguridad.

Estos resultados se alinean con los de Arce y Aliga (2023), quienes, sobre la dimensión seguridad, obtienen un porcentaje de 58.75% de pacientes que manifiestan estar de acuerdo; mientras que el 26.75% se encuentra en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo. En relación a lo conseguido de la prueba de hipótesis, obtienen un valor $Rho = 0.7185$ y un valor $p \leq 0.000$, evidenciando una relación positivamente fuerte con la percepción de los pacientes y seguridad.

La dimensión de seguridad, tal como la describen Lovelock y Wirtz (2009), abarca aspectos fundamentales como la pericia, la cortesía, la credibilidad y la seguridad que el personal transmite durante las interacciones con los clientes. Esta dimensión es de mucha importancia, ya que los usuarios deben sentirse seguros y confiados al interactuar con el proveedor de servicios, lo que les permite relajarse y enfocarse plenamente en recibir una atención de calidad sin distracciones ni preocupaciones. Cuando el personal es capacitado, respetuoso y confiable, se genera una atmósfera de tranquilidad que no solo enriquece la experiencia del usuario, sino que también promueve la fidelidad y la satisfacción a largo plazo. La

confianza en el personal puede influir significativamente en la percepción general del servicio, ya que los usuarios son más proclives a regresar y recomendar un servicio donde se sienten seguros y valorados. Además, en sectores donde la atención al cliente es crítica, como salud o educación, la seguridad que brinda un personal competente y amable puede ser determinante para el bienestar del usuario. En este sentido, invertir en la formación y desarrollo de habilidades interpersonales del personal no solo fortalece la relación con los clientes, sino que también contribuye a construir una reputación sólida para la organización, posicionándola como un referente en la calidad de servicio y en la atención centrada en los usuarios.

Respecto al objetivo específico 5 que tiene por finalidad establecer la relación de la dimensión sensibilidad y la variable percepción de los usuarios en un Servicio de Emergencia Pediátrica en Lima, los resultados que se obtienen de la estadística descriptiva son que el 84.4% de los usuarios considera un rango alto; así también, el 15.4% considera un rango medio y finalmente el 0.2% considera un rango bajo. En cuanto a lo obtenido de la prueba inferencial, se alcanza un valor de Rho de 0.559 (valor de $p = 0.000$). Dado que el valor de p es inferior a 0.05, se concluye que sí hay una conexión significativa y directa (nivel moderado).

Estos resultados se alinean con los de Fabian et al. (2022), quienes, sobre la dimensión sensibilidad, reportan un resultado descriptivo de 90.0% de los pacientes que manifiestan un nivel alto; así también, el 6.9% considera un nivel medio y por último el 3.30% considera un nivel bajo. En relación a lo conseguido de la prueba de hipótesis, obtienen un valor $Rho = 0.245$, demostrando una relación directa y baja, presentando un valor de significancia de 0.003, lo que les accede concluir que hay una relación significativa con la percepción de los usuarios y la sensibilidad.

La dimensión de sensibilidad, según Lovelock y Wirtz (2009), se describe a la capacidad del proveedor para encargarse de los usuarios de forma eficaz y adecuada, lo que incluye características esenciales como la prontitud en la atención y la utilidad de las respuestas ante las necesidades y solicitudes de los usuarios. Esta dimensión es crucial, ya que en un entorno donde los consumidores valoran cada vez más la inmediatez y la eficacia, la sensibilidad del proveedor se traduce en una experiencia positiva que puede diferenciar la satisfacción y la insatisfacción

del cliente. Cuando un proveedor demuestra una alta sensibilidad y capacidad de respuesta, los clientes sienten que sus requerimientos son atendidos de manera eficiente, lo que no solo fortalece la percepción de calidad del servicio, sino que también genera un vínculo de confianza y lealtad. Además, en situaciones críticas, como en los servicios de salubridad y en la atención a los enfermos, la rapidez y eficacia de la respuesta pueden ser determinantes para el bienestar del usuario. Por lo tanto, invertir en procesos que mejoren la sensibilidad del personal y la organización en su conjunto no solo optimiza la experiencia del usuario, sino que contribuya a la construcción de una reputación sólida y positiva en el mercado, posicionando a la organización como un líder en la atención de los usuarios y en la satisfacción de sus necesidades. En resumen, la sensibilidad es un componente esencial que no solo mejora la interacción con el cliente, sino que también impulsa el triunfo y la sostenibilidad de la organización a extenso plazo.

V. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, se demostró una correlación fuerte y positiva con $Rho = 0,795$ y $p = 0,000$, lo que determinó la relación con la calidad de la atención y percepción del enfermo, sugiriendo que a medida que mejoró la impresión de los clientes sobre los servicios proporcionados, también mejoró la calidad percibida del servicio.

Primera: El Objetivo específico 1 logró $Rho = 0,602$ y $p = 0,000$, indicando una buena correlación con la percepción del usuario y la empatía; así, a medida que aumentó la empatía, también lo hizo la percepción del usuario.

Segunda: El Objetivo específico 2 consiguió $Rho = 0,514$ y $p = 0,008$, indicando una correlación positiva con la percepción de los usuarios y aspectos tangibles, lo que implicó que mejoras en estos aspectos afectaron positivamente la percepción del usuario sobre la calidad general del servicio.

Tercera: El Objetivo específico 3 alcanzó $Rho = 0,424$ y $p = 0,04$, indicando una correlación importante con la fiabilidad y la percepción del usuario, sugiriendo que la impresión de los usuarios sobre la fiabilidad del servicio estuvo asociada a su percepción general de calidad del servicio recibido.

Cuarta: El Objetivo específico 4 logró $Rho = 0,544$ y $p = 0,000$, indicando una correlación positiva con la seguridad y la percepción de los pacientes; así, a medida que aumentó la percepción del usuario sobre la seguridad, mejoró su evaluación general de esta dimensión del servicio.

Quinta: El Objetivo específico 5 alcanzó $Rho = 0,559$ y $p = 0,000$, mostrando una correlación positiva y destacada con la percepción del paciente y sensibilidad; por ello, a medida que aumentó la percepción del usuario sobre la sensibilidad, también mejoró su evaluación general del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la alta administración implemente programas continuos de capacitación en empatía para el personal de emergencia, según lo indicado por Davis (1996). Estos programas deben adaptarse a las necesidades del servicio de emergencia pediátrica, enfocándose en situaciones críticas y técnicas para mejorar la comunicación con los niños y sus familias.

Segunda: Se recomienda a la alta gerencia invertir en recursos que mejore la percepción de los aspectos tangibles familias en el servicio de emergencia pediátrica. Según Parasuraman et al. (1988), es esencial asignar fondos para la modernización de las instalaciones y la actualización de equipos médicos accesibles.

Tercera: Se solicita realizar un sistema de retroinformación continua que permita a los usuarios de los servicios de urgencias pediátricas expresar sus experiencias y sugerencias a través de encuestas y comentarios para en base a esas percepciones determinar mejoras y poder garantizar el cumplimiento del servicio. Según Bitner et al. (1990), valorar y responder a las preocupaciones de los pacientes puede conducir a mejoras significativas.

Cuarta: Es fundamental mejorar la administración en los servicios de salubridad. Se confía a los directores de fortalecer su plan de gestión enfocado en la seguridad de pacientes y familias. Según Bitner et al. (1990), es crucial establecer protocolos claros que promuevan un entorno seguro en el servicio de emergencia, lo que se contempla la instalación de cámaras de vigilancia y accesos controlados, así como políticas que garanticen la privacidad de los pacientes y sus familias.

Quinta: La sensibilidad y adaptación cultural son esenciales en la atención pediátrica de emergencia. Se recomienda que la alta dirección promueva programas especializados en este ámbito. Según Lewis (1985), integrar estos programas facilitará la comunicación entre el personal médico y las familias, reforzando la confianza y mejorando la percepción del servicio en la comunidad.

REFERENCIAS

- Andrade Narváez, N. M. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. DSpace. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>
- Arce, M. y Aliaga, R. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de una Hospital del Seguro Social. Acta Médica Peruana. 40 (4), 309-313. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
- Arévalo, A. (2018) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud c, zona 7 de la provincia de el oro. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>
- Remache, S. (2019) Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36211>
- Maldonado, J. (2023) Experiencia de consumo a través de la calidad de servicio para alcanzar la satisfacción del cliente [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14565/2/02%20LCO%20001%20TESIS.pdf>
- Bonilla, H., & Enríquez, S. (2020). Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. DSpace UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9363/1/Bonilla%20Amaya%2c%20H%20y%20Enr%2c%20adquez%20Benavides%20%2c%20S%282020%29Correlaci%2c%20Percepci%2c%20de%20la%20calidad%20de%20atenci%2c%20seg%2c%20ban%20modelo%20SERVQUAL%20vs%20satisfacci%2c%20de%20los%20pacientes.%20Riobamba%2c%202021%2c%20%28Tesis%20de%20pregrado%29Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo%2c%20Riobamba%2c%20Ecuador.pdf>
- Del Salto, E. (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. DSpace UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9975b923-bdbe-4184-a0d1-77e1e4048698/content>
- Rodríguez, A. (2021) Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital teófilo dávila de la ciudad de Machala [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>

- Beteta, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10002/Beteta_JJM-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Aguirre, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20441>
- Quispe, O. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima – 2022 [Tesis de maestría]. Repositorio ALICE. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b52ed483f63217e6e2f86b5aa13a06ff
- Bautista, L. M., Arias, M. F., & Carreño, Z. O. (2015). Percepción de los usuarios sobre el trato humanizado por parte del personal de enfermería. *Revista Cuidarte*, 6(2), 1131-1138.
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76. Recuperado de <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207>
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1990). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 54(1), 95-106.
- Briceño Flores, J. D. (2022). Autoeficacia y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de una universidad pública de Lima Metropolitana, 2022 (Tesis de maestría). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85406/Brice%20c3%b1o_FJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y\[1\]](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85406/Brice%20c3%b1o_FJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y[1])
- Broncano Diestra, F. J. (2019). Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del hospital general de Huacho, Huacho 2018. Recuperado de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3098>
- Broncano Diestra, F. J. (2019). Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del área de pediatría del hospital general de Huacho, Huacho 2018. Recuperado de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3098>
- Brown, C., & García, M. (2020). Longitudinal study on workload and perceived quality of pediatric emergency care in Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 36(2), 112-125.
- Cabezas, C., Rodríguez, A., & Torres, J. (2020). Impacto de la competencia profesional del personal de salud en la calidad de atención percibida por los usuarios. *Revista de Salud Pública*, 22(3), 145-158.

- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Castillo, C. (2022). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6479/TESIS%20CASTILLO%20ENCINAS%20CARMEN%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cordova et al. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
- Corona Lisboa, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*, 14(1), 81-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci_arttext&tlng=pt
- Cueva Lozada, J. E. (2021). Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78487>
- Davis, M. H. (1996). *Empathy: A social psychological approach*. Boulder, CO: Westview Press.
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Público*, 36(2). <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295>
- Delgado et al. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *Revista RECIMUNDO*. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997/2495>
- Díaz Cárdenas, S., Buelvas Montes, L. A., De La Valle Archibold, M., & BUSTILLO ARRIETA, J. O. S. É. (2019). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina* (1657-320X), 16(2). Recuperado de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1657320X&AN=123091685&h=f6SJEMq6AHc6yFpN11XSF0XIS0Q4CdYZaoK%2BQINPRVEbpc196Mj8O1X1bly6ii3c2VAleMhC0N7hGLEokir4ow%3D%3D&crl=c>
- Dueñas et al. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia – valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*. 1 (55), 81-83. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300078
- Fabian et al. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico* (Lima), 22(1), e1589

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003

- Fajardo Aguilar, G. M., Benalcázar-Gómez, C. V., Almache Delgado, V. J., & Román Relica, L. G. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Fasanando Saboya, J. (2019). Satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería al niño hospitalizado en el servicio de medicina pediátrica de un instituto especializado de Lima, 2019. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3470>
- Frugé-Hamilton, K., & Hiatt, J. L. (2015). Influencia de la formación interdisciplinaria del personal de salud en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en emergencias pediátricas en Lima en 2024. *Journal of Pediatric Emergency Care*, 20(3), 205-218.
- García, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382024000100016
- García, M., & Pérez, D. (2022). Systematic review of pediatric emergency care quality internationally. *Journal of Pediatric Health Care*, 30(4), 102-115.
- George et al. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *ECIMED Editorial Ciencias Médicas*. <http://scielo.sld.cu/pdf/infid/n37/1996-3521-infid-37-e1112.pdf>
- Gómez, A. (2018). Importancia de la comunicación efectiva en la calidad de atención en servicios de emergencia pediátrica. *Revista Peruana de Medicina*, 25(3), 112-125.
- González, J. (2022). Implementación de tecnologías de comunicación avanzadas en servicios de emergencia pediátrica en Perú: Impacto en la percepción de calidad. *Journal of Health Technology*, 15(2), 205-218.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGRAW-HILL. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&tlng=es
- Huaman et al. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159-166. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007
- Islas, R. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *JONNPR*, 5(10). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2529-850X2020001000008

- Jiménez Paneque, R. E. (2020). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista cubana de salud pública*, 30(1), 0-0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, 4(IV), 59-68. https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9ebe51113/IMPACTO-DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf
- Jones, K., & Rodríguez, E. (2021). Impact of human resources management policies on quality of pediatric emergency care in Australia. *Health Policy and Planning*, 25(3), 112-125.
- León, L. y Arévalo, R. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *Revista Latinoamericana de Ciencias sociales y Humanidades*, 4(5). <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343/1679>
- Lewis, B. R. (1985). Service quality: An international comparison of bank customers' expectations and perceptions. *Journal of Marketing Management*, 1(2), 53-70.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnología y estrategia*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Sexta Edición. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Martínez, C., & Pérez, D. (2019). Influencia de la carga de trabajo en la percepción de la calidad de atención en servicios de emergencia pediátrica en Perú. *Journal of Pediatric Health Care*, 30(4), 102-115.
- Martínez, L., et al. (2023). Effectiveness of continuous training programs for healthcare personnel in perceived quality of pediatric emergency care in Canada. *Journal of Nursing Education*, 45(1), 56-68.
- Molina, Navarro y Tapia (2023) Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia - Clínica Cayetano Heredia, Huancayo 2023 (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14018/3/IV_FCS_504_Molina_Navarro_Tapia_2023.pdf
- Numpaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112019000200235&script=sci_arttext
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Recomendaciones sobre la competencia profesional del personal de salud. Recuperado de

https://www.who.int/publications/guidelines/competence_healthcare_workers/es/

- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2018). Lineamientos para un trato humanizado en los servicios de salud. Recuperado de <https://www.paho.org/es/documentos/lineamientos-para-un-trato-humanizado-servicios-salud>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez, F., & Sánchez, G. (2021). Formación interdisciplinaria del personal de salud y percepción de la calidad de atención en servicios de emergencia pediátrica en Lima. *Revista de Investigación en Salud Pública*, 28(1), 45-58.
- Pozo, W. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56607>
- Pronovost, P. J., & Kovner, A. R. (2012). Impacto de la gestión de recursos humanos en la calidad percibida de la atención en servicios de emergencia pediátrica en Lima durante el año 2024. *Journal of Emergency Nursing*, 30(4), 102-115.
- Rodríguez et al. (2023) Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300065
- Rodríguez, E. (2020). Impacto de las estrategias de gestión de recursos humanos en la calidad de atención en servicios de emergencia pediátrica. *Revista de Administración de Salud*, 20(4), 315-330.
- Rojas et al. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*. 31 (4), 222.
- Roter, D., & Hall, J. A. (2006). Efecto de estrategias de comunicación efectiva entre el personal de salud y los usuarios en la percepción de la calidad de atención en servicios de emergencia pediátrica. *Journal of Health Communication*, 12(1), 45-58.
- Santillán Yaulema, N. D. P. (2020). Medición del grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de pediatría del Hospital Quito número 1 de la ciudad de Quito en el periodo enero a marzo del 2017 (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito. Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10439>
- Sanz, M. J. M., & Blanco, T. P. (2015). Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa. Esic. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wRanCwAAQBAJ&oi=fnd&pg>

=PT6&dq=metodo+de++investigacion+cuantitativa&ots=RegHK_4ki8&sig=rLUqtS6DxSirqMUSAkjzQwPB-gk

- Shaw, J. A., & Gillaspay, S. R. (2009). Identificación de los aspectos clave que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en servicios de emergencia pediátrica. *Revista de Emergencias Médicas*, 14(2), 112-125.
- Smith, A., & Johnson, B. (2019). Impact of communication strategies on perceived quality of pediatric emergency care. *Journal of Emergency Nursing*, 44(3), 207-220.
- Silva et al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Soto et al. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100003
- Suárez et al. (2019). Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Torres Baltán, C. K. (2019). Evaluación de la calidad de atención en el área de emergencias del servicio de pediatría del Hospital General Docente de Calderón desde la percepción de los usuarios (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito. Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8170>
- Torres et al. (2024). Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 8 (1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921/14591>
- Yépez et al. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red del municipio de Pasto, Colombia. *Revista de Universidad y Salud*. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
- Zafra-Tanaka, J. H., Veramendi-Espinoza, L., & Villa-Santiago, N. (2015, January). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 76, No. 1, pp. 87-88). UNMSM. Facultad de Medicina. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000200017&script=sci_arttext&tling=en

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Atención	Es un sistema altamente empleado por organizaciones las cuales buscan la satisfacción de sus consumidores, siendo un factor determinante para toda empresa prestataria de un servicio. Rojas et. al (2020)	La variable calidad de atención se dimensiona por empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y sensibilidad.	Empatía	Atención personalizada Respeto	1al 5	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Aspectos Tangibles	Apariencia de instalaciones Apariencia de equipo Apariencia de personal	6al 9	
			Fiabilidad	Confianza Credibilidad	10al 14	
			Seguridad	Conocimiento Profesionalismo	15 al 18	
			Sensibilidad	Atención rápida Sensibilidad	19 al 22	
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción del Usuario	Son sensaciones que el usuario interpreta del entorno donde se encuentra como de las personas con las que interactúa directa o indirectamente Castillo (2023)	La variable percepción del usuario se dimensiona por relación interpersonal, relación técnica y relación entorno.	Relación Interpersonal	Respeto Comunicación e información Educación Confianza Empatía	1 al 16	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Relación Técnica	Accesibilidad a la atención Eficiencia Continuidad	17 al 19	
			Relación Entorno	Privacidad Comodidad y confort Condiciones físicas	20 al 25	

Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1:		Técnicas
¿Existe una relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?	Determinar la relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Existe una relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Calidad de Atención Empatía Aspectos Tangibles Fiabilidad Seguridad Sensibilidad	<u>ENFOQUE</u> Cuantitativa	<u>POBLACION</u> 200 usuarios
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2:		
¿Existe una relación entre empatía y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?	Determinar la relación entre empatía y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Existe una relación entre empatía y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Percepción del Usuario Relación interpersonal Relación Técnica Relación Entorno	<u>TIPO DE INVESTIGACION</u> Básica	<u>MUESTRA</u> 133 usuarios
¿Existe una relación entre aspectos tangibles y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?	Determinar la relación entre aspectos tangibles y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Existe una relación entre aspectos tangibles y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.		<u>NIVEL</u> Correlacional	<u>RECOLECCION DE DATOS</u> Cuestionario con 22 preguntas para la variable 1 Cuestionario con 25 preguntas para la variable 2
¿Existe una relación entre fiabilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?	Determinar la relación entre fiabilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Existe una relación entre fiabilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.		<u>DISEÑO DE INVESTIGACION</u> No experimental - transversal	<u>PROCESAMIENTO DE DATOS</u> Excel y el programa estadístico SPSS
¿Existe una relación entre seguridad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?	Determinar la relación entre seguridad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Existe una relación entre seguridad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.			
¿Existe una relación entre sensibilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024?	Determinar la relación entre sensibilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.	Existe una relación entre sensibilidad y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.			

Anexo 2.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario calidad de atención

N°	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: EMPATIA					
1	El servicio de emergencia me brinda atención individualizada					
2	El horario de atención del servicio de emergencia me resulta cómodo					
3	El servicio de emergencia se preocupa por mis intereses y deseos como cliente					
4	El personal de salud comprende mis necesidades específicas					
5	El personal de salud tiene conocimiento para responder a mis preguntas.					
	DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES					
6	Los equipos de servicio emergencia, tienen la apariencia de ser modernos.					
7	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son visualmente atractivas.					
8	El personal de salud del servicio de emergencia, tienen apariencia pulcra.					
9	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el servicio de emergencia (folletos, ticket de trámites), son visualmente atractivos.					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
10	Cuando el establecimiento promete hacer algo en un lapso de tiempo, realmente lo cumple.					
11	Cuando paciente tiene un problema, el establecimiento muestra un sincero interés en solucionarlo					
12	El establecimiento brinda un buen servicio desde la primera visita					
13	El establecimiento cumple el servicio en el tiempo estipulado.					
14	Se cometen errores al momento de registrar trámites o solicitudes de los pacientes.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
15	El comportamiento del personal de salud de la empresa, me transmite confianza.					
16	Me siento seguro con el servicio brindado por el establecimiento					
17	El personal de salud del servicio, es siempre amables conmigo.					
18	Me siento seguro al momento de realizar un pago de servicios ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito.					
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD					
19	El personal de salud del establecimiento, me informan con precisión el tiempo de la realización de un servicio.					
20	El personal de salud del establecimiento, me sirven con rapidez.					
21	El personal de salud del establecimiento, siempre están dispuestos a ayudarme.					
22	El personal de salud del establecimiento, tienen predisposición para responder correctamente a mis preguntas.					

Cuestionario percepción del usuario

N°	PERCEPCION DEL USUARIO	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Relacion Interpersonal					
1	Se presenta por su nombre al momento de atenderle.					
2	Le saluda y le atiende por su nombre.					
3	Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan					
4	Respetar sus costumbres y creencias.					
5	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar					
6	Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas					
7	Cuando ingresa al servicio para hospitalizarse, le brindé orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposé, medicación y normas hospitalarias.					
8	Le brinda información necesaria frente a sus dudas.					
9	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.					
10	Educa a sus familiares sobre su cuidado.					
11	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo.					
12	Le hace participar en el cuidado de sí mismo.					
13	Le atiende con amabilidad y simpatía					
14	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores					
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades					
16	Demuestra interés al atenderlo.					
	DIMENSIÓN: Relacion Técnica					
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita					
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución del procedimiento.					
19	Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.					
	DIMENSIÓN: Relacion Entorno					
20	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.					
21	Muestra preocupación por su comodidad y confort.					
22	Esté pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.					
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.					
24	Muestra interés en mantener buena iluminación.					
25	Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.					

Anexo 3.

Ficha de Validación de instrumentos para la recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Matriz operacional de variable Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
Calidad de Atención	Rojas et. al (2020), es un sistema altamente empleado por organizaciones las cuales buscan la satisfacción de sus consumidores, siendo un factor determinante para toda empresa prestataria de un	La variable calidad de atención se dimensiona por empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y sensibilidad.	Empatía	Atención personalizada	1 - 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		
			Aspectos Tangibles	Apariencia de instalaciones, equipo y personal	6 - 9			
			Fiabilidad	Disposición para inspirar confianza y credibilidad	10 - 14			
			Seguridad	Conocimiento y profesionalismo	14 - 18			
Percepción del Usuario	Castillo (2023), son sensaciones que el usuario interpreta del entorno donde se encuentra como de las personas con las que interactúa directa o indirectamente	La variable percepción del usuario se dimensiona por relación interpersonal, relación técnica y relación entorno.	Sensibilidad	Apariencia de instalaciones, equipo y personal	19 - 22	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		
			Relación Interpersonal	Respeto Comunicación e información Educación	1 - 16			
			Relación Técnica	Confianza	Accesibilidad a la atención		Eficiencia	17 - 19
				Continuidad				
			Relación Entorno	Privacidad	Comodidad y confort Condiciones físicas		20 - 25	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Es Aplicable []

Aplicable después de corregir []

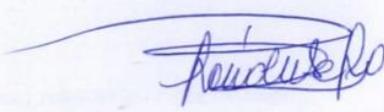
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg: Esther del Rocio Cuba Ramos

Especialidad del Validador: Químico Farmacéutico, Master en Investigación, Desarrollo e Innovación de Medicamentos.

Lugar, Fecha 24 de mayo del 2024



FIRMA
Mg. Esther del Rocio Cuba Ramos
DNI: 42137539

Matriz operacional de variable Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Calidad de Atención	Rojas et. al (2020), es un sistema altamente empleado por organizaciones las cuales buscan la satisfacción de sus consumidores, siendo un factor determinante para toda empresa prestataria de un	La variable calidad de atención se dimensiona por empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y sensibilidad.	Empatía	Atención personalizada	1 - 5	Nunca (1)	
			Aspectos Tangibles	Apariencia de instalaciones, equipo y personal	6 - 9	Casi nunca (2)	
			Fiabilidad	Disposición para inspirar confianza y credibilidad	10 - 14	A veces (3)	
			Seguridad	Conocimiento y profesionalismo	14 - 18	Casi siempre (4)	
Percepción del Usuario	Castillo (2023), son sensaciones que el usuario interpreta del entorno donde se encuentra como de las personas con las que interactúa directa o indirectamente	La variable percepción del usuario se dimensiona por relación interpersonal, relación técnica y relación entorno.	Relación Interpersonal	Sensibilidad	Apariencia de instalaciones, equipo y personal	19 - 22	Siempre (5)
				Respeto	Comunicación e información	1 - 16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Educación	Confianza		
			Relación Técnica	Empatía	Accesibilidad a la atención	17 - 19	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Eficiencia	Continuidad		
				Privacidad	Comodidad y confort		
Relación Entorno	Condiciones físicas	20 - 25					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:

Es Aplicable []

Aplicable después de corregir []

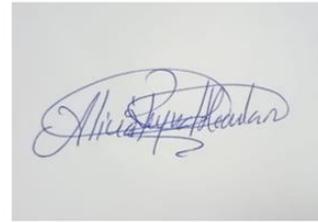
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr.: Mg. Alicia Reyna Alcantara de Sotelo

Especialidad del Validador:

Lugar, Fecha 25 mayo, 2024



Mg. Alicia Reyna Alcantara de Sotelo
DNI 32989929

Matriz operacional de variable Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Atención	Rojas et. al (2020), es un sistema altamente empleado por organizaciones las cuales buscan la satisfacción de sus consumidores, siendo un factor determinante para toda empresa prestataria de un	La variable calidad de atención se dimensiona por empatía, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y sensibilidad.	Empatía	Atención personalizada	1 - 5	Nunca (1)
			Aspectos Tangibles	Apariencia de instalaciones, equipo y personal	6 - 9	Casi nunca (2)
				Disposición para inspirar confianza y credibilidad	10 - 14	A veces (3)
				Conocimiento y profesionalismo	14 - 18	Casi siempre (4)
Percepción del Usuario	Castillo (2023), son sensaciones que el usuario interpreta del entorno donde se encuentra como de las personas con las que interactúa directa o indirectamente	La variable percepción del usuario se dimensiona por relación interpersonal, relación técnica y relación entorno.	Relación Interpersonal	Respeto	1 - 16	Nunca (1)
				Comunicación e información		
			Relación Técnica	Educación	17 - 19	Casi nunca (2)
				Confianza		A veces (3)
Accesibilidad a la atención	Casi siempre (4)					
Relación Entorno	Continuidad	20 - 25	Siempre (5)			
	Privacidad					
	Comodidad y confort					
			Condiciones físicas			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:

Es Aplicable []

Aplicable después de corregir []

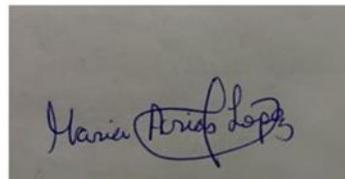
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr.: Mg. María del Carmen Arias López

Especialidad del Validador:

Lugar, Fecha 27 mayo, 2024



Mg. María del Carmen Arias López
DNI 22880397

Anexo 4.

Prueba de Confiabilidad de Prueba Piloto

Tabla 11

Prueba de fiabilidad de variable1, Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	22

De acuerdo a la tabla anterior, para la variable calidad de atención observamos que el alfa de Cronbach = 0.913, por lo tanto, los datos son fiables y se puede seguir con análisis posteriores, estadísticamente hablando.

Tabla 12

Prueba de fiabilidad variable 2, Percepción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	25

De acuerdo a la tabla anterior, para la variable percepción del usuario observamos que el alfa de Cronbach = 0.947, por lo tanto, los datos son fiables y se puede seguir con análisis posteriores, estadísticamente hablando.

ANEXO 5.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.

Investigador (a): Zavala Urteaga, Nancy Jeannette

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024, cuyo objetivo es Determinar la relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución: Instituto Nacional Salud Del Niño-Breña – Emergencia.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se busca comprobar la relación entre las variables del estudio en el contexto de la problemática estudiada.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de REPOSO 1 de la institución Instituto Nacional Salud Del Niño-Breña Área. Emergencia
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante.

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Nancy Jeannette Zavala Urteaga email: Jeannettezavala1@gmail.com y asesor Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo email: [reruizvi@ucvvirtual.edu.pe].

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Jeannette Zavala Urteaga

Fecha 8 junio 2024y hora: hora 20:53.

Nombre y apellidos: ILA GABRIELA MEZA RIVERA

Firma(s):

Fecha: 8 junio 2024
Hora :20.53



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.

Investigador (a): Zavala Urteaga, Nancy Jeannette

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024, cuyo objetivo es Determinar la relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio FACULTAD DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución: Instituto Nacional Salud Del Niño-Breña – Emergencia.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se busca comprobar la relación entre las variables del estudio en el contexto de la problemática estudiada.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de REPOSO 2 de la institución Instituto Nacional Salud Del Niño-Breña Área. Emergencia
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante.

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Nancy Jeannette Zavala Urteaga email: Jeannettezavala1@gmail.com y asesor Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo email: [rreizvi@ucvvirtual.edu.pe].

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Jeannette Zavala Urteaga

Fecha 11 junio 2024y hora: hora 10.15 am.

Nombre y apellidos: JUAN FRANCO TELLO

Firma(s):



Fecha: 11 junio 2024
Hora :10.15am

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024.

Investigador (a): Zavala Urteaga, Nancy Jeannette

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024, cuyo objetivo es Determinar la relación entre calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio FACULTAD DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución: Instituto Nacional Salud Del Niño-Breña – Emergencia.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se busca comprobar la relación entre las variables del estudio en el contexto de la problemática estudiada.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de REPOSO 2 de la institución Instituto Nacional Salud Del Niño-Breña Área. Emergencia
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante.

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Nancy Jeannette Zavala Urteaga email: Jeannettezavala1@gmail.com y asesor Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo email: [ruizvi@ucvvirtual.edu.pe].

Consentimiento:

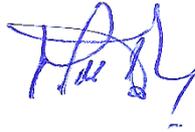
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Jeannette Zavala Urteaga

Fecha 13 junio 2024y hora: hora 23.00.

Nombre y apellidos: LISBETH MATOS CRUZ

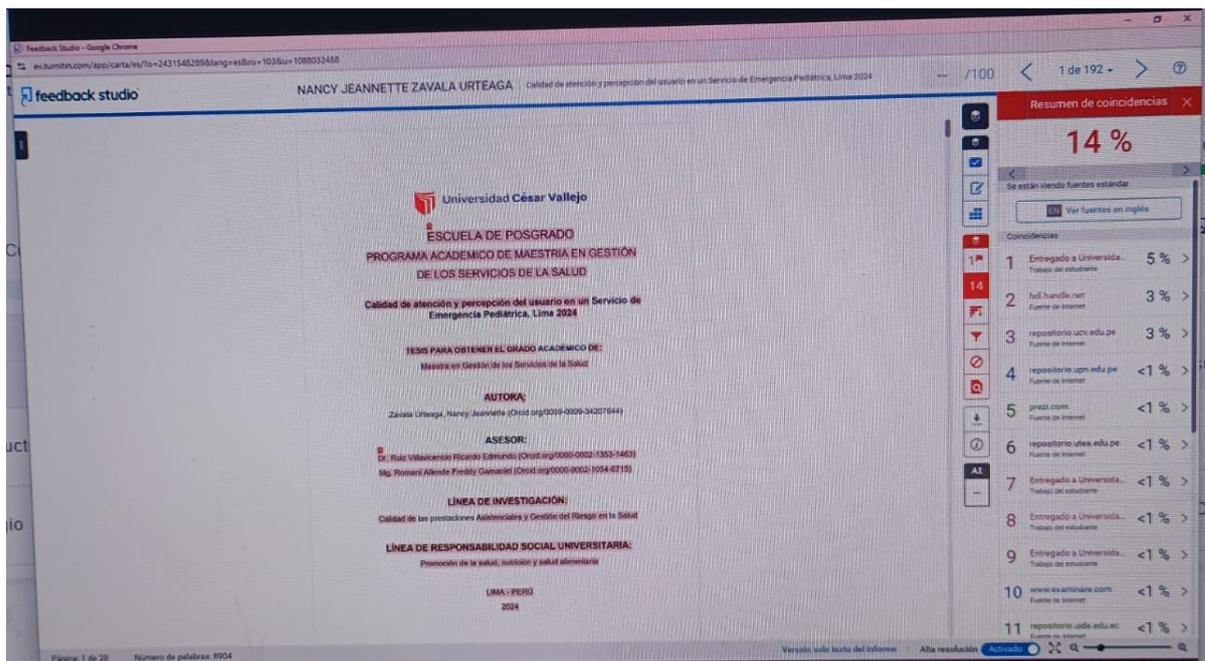
Firma(s):

Fecha: 13 junio 2024
Hora :23.00



ANEXO 6.

Reporte de Similitud en software Turnitin



The screenshot shows a Turnitin similarity report for a document titled "Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pedátrica, Lima 2024" by Nancy Jeannette Zavala Urteaga. The document is from Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. The report shows a similarity score of 14%.

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Vier fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
2 pdf.handle.net Fuente de Internet	3 %
3 repositorio uch.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4 repositorio uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5 prezi.com Fuente de Internet	<1 %
6 repositorio uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
9 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10 www.examinars.com Fuente de Internet	<1 %
11 repositorio uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pedátrica, Lima 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
AUTORA:
Zavala Urteaga, Nancy Jeannette (Orcid.org/0009-0009-34207644)
ASESOR:
Dr. Raúl Villavicencio Ricardo Edmundo (Orcid.org/0000-0002-1333-1483)
Mg. Rosamé Alvarado Freyre Gamonal (Orcid.org/0000-0002-105448719)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en la Salud
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria
LIMA - PERÚ
2024

Página: 1 de 28 Número de palabras: 9904 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

ANEXO 7.

Análisis Complementarios

Aspectos administrativos

Ítem	Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
A	Recursos Humanos				
	Honorario especialista estadístico	unidad	1.00	500.00	1000.00
	Servicio de Traducción	unidad	1.00	500.00	500.00
B	Equipos y Bienes Duraderos				
	Computadora	unidad	1.00	4,000.00	4,000.00
	Impresora	unidad	1.00	1,200.00	1,200.00
	Celular	unidad	1.00	250.00	250.00
C	Materiales e Insumos				
	Libros de gestión administrativa	unidad	2.00	75.00	150.00
	Libros de satisfacción del usuario	unidad	3.00	150.00	450.00
	Libros de Estadística	unidad	2.00	75.00	150.00
	Libros de Metodología de la Investigación	unidad	1.00	75.00	75.00
D	Asesoría especializada y servicios				
	Capacitación en el programa estadístico SPSS	unidad	1.00	100.00	100.00
	Capacitación en curso de indicadores	unidad	1.00	290.00	290.00

	Capacitación en curso de proyectos de investigación	unidad	1.00	290.00	290.00
E	Gastos Operativos				
	Movilidad para compras	unidad	20.00	20.00	400.00
	Incentivos para los encuestados	unidad	30.00	10.00	300.00
	Pago de servicio de luz	mes	6.00	10.00	60.00
	Pago de servicio de telefonía	mes	6.00	10.00	60.00
	Pago de servicio de agua	mes	6.00	0.00	0.00
	Fotocopias	unidad	300.00	0.10	30.00
	Tóner	unidad	1.00	250.00	250.00
	Papelería y materiales de oficina	millar	2.00	12.00	24.00
	Servicios de impresión	unidad	300.00	0.10	30.00
	Servicios de encuadernación	unidad	3.00	25.00	75.00
	Internet	mes	6.00	80.00	480.00
	Otros imprevistos	unidad	1.00	300.00	300.00
	TOTAL, APOORTE MONETARIO				10,464.00

Entidad Financiadora	Monto	Porcentaje
Autofinanciado por el autor	10,464.00	100%
TOTAL	10,464.00	100%

ANEXO 8. Autorización para el desarrollo de proyecto de Investigación

Autorización obtener información en el área de emergencia para mi tesis de la maestría.

Jefa del Servicio de Emergencia del INSN - BREÑA
Dra. Reyna Alcantara de Sotelo, Alicia Edith

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, Yo ZAVALA URTEAGA, NANCY JEANNETTE; identificada con DNI N° 09595656 y con código de matrícula N° 7003065080; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de mi tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado: **Calidad de atención y percepción del usuario en un Servicio de Emergencia Pediátrica, Lima 2024**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar su trabajo de investigación. A mi persona ZAVALA URTEAGA, NANCY JEANNETTE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo, solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe. Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
DRA. ALICIA REYNA ALCANTARA
JEFA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
C.M.P. N° 41235 - R.N.E. N° 21549

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
Dra. JEANNETTE ZAVALA URTEAGA
Médico Asistencial de Emergencia
C.M.P. N° 32576 - R.N.E. N° 17534
NANCY JEANNETTE ZAVALA URTEAGA

DNI.- 09595656

Lima, 11 de junio de 2024

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
SERVICIO DE EMERGENCIA
11 JUN. 2024
Este documento
no tiene validez si no es
"al momento de la firma"
R. 936a

Anexo 9. Otras Evidencias

Prueba de normalidad para las variables calidad de atención y percepción del usuario.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
v1	,246	133	,000	,895	133	,000
v2	,150	133	,000	,960	133	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 7, se puede observar de la Tabla que la significancia fue 0,000. Por lo cual, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , de lo obtenido la primera variable no presenta distribución normal. Para la segunda se observó que la significancia fue de 0,000, menor que 0,05. Por lo que, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , para la segunda variable no presenta una distribución normal. La prueba de normalidad correspondió a Kolmogorov – Smirnov debido a que la cantidad de muestra es mayor de 50. De los resultados, se determinó que se utilizará Estadística no Paramétrica ya que los datos no siguen una distribución normal, por lo que utilizó la Correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Anexo 10. Otras Evidencias

VARIABLE INDEPENDIENTE "CALIDAD DE ATENCIÓN"

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	2	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	1	5	4	5	5	5	3	5	5
9	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	3	1	3	5	5	5	3	5	5	5
13	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
16	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5
17	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	3	5	5	5

18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	1	4	5	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
22	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3
23	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
24	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
25	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3
27	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
29	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
30	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
31	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
32	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
33	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
34	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
35	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
36	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
37	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
38	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
39	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
40	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5

41	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
42	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
43	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
44	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
45	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
46	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
47	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
48	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
49	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
50	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
51	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
52	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
53	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
54	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
55	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
56	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
57	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
58	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
59	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
60	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
61	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
62	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
63	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5

64	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
65	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
66	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
67	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
68	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
69	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
70	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
71	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
72	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
73	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
74	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
75	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
76	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
77	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
78	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
79	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
80	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
81	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
82	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
83	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5
84	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
85	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
86	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5

87	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4
88	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
89	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
90	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
91	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
92	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
93	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
94	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
95	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
96	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
97	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
98	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
99	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
100	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
101	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
102	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
103	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
104	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
105	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
106	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
107	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
108	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
109	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5

110	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
111	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
112	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
113	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
114	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
115	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
116	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
117	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
118	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
119	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
120	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
121	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
122	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
123	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
124	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
125	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
126	5	4	5	3	5	3	4	1	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
127	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
128	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5
129	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
130	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
131	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
132	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5

21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
23	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
24	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4
27	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
28	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
29	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
30	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
31	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
32	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5
33	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
34	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
35	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5
37	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
38	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
39	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
40	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
41	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
42	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
43	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
44	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
45	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5
46	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4

73	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
74	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
75	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
76	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
78	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
79	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
80	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
81	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
83	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
84	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
85	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
86	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
87	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
88	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
91	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4
93	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5
94	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
96	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
98	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

99	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
100	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
101	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
104	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
105	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
108	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
109	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
113	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
114	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
116	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
117	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
118	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
120	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
125	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

126	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
127	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
129	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
130	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
131	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
132	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
133	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4

Anexo 12.

Calculadora de población y muestra en base a formula probabilística

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: ? 95% 99%

Margen de Error: ?

Población: ?

Tamaño de Muestra:

Anexo 13.

Cuestionarios realizados

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

Instrumento de Dueñas (2023), basado en el modelo SERVQUAL de

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

N°	CALIDAD DE SERVICIO	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: EMPATIA					XXXXX
1	El servicio de emergencia me brinda atención individualizada					XXXXX
2	El horario de atención del servicio de emergencia me resulta cómodo					XXXXX
3	El servicio de emergencia se preocupa por mis intereses y deseos como cliente					XXXXX
4	El personal de salud comprenden mis necesidades específicas					XXXXX
5	El personal de salud tiene conocimiento para responder a mis preguntas.					XXXXX
	DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES					
6	Los equipos de servicio emergencia, tienen la apariencia de ser modernos.			X		
7	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son visualmente atractivas.					XXXX
8	El personal de salud del servicio de emergencia, tienen apariencia pulcra.					XXXX
9	Los materiales en emergencia (folletos, ticket de trámites), son visualmente atractivos.					XXXX
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
10	Cuando el establecimiento promete hacer algo en un lapso de tiempo, realmente lo cumple.			X		
11	Cuando paciente tiene un problema, el establecimiento muestra un sincero interés en solucionarlo					XXXX
12	El establecimiento brinda un buen servicio desde la primera visita					XXXX
13	El establecimiento cumple el servicio en el tiempo estipulado.			X		XXXX
14	Se cometen errores al momento de registrar trámites o solicitudes de los pacientes.	X		X		XXXX
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
15	El comportamiento del personal de salud de la empresa, me transmite confianza.			X		
16	Me siento seguro con el servicio brindado por el establecimiento					XXXX
17	El personal de salud del servicio, es siempre amables conmigo.					XXXX
18	Me siento seguro al realizar un pago de servicios ya sea en efectivo y con tarjeta de crédito.					XXXX
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD					
19	El personal de salud del establecimiento, me informan con precisión el tiempo de la realización de un servicio.			X		
20	El personal de salud del establecimiento, me sirven con rapidez.					XXXX
21	El personal de salud del establecimiento, siempre están dispuestos a ayudarme.					XXXX
22	El personal de salud del establecimiento, tienen predisposición para responder correctamente a mis preguntas.					XXXX

¿De donde tiene origen el instrumento

Nombre: Dueñas (2023)

Link: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300078

12

CUESTIONARIO PERCEPCION DEL USUARIO

Instrumento de Castillo (2022)

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

N°	PERCEPCION DEL USUARIO	Nunca	Casi Nunca	A veces	asi Siempr	Siempre
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Relacion Interpersonal						
1	Se presenta por su nombre al momento de atenderle.				X	
2	Le saluda y le atiende por su nombre.					XXXX
3	Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan					XXXX
4	Respeto sus costumbres y creencias.					XXXX
5	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar					XXXX
6	Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas			X		
7	horario de visita, alimentación, reposé, medicación y normas hospitalarias.					XXXX
8	Le brinda información necesaria frente a sus dudas.					XXXX
9	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.				X	
10	Educa a sus familiares sobre su cuidado.					XXXX
11	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento .					XXXX
12	Le hace participar en el cuidado de sí mismo.					XXXX
13	Le atiende con amabilidad y simpatía			X		
14	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores					XXXX
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades					XXXX
16	Demuestra interés al atenderlo.					XXXX
DIMENSIÓN: Relacion Técnica						
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita					X
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de - procedimiento.			X		
19	Cumple la continuidad de los cuidados <u>turno por turno.</u>					X
DIMENSIÓN: Relacion Entorno						
20	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.					XXXX
21	Muestra preocupación por su comodidad y confort.					XXXX
22	Esté pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.					XXXX
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.					XXXX
24	Muestra interés en mantener buena iluminación.					XXXX
25	Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.					XXXX

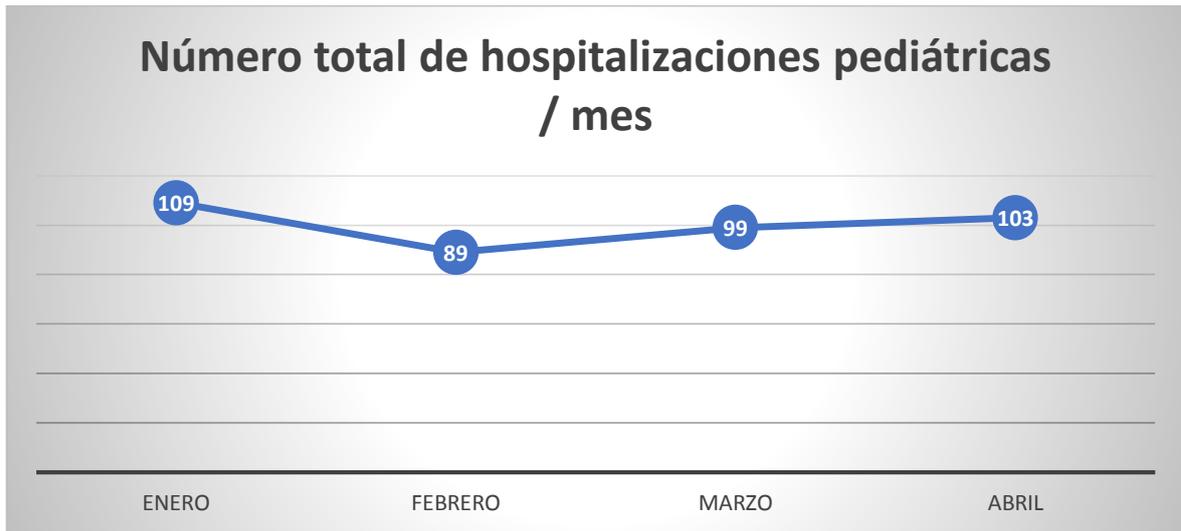
¿De donde tiene origen el instrumento

Nombre: Dueñas (2023)

Link: <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6479/TESIS%20CASTILLO%20ENCINAS%20CARMEN%20ROSA>

Anexo 14.

Hospitalizaciones pediátricas por mes 2024



El promedio de los 4 meses que es cuando se inició la investigación es de 100 pacientes, se considera a la población los 100 pacientes, a la vez se consideran personas como los parientes de esos mismos 100 pacientes, dando un resultado de 200 usuarios para la población.