



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio  
de emergencia de un hospital III-1 – Trujillo 2023

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Zavaleta Miranda, Jorge Alessandro ([orcid.org/0009-0003-1531-1362](https://orcid.org/0009-0003-1531-1362))

**ASESORES:**

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline ([orcid.org/0000-0003-2833-5665](https://orcid.org/0000-0003-2833-5665))

Mg. Hernandez Castañeda, Jonathan ([orcid.org/0000-0002-4567-8881](https://orcid.org/0000-0002-4567-8881))

**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

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL III-1 – TRUJILLO 2023", cuyo autor es ZAVALETA MIRANDA JORGE ALESSANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE DNI: 19100573 ORCID: 0000-0003-2833-5665	Firmado electrónicamente por: EGUZMANAV el 14- 08-2024 21:26:50

Código documento Trilce: TRI - 0800144



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ZAVALETA MIRANDA JORGE ALESSANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL III-1 – TRUJILLO 2023", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ZAVALETA MIRANDA JORGE ALESSANDRO DNI: 70281196 ORCID: 0009-0003-1531-1362	Firmado electrónicamente por: JZAVALETAMI el 29- 08-2024 01:26:12

Código documento Trilce: INV - 1731142

## **Dedicatoria**

A mis padres por el apoyo incondicional y la confianza brindada, pues fueron ellos los que me ayudaron a forjar los cimientos de mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios padre, ante todo, por permitirme seguir avanzando en mi carrera, por fortalecerme todos los días, permitirme creer en él y por estar siempre a mi lado brindándome aliento para seguir adelante.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA:.....	11
III. RESULTADOS.....	1
IV. DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023. ....	14
<b>Tabla 2:</b> Nivel de calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1,2023.....	15
<b>Tabla 3:</b> Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital III-1, 2023.....	16
<b>Tabla 4:</b> Relación entre la dimensión subjetiva de calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023. ....	17
<b>Tabla 5:</b> Relación entre la dimensión objetiva de calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023. ....	18

## Resumen

Este estudio contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 promoviendo la cobertura sanitaria universal y el acceso a servicios de salud de calidad. El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital III-1 periodo de octubre a diciembre 2023. La investigación es de tipo aplicada con un diseño correlacional, se incluyeron a 173 pacientes adultos. Los resultados obtenidos revelaron el nivel de calidad de atención del usuario atendido en el servicio de emergencia siendo: bueno (65%); regular (20%) y malo (15%), en cuanto a la satisfacción del usuario fue: bueno (59%); regular (23%) y malo (18%), en cuanto a la relación entre la dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario  $\chi^2$ : 11.3,  $p=0.033$ , en cuanto a la relación entre dimensión objetiva y la satisfacción del usuario  $\chi^2$ : 13.5,  $p=0.027$ , así mismo se revelo una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario  $\chi^2$ : 12.7,  $p=0.029$ . Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia.

**Palabras clave:** Calidad de la atención, satisfacción del consumidor, utilización de servicios de emergencia.



## Abstract

This study contributes to Sustainable Development Goal (SDG) 3 by promoting universal health coverage and access to quality health services. The main objective of the study was to determine the relationship between quality of care and external user satisfaction in the emergency department of a Hospital III-1 from October to December 2023. The research is applied with a correlational design; 173 adult patients were included. The results obtained revealed the level of quality of care of the user attended in the emergency service as: good (65%); regular (20%) and bad (15%), in terms of user satisfaction was: good (59%); regular (23%) and bad (18%), in terms of the relationship between the subjective dimension and user satisfaction  $\chi^2$ : 11.3,  $p=0.033$ , as for the relationship between objective dimension and user satisfaction  $\chi^2$ : 13.5,  $p=0.027$ , likewise a significant relationship was revealed between quality of care and user satisfaction  $\chi^2$ : 12.7,  $p=0.029$ . It is concluded that there is a statistically significant relationship between quality of care and user satisfaction in the emergency service.

**Keywords:** Quality of care, consumer satisfaction, utilization of emergency services.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, da énfasis a la cobertura sanitaria universal que tiene como fin dar a la población acercamiento a los servicios de salud de calidad sin afrontar vicisitudes. Para lograr la cobertura sanitaria universal se tiene que vencer los riesgos económicos, brindar aproximación a los servicios de salud prioritarios de calidad e incrementar la economía de la salud, con esto se podrá contratar, capacitar al personal sanitario que se le considera un pilar fundamental para que el paciente tenga una atención de calidad y consecuente una satisfacción óptima (Karim RM, 2015).

Así mismo el sistema de salud incluye a un grupo de personas y acciones que mejoran la salud de un país o del mundo, considerado una estructura social que está comprendida por diferentes componentes que se complementan equitativamente, entre ellos tenemos recursos humanos, financiamiento, sistema de suministro, de servicios, de monitorización y comunicación que trabajando de la mano tienen como finalidad velar por el bienestar tanto físico como mental por medio de la curación, prevención y rehabilitación, logrando así el bienestar poblacional (Aiken LH, 2012).

Por ende, es indispensable contar con recurso económico, humano, logístico e infraestructura, que posibilite brindar calidad en el servicio. A su vez este sistema está influenciado por factores económicos, políticos y sociales que influirán y determinarán la atención y respuesta resolutive que se otorgue al usuario en cada establecimiento (Enrique G, 2019). Por lo cual es necesario que en todos los sistemas de salud de diferentes países se evalúe el nivel de la calidad de atención brindada a los usufructuarios y su complacencia al recibirla, pues esta permitirá cuantificar, medir y mejorar de manera continua para lograr resultados deseados (You LM, 2013).

Por tal motivo, en estos últimos años se han dedicado más recursos para evaluar calidad de atención que reciben los usufructuarios y la satisfacción frente a las unidades prestadoras de la salud; las investigaciones realizadas tienen como fin reconocer y plasmar medidas para mejorar nuestros servicios de salud, minimizar gastos y acondicionar nuevas medidas y/o reformas que nos conlleven a brindar una idónea atención de calidad.

La apreciación por parte del usufructuario respecto a calidad de atención otorgada se considera uno de los pilares primordiales, por tal motivo es transcendental para la

labor de perfeccionamiento continuo de la calidad. La población que acude por la necesidad de atención médica, necesitan que les brinden una atención personalizada y que tenga una elevada excelencia (Llinás Delgado, 2019). Los usuarios ven que la calidad de atención tiene mucha importancia, ya que nos refleja las impresiones de nuestros usuarios referentes a los estándares que brindan nuestros establecimientos ya sean del sector público o privado, dando énfasis en las prestaciones de los servicios de la salud. A la vez nos muestran un modelo teórico de la calidad de atención desde la visión de los usuarios, esto se empleará como el pilar teórico en el estudio (Wilde B, Starrin B, 1993).

En la mayoría de países europeos, la valoración continua de opiniones vertidas por los usuarios se fomenta constantemente, como una pieza global de los lineamientos respecto a calidad. A pesar de ello, se han presentado muchas discrepancias respecto a la forma ideal de valorar la satisfacción de los usuarios. En una reciente revisión otorgada por la OMS hace dos años, esta mencionaba que:” Calidad de atención hace referencia a la categoría o rango en donde las atenciones sanitarias brindadas, enfocadas en las personas o poblaciones en global incrementa el tener la posibilidad de obtener un impacto o producto final esperado” (Numpaqué C, 2019).

Esta definición, en mención a calidad de atención, es imprescindible para poder determinar las necesidades de nuestros pacientes a los cuales brindamos atención y así también para lograr una mayor satisfacción por parte de ellos. El gran requerimiento de servicios en el área de salud se va incrementando de manera constante, de igual forma el compromiso por parte de las corporaciones o entes para asegurar y conseguir una satisfacción competente, por lo tanto, está claramente interconectado con los cuidados que ofrece y proporcionan las instituciones de salud (Torres A, Mejía M, 2017).

En países latinoamericanos, donde el sistema de salud es precario, segmentado y fragmentado; se está montando mayor énfasis en la calidad de salud por motivo que en estos últimos años se evidenció un incremento notorio en la insatisfacción de los usuarios del sector salud (Pascoe G, 2003). Un estudio en Colombia realizado en el servicio de urgencias, manifestaron que la satisfacción se ve afectada por la excesiva afluencia de usuarios, siendo deficiente la atención del personal de salud. Así mismo en Ecuador los usuarios del área de emergencia expresaron que se debe mejorar la

infraestructura y la información brindada sobre el tratamiento. Por su parte en Chile los usuarios expresaron que esperan mayor capacidad resolutive para sus problemas de salud, mayor disponibilidad de personal de salud para una más pronta atención (Pacco, M, 2022).

Así también el PBI destinado al sector salud en la mayoría de países latinoamericanos es un factor influyente, como tenemos conocimiento es más bajo del promedio, esto asociándolo a una infraestructura precaria de los hospitales, más los bajos sueldos del personal de salud son los que influyen en la causa de que los pacientes latinoamericanos tengan una percepción baja de satisfacción sobre la atención (Sánchez-Moreno F, 2014).

En lo que respecta al ámbito nacional, el sistema de salud no proporciona las suficientes herramientas a los establecimientos públicos que faciliten otorgar una atención de calidad y obtener una satisfacción por parte del usuario. Diferentes estudios realizados en territorio nacional manifiestan que no se brinda una atención rápida debido a la gran afluencia de usufructuarios y el escaso personal de salud disponible. En la ciudad de Ica en el Hospital Augusto Hernández servicio de emergencia se ha evidenciado reclamos por parte de los usuarios por un excesivo tiempo de espera para la atención, falta de medicamentos, trato no idóneo, correspondiendo esta problemática a la calidad de atención. Así también los usufructuarios refieren no sentir que se cumplan sus necesidades durante la atención. (Staniszewska S, 2000).

A su vez referente a lo local este se halla en estado de emergencia, todo esto a consecuencia del nulo interés por parte del gobierno central y regional, por resolver las falencias existentes en los centros de atención primaria y hospitales de mayor resolución de nuestra región, actualmente los usuarios no reciben una atención inmediata al ingreso a la emergencia, debido a la gran afluencia de usuarios en busca de atención médica y al deficiente número de médicos asignados en dicha área, añadido a esto también es resaltante la inadecuada infraestructura de los diversos nosocomios, equipos diagnósticos obsoletos, farmacias desabastecidas, laboratorios que no cuentan con los reactivos necesarios para un rápido diagnóstico (Pintado M, 2022).

A su vez se evidencia en algunos estudios locales un bajo nivel de complacencia en los usuarios en gran parte de los distritos de nuestra región en el sector de hospitales que dependen de administraciones regionales ya que estos se encuentran en señal de abandono al no haber mejoría de sus estructuras, no contar con una implementación idónea, farmacias que no cuentan con lo mínimo de medicamentos, toda esta problemática no viene de ahora sino se viene acarreado desde años pasados, mejor dicho gestiones anteriores, todo esto se podría atribuir a la no inversión o no lo realizan de forma adecuada en aras de mejorar la calidad de la salud. Así también se evidencio que el sector poblacional se queja de no contar con personal médico especialista que aborde de mejor manera adecuada y les dé una solución pronta a sus problemas de salud conllevando todo esto a la insatisfacción y generando un mayor gasto público.

Así mismo, contamos con algunas referencias de la oficina de planeamiento y calidad donde realizan constantemente encuestas para estimar la complacencia del usufructuario resaltando un nivel de satisfacción regular. Por lo cual, la presente investigación brindara y aportara datos actualizados, permitiendo así identificar las dimensiones que requieren por nuestra parte como institución una idea de mejora en la calidad de atención obtener una mayor complacencia al usufructuario en conjunto con la atención médica brindada con el propósito de identificar puntos vulnerables y destinar eficientemente los recursos a mejoras de dicha área (Hernández-Vásquez A, 2019).

Por lo expuesto se planteó la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un hospital III-1 en el periodo de octubre a diciembre del año 2023?

El estudio se justifica a nivel teórico, por los conocimientos vertidos por diversos autores que opinan y exclaman sobre la correlación del tema estudiado, estos guiaran y proporcionaran cimientos con conocimientos científicos, amparados en datos verídicos que servirán de guía a futuras investigaciones.

A nivel metodológico con los resultados estadísticos basales que nos permitan el constante monitoreo y mejoramiento de las dimensiones de calidad y satisfacción de

los asegurados. Así mismo poder brindar mejoramiento creando planes o estrategias a fin de comprometernos con la atención del usuario.

El aporte social de este estudio crea un gran impacto a nivel interno y externo, al disminuir los reclamos presentados, otorgando una atención óptima, idónea, con eficiencia y equidad que se verán reflejadas en la percepción de los asegurados.

Justificado el estudio se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital III-1 en el periodo de octubre a diciembre 2023.

Con la base anterior se trazaron los siguientes objetivos específicos:

Identificar la calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1.

Identificar la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1.

Identificar la relación entre la dimensión subjetiva de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1.

Identificar la relación entre la dimensión objetiva de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1

Así también se presentan antecedentes de los últimos 5 años relacionados con las variables de estudio:

En Europa pudimos consultar el estudio publicado por el autor Salvador F (2019, España) desarrollo un análisis cuyo fin fue determinar el nivel de insatisfacción del paciente evaluando diversas dimensiones en el sector de consultorios externos de un nosocomio español. Un estudio observacional, descriptivo, diseño transversal, su tamaño muestral conformado por 210 usuarios Su instrumento de recolección fue un cuestionario de 20 preguntas con escala de Likert. En este estudio se reportó un grado de insatisfacción alto 75%, medio 20% y bajo en un 5%, en gran proporción las quejas

eran por un retraso en la atención. Concluyendo que existe un alto grado de insatisfacción.

El autor Peña (2018, España - Zaragoza), en su tesis cuyo fin fue decretar el nivel de calidad de atención mediante la percepción de complacencia de los usufructuarios en el hospital Miguel Servet de la metrópoli de Zaragoza. Un estudio observacional, diseño transversal, la muestra estuvo constituida por 212 personas. La herramienta de recabar información fue un temario con múltiples premisas, valorado mediante escala de Likert. En este estudio se reportó un nivel de complacencia alto 69%, medio en un 20% y bajo en un 11%, por ende, determinando un alto nivel de calidad de atención brindado. Se concluyó que existe vinculo significativa entre variables.

A nivel de Latinoamérica el autor Barragán C. (2019, Colombia) en un estudio cuyo fin fue determinar el nivel de calidad de atención de los usufructuarios en el área de emergencia del Nosocomio San Vicente de Colombia. Un estudio cuantitativo y descriptivo, donde participaron 500 usuarios, mediante el uso de una encuesta modificada teniendo como bases a SERVQUAL. Se reportó un nivel medio de calidad 55%, alto en un 15% y bajo en un 30%.

Al mismo tiempo el autor llamado Alves et, (2018, Brasil) en un estudio cuyo fin fue definir el nivel de complacencia del paciente frente a la atención medica asistencial en el área de emergencias del Nosocomio Porto Alegre de Brasil. Un diseño cuantitativo y transversal, con una participación de 1300 usuarios, utilizando como herramienta un cuestionario. Se reportó una satisfacción alta de 77%, media en un 8% y baja en un 15% Concluyendo en un elevado grado de complacencia de los usufructuarios ingresados a este nosocomio, influyendo mucho la atención personalizada y la infraestructura brindada por dicha institución.

Otro autor fue Sánchez A. (2020, México), desarrollo una búsqueda cuyo fin fue dar a conocer el nivel de complacencia en pacientes hospitalizados frente a la calidad de cuidado que otorga el servicio de enfermería del Nosocomio de Nuevo León – México, cuyo estudio fue descriptivo, transversal de tipo correlacional, con una participación de 285 usuarios. Un estudio transversal. Emplearon instrumento CARE-Q de 46 ítems con escala de Likert, se reportó un nivel alto de 77% de satisfacción, 15% medio y un 8% bajo.

A nivel del Perú encontramos el estudio del autor Muñoz, R. (2019, Perú - Lima), en esta investigación cuya finalidad fue establecer la correlación de la calidad de servicio de salud con la complacencia del usufructuario en la atención primaria de un puesto de salud de Lima. Un estudio aplicado de 229 usuarios. El instrumento de recolección fue la encuesta con escala de Likert. Se reportó que el nivel de calidad de atención es bueno 53%, regular por un 42%, por otra parte, la satisfacción del usuario califica como regular un 68% y como alta un 28%. Se concluyó que existe relación significativa.

Además, el autor Valverde Alberca, (2021 – Lima, Perú), realizó una investigación para dar a conocer el nivel de complacencia de los usufructuarios atendidos en el servicio de emergencia del Nosocomio Grau de Lima. De enfoque descriptivo de corte transversal, una muestra constituida por 369 usufructuarios. Se empleó una encuesta validada por expertos profesionales. En el estudio se reportó que coexiste una correspondencia eficiente ( $r=0.286$ ) y elocuente entre las variables de estudio. Se concluyó que la atención proporcionada es de calidad arrojando resultados de aceptables de satisfacción.

Así también con respecto a la fundamentación teórica de las variables encontramos lo siguiente:

La calidad de atención, engloba un compuesto de características que infraestructura el modo de existencia de una persona u objeto y es considerado como sinónimo de calidad, habilidad, perfección y categoría (Malpica M, 2019). Es considerada como una prioridad de la atención sanitaria que se mide en diferentes escalas ascendentes, por ello diferentes autores han empezado a utilizar múltiples enfoques, que permitan describir la calidad en su esencia y concepto como un ítem multidimensional influenciada por diversas condiciones, desde la eficiencia hasta la acreditación. Esta calidad de atención se define como el valor subjetivo que la población usuaria otorgan a los servicios de salud. Observar una idónea calidad en el campo médico hoy significa resaltar un óptimo sistema de salud. (Alcalde-Rabanal JE, 2011).

La institución, Organización Panamericana de la Salud ofrece la siguiente definición: “Incluye afirmar que al paciente se le brinde los servicios de diagnóstico y una terapéutica idónea para su salud esto se consideraría la definición de la atención de salud en la calidad”, tomando a la mayoría de componentes y conocimientos del



usuario y del servicio de salud adquiriendo resultados sobresalientes con bajo peligro de efectos lesivos y una elevada complacencia del usuario con el desarrollo (Jabalera M, 2019).

Para complementar lo expuesto la información el MINSA, a través de la Resolución Ministerial N° 727 – 2009, mencionó que los servicios públicos de salud que se relacionan con la calidad de servicios no sólo implican una reforma sanitaria ya que requiere que sea un proceso de aprendizaje que mejore las expectativas de los usuarios, de personas que se entienden ser parte del sistema y, como tales, son agentes impulsores de las políticas de salud, además de implementar la excelencia organizacional, a través de la política establecen una atención de calidad y por tanto la consideran un derecho humano (MINSA, 2015). Para lograr este objetivo, es resaltante fortalecer el liderazgo de las personas responsables o gerentes para trabajar en equipo para lograr una mayor competencia en la resolución de pugnas y problemas que surgen en la industria, actualizar continuamente la información necesaria, controlar o supervisar la implementación de la política de salud pública en la gestión territorial (Lezcano A, 2020)

Con respecto a la satisfacción del usuario, se comprende como percibir la felicidad, bienestar y comodidad que experimenta una persona luego de haber satisfecho una necesidad, que puede referirse a una queja, una idea o una incertidumbre. Conciernen a un fenómeno que se relaciona con momentos reales que influirán e interferirán en la perspectiva del usuario (Mejía D, 2019). La satisfacción se concentra en complacer las expectativas y necesidades del usufructuario. La satisfacción del usufructuario se refiere al tipo de atención que recibe en el establecimiento donde recibe servicios, catalogándolo como satisfacción del usuario, por cada persona que visita determinará si la atención que recibe es cálida, agradable y amigable o no, dada la atención recibida, los pobladores que son tratados como externos son los que menos responden a la atención; en cambio, son los clientes internos los que pueden obtener más información sobre el tipo de atención que brindan las enfermeras allí (Ninamango V, 2019).

Es importante conocer la importancia del nivel de satisfacción y determinar la proporción y calidad de la información concedida al paciente, ya que la satisfacción debe considerarse ante todo un término deseable, para muchos profesionales de

enfermería y médicos no es suficiente, así mismo del resto de personal. Tener buen trato con los usuarios, le da la famosa imagen que aporta cada entidad capacitada para la atención y mejora la vista del hospital donde se labora, generando un cierto nivel de satisfacción.

Por tal motivo nos planteamos las siguientes dimensiones de estudio, la primera dimensión es elementos tangibles, miden la calidad relacionada con los equipos, infraestructura, materiales y recursos humanos; basándose en una valoración completa que puede ser percibida a través de los sentidos por los usuarios sobre todo desde la óptica o lo que visualiza, esto incluye todo lo que sea accesible, lo tangible simboliza todo lo que está en contacto con el usufructuario. Estos son considerados como componentes por la apariencia que los usuarios perciben de las instalaciones hospitalarias, las instalaciones tienen que contar con buenas condiciones así los usufructuarios se perciban satisfechos en el lugar en el que se encuentran (Torre Y, 2022).

La segunda dimensión sería fiabilidad, que incluye tener la destreza de realizar tareas de forma segura y precisa, brindar buen servicio, resolver problemas y precios, y hacer todo lo prometido, sin embargo, la confiabilidad mide el grado de probabilidad de que los pasos funcionen correctamente, tomando en cuenta el nivel de confiabilidad, honestidad e integridad en la calidad de la atención, se debe tener un alto nivel de esta dimensión en los servicios brindados. (Rebaza J, 2020).

La tercera dimensión: capacidad de respuesta, se conceptualiza como la preparación del profesional ante una situación que se presenta antes o después de recibir atención. Siempre esta capacidad está asociada al profesional con respecto a su voluntad, conformando así un apoyo imprescindible. A partir de aquí, la calidad brindada a los usuarios se convierte en un proceso encaminado a la complacencia integral de los que están siendo atendidas, considerando al consumidor como protagonista con una algo fundamental para una mejor calidad de atención (Sifuentes O, 2019).

La cuarta dimensión seguridad es el conocimiento que el personal adquiere a través del trabajo, la gentileza y trato óptimo con los demás, siendo fundamental. La amabilidad y el uso de las habilidades sociales inspiran a tener confianza y conocimiento positivo de los servicios prestados, así también que el paciente se sienta

seguro del personal que lo está atendiendo, que le inspire confianza en que resolverá sus problemas, dando reflejo de sus habilidades que se transfieren a los usuarios en su atención (Hosseini S, 2018). La seguridad es fundamental en el cuidado de la salud porque de ella depende en gran medida crear confianza y seguridad en el paciente. En el año 2007 la OMS, identifica la seguridad como un inicio esencial en atención de calidad porque siempre hay un elevado grado de riesgo en los diversos procesos de los servicios de salud. En conclusión, la seguridad demanda mejorar el rendimiento, las habilidades, escenarios de riesgo. (Piedra I, 2019).

La quinta dimensión sería la empatía que es la tendencia interna que tiene un sujeto hacia otra persona, bien sea a partir del enfoque social, expresando una conmoción que no está sujeta a la persona, sino que, por lo opuesto, es específica de la situación o contexto en su conjunto. esférico y multidimensional (Enriquez F, 2023).

Finalmente, los sujetos empáticos tenemos la habilidad de entender y comprender las emociones o la situación por las que están pasando otras personas en los momentos de su enfermedad para así poder brindar soporte emocional y el paciente se sienta lo más confortable posible en momentos difíciles, lo cual es la clave de nuestro triunfo, no sólo en los vínculos laborales sino también en las relaciones interpersonales (Sifuentes O, 2019).

Ante todo, lo expuesto se planteó la hipótesis general:

Si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un hospital III-1 en el periodo de octubre a diciembre 2023.

## **II. METODOLOGÍA:**

En relación al tipo de estudio de la investigación fue aplicada, ya que indago y dio a conocer la realidad y puso en praxis nuevos conocimientos con el fin de favorecer a los usuarios.

Así también tuvo un enfoque cuantitativo porque estudio los hechos y fenómenos de la realidad de los usuarios, obteniendo información concreta que fueron medidos objetivamente, a su vez se recabo y analizo datos cuantitativos sobre las variables de estudio.

Así mismo tuvo un diseño no experimental, no fue necesario la utilización de variables, solo se contemplaron los acontecimientos de modo normal para estudiarlos.

A su vez fue transversal pues se recopiló datos descriptivos dentro del periodo establecido y se precisó el grado o nivel de asociación existente entre las variables en estudio.

Así también las variables en estudio fueron: calidad de atención y satisfacción del usuario; las dimensiones empleadas en la primera variable fueron subjetiva y objetiva, la segunda variable se basó en cuatro dimensiones: clima de confianza, actitud profesional, competencia técnica, comunicación. A su vez estas fueron operacionalizadas (ANEXO 01).

Así mismo la población de estudio estuvo constituida por 310 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 173. Se consideró criterios de inclusión como de exclusión para el estudio.

Empleamos criterios de inclusión: varones y mujeres entre 18 a 65 años que cuenten con seguro activo, usuarios que deseen ser partícipes voluntariamente en la investigación y usuarios sin limitaciones visuales ni auditivas al momento de la entrevista. Y en los criterios de exclusión consideramos: usuarios debajo de 18 años, y por encima de 65 años, usuarios que se evidencie patología neurológica aguda y/o secuelas neurológicas, no aptos para brindarnos datos concretos que contribuyan a nuestro estudio.

La muestra se determinó utilizando una fórmula estadística para población finita, obteniendo un total de 173. Los cálculos realizados y resultados obtenidos están incluidos en el (ANEXO 05).

Así mismo se recopiló la información necesaria utilizando una fuente primaria, la técnica que utilizamos para realizar el estudio fue una encuesta brindada a los usuarios, que fueron invitados a participar voluntariamente con previo consentimiento informado.

El instrumento para recabar datos utilizado fue un cuestionario de SERVQHOS adaptado por Mendosa Y Lora 2020 (ANEXO 2) validado en estudios previos; que se empleó para medir la calidad de la atención. Dicha herramienta consta de 18 ítems que cubren dos aspectos: "subjetiva" y "objetiva". En cambio, para la satisfacción del usuario se empleó un cuestionario de 16 ítems de autoría propia (ANEXO 2), siendo validado por el dictamen crítico de 3 expertos (ANEXO 3) obteniendo un grado de confiabilidad óptimo para su utilización, basado en cuatro dimensiones: clima de confianza, actitud profesional, competencia técnica y comunicación. Posterior a ello se procedió con la calificación de las respuestas individuales utilizando una escala Likert con números del 1 al 5.

Al concluir con la recolección de información, se procedió con el respectivo procesamiento, empleando Excel, posterior a eso se procesó usando el sistema IBM SPSS Statistics 29 el cual interpretó y analizó de manera idónea la data, posteriormente se inició de manera comparativa con la bibliografía de nuestro marco teórico, ejecutando el análisis.

La estadística descriptiva determinó porcentajes y frecuencias de las variables categóricas, así mismo desviaciones estándar y medias de las variables cuantitativas. La estadística analítica utilizamos el chi-cuadrado de Pearson para probar hipótesis. El grado de significancia se estableció en el 5%.

Referente a los aspectos éticos el diseño de la investigación no supuso ningún riesgo para el usuario. Se garantizó los siguientes principios: el principio de beneficencia, el estudio fue realizado por el investigador después de la divulgación previa del propósito, la relevancia y el beneficio contributivo del estudio, el principio de beneficencia impone que los investigadores deben asegurarse de que los beneficios

de la investigación rebasen cualquier riesgo potencial para los usuarios que están participando. Así también el principio de justicia.

Respecto al principio de autonomía, los usufructuarios que aceptaron ser partícipes de manera voluntaria e incluidos en el estudio, en todo momento se respetó la decisión de apartarse en cualquier momento. A su vez el Principio de confidencialidad (Declaración de Helsinki, 2018).

### III. RESULTADOS

**Tabla 1:**

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023.

Calidad de atención	Satisfacción							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	88	86.27	21	52.5	4	12.9	113	65.31
Regular	8	7.85	17	42.5	9	29.04	34	19.66
Malo	6	5.88	2	5	18	58.06	26	15.03
Total	102	100	40	100	31	100	173	100

**Nota:** En la tabla 1 se observan frecuencias

Chi cuadrado: 12.7,  $p < 0.05$  ( $p=0.029$ )

#### **Interpretación:**

De un total de 102 encuestados que calificaron la satisfacción como buena, el 86.27% tienen calidad de atención buena, seguido 7.85% regular y el 5.88% mala. Así también de los 40 encuestados que calificaron la satisfacción regular, el 52.5% refiere que la calidad de atención es buena, 42.5% regular y el 5% malo. Y de los que calificaron satisfacción como mala en un total de 31 encuestados, el 12.9% menciona que la calidad de atención es buena, 24.04 calidad regular y un 58.06 calidad mala.

**Tabla 2:**

Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023:

Nivel de satisfacción	Pacientes	
	n	%
Bueno	102	59
Regular	40	23
Malo	31	18
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se observó que con respecto a la variable satisfacción del usuario, un 59% presento un nivel bueno, así mismo el 23% regular, además un 18% malo.



**Tabla 3:**

Calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital de nivel III-1, 2023:

Nivel de calidad de atención	Pacientes	
	n	%
Bueno	113	65
Regular	34	20
Malo	26	15
Total	173	100

**Interpretación:**

Se observa que la calidad de atención en emergencia es buena en un 65%, así mismo se aprecia una calidad de atención regular en un 20%, mientras que otros usuarios manifestaron una mala en un 15%.

**Tabla 4:**

Dimensión subjetiva de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023.

Calidad subjetiva	Satisfacción							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	95	93.13	23	57.5	2	6.45	120	69.36
Regular	4	3.93	16	40	15	48.39	35	20.23
Malo	3	2.94	1	2.5	14	45.16	18	10.41
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Chi cuadrado: 11.3,  $p < 0.05$  ( $p=0.033$ )

#### Interpretación:

De un total de 102 encuestados que calificaron la satisfacción buena, el 93.13% califico la calidad dimensión subjetiva como buena, seguida de 3.93% regular y 2.94% como calidad subjetiva mala.

Así también de los 40 encuestados que calificaron la satisfacción es regular, el 57.5% califico la calidad dimensión subjetiva como buena, seguida de 40.0% regular y 2.5% como calidad subjetiva mala.

De los que calificaron la satisfacción mala en un total de 31, el 6.5% califico la calidad dimensión subjetiva como buena, seguida de 48.39% regular y 45.16% como calidad subjetiva mala.

**Tabla 5:**

Dimensión objetiva de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia de un Hospital III-1, 2023.

Calidad objetiva	Satisfacción							
	Bueno		Regular		Malo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	92	90.2	16	40	3	9.67	111	64.16
Regular	6	5.89	23	57.5	12	38.72	41	23.69
Malo	4	3.91	1	2.5	16	51.61	21	12.15
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Chi cuadrado: 13.5,  $p < 0.05$  ( $p=0.027$ )

**Interpretación:**

De un total de 102 encuestados que calificaron la satisfacción como buena, el 90.2% evaluó la dimensión objetiva como buena, seguida de 5.89% regular y 3.91% como calidad objetiva mala.

Así también de los 40 encuestados que calificaron la satisfacción es regular, el 40% califico la calidad dimensión objetiva como buena, seguida de 57.5% regular y 2.5% como calidad objetiva mala.

De los que calificaron la satisfacción mala en un total de 31, el 9.67% califico la calidad dimensión objetiva como buena, seguida de 38.72% regular y 51.61% como calidad objetiva mala.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La calidad en la atención sanitaria es un pensamiento vital que abarca la suficiencia de un sistema de salud para proporcionar prestación que mejoren la salud de las personas y las comunidades; por tal motivo es elemental así como primordial la constante mejora de los establecimientos públicos y particulares que se dedican a brindar prestaciones en el sector salud; esta mejora es un objetivo continuo que advierte la cooperación absoluta de los actores implicados, desde los profesionales de salud a los sistemas de salud y los pacientes mismos (Enriquez F, 2023). En estos tiempos las diversas organizaciones sanitarias están buscando alcanzar una estabilización entre la calidad de las entidades prestadoras que brindan atención clínica y el nivel de complacencia de nuestros usuarios y así sean conceptuados por nuestros pacientes como admisibles, de calidad y fructuosos (Limaylla M, 2019).

Por ello la apreciación o la percepción del paciente respecto a la calidad de atención es un aspecto crucial e importante en ámbito de la salud. Cuando los pacientes se sienten valorados y escuchados, su satisfacción general con el servicio aumenta, siendo considerado uno de los distinguidos indicadores fundamentales de calidad de atención, por tal motivo es transcendental para la labor de perfeccionamiento continuo de la calidad; la población que acuden por la necesidad de atención médica necesitan que les brinden una atención personalizada que sea atendida por un personal capaz, que muestre empatía al momento de su atención que entienda el momento por el cual está pasando el usuario así mismo que el usuario sienta seguridad que lo está en manos de personal capaz de resolver sus problemas de salud y dar fin a su problemática y mejore de forma considerable su estado de salud de cómo llega el paciente y que tenga una elevada excelencia tanto como profesional y como persona, los usuarios ven que la calidad de atención tiene mucha importancia, ya que nos refleja las impresiones y el sentir de ellos, lo que sienten y perciben nuestros usuarios referente a los estándares que brindan nuestros establecimientos ya sean del sector público o privado, dando énfasis en las prestaciones de los servicios de la salud; a la vez nos muestran un modelo teórico de la calidad de atención desde el panorama de los usuarios, esto se empleará como el pilar teórico en el estudio (Jesús, F, 2019).

Es así que en la Tabla 1 se muestra la correspondencia estadística significativa entre las variables de estudio; verificado a través de la prueba chi cuadrado una asociación significativa para la tendencia de: a mayor calidad mayor grado de satisfacción; lo que concede testificar que coexiste una relación significativa y directamente proporcional entre las variables en estudio. En el cuadro se visualiza que de un global de 102 que calificaron la satisfacción como buena, el 86.27% califican calidad de atención buena, seguido 7.85% regular y el 5.88% mala. Así también de los 40 encuestados que calificaron la satisfacción regular, el 52.5% alude que la calidad de atención es buena, 42.5% regular y el 5% malo. Y de los que calificaron satisfacción como mala en un total de 31 encuestados, el 12.9% menciona que la calidad de atención es buena, 24.04 calidad regular y un 58.06 calidad mala.

Los resultados se pueden contrastar con las investigaciones de Palomino (Lima, 2021) y Castro, D. (2021), estudios realizados también en el servicio de emergencia, donde aludieron haber adoptado una calidad de atención buena en un 78% al 96.8%, la cual concluyen que se manifiesta este resultado porque presentan una buena infraestructura, cuentan con equipos biomédicos de alta tecnología, una alta capacidad diagnóstica, confiabilidad con una alta capacitación constante de su personal. También podemos ver que el resultado de regular a malo en calidad de atención está entre el 22 al 48. % que presentaron estos estudios mencionados, concluyen que presentaron estos porcentajes porque el personal que los atiende no se muestra atento, no respeta su privacidad y un tiempo de espera de atención largo.

Así también comparándolo con lo reportado por Monzón (Perú, 2020) quien desarrolló un estudio para establecer la correlación entre la calidad de atención y la apreciación de complacencia de la población, con el cuestionario Servqual aplicado en su totalidad a 216 usuarios, donde se encontró que existe un nivel de correlación moderada a lo hallado en la complacencia del usufructuario recibido en emergencia obteniendo resultados positivos en un porcentaje de 75.5% y negativos en un 35.6% con respecto a nivel de complacencia de los usufructuarios que pasaron en un periodo de tiempo por el servicio de emergencia de su hospital.

Por otro lado, en la Tabla 2 se describe el nivel de satisfacción del usufructuario externo atendido en emergencia fue: bueno (59%); regular (23%) y malo (18%); se encontró una alta valoración positiva en las dimensiones comunicación, competencia técnica y clima de confianza, mientras que actitudes profesionales se encontraron a los usuarios insatisfechos. Estos resultados obtenidos en el estudio los comparamos por lo reportado por el autor Valverde A (Perú, 2021) quien menciona en su estudio de tipo cuantitativo donde determina el grado de complacencia de un grupo de usufructuarios de adultos frente a la calidad asistencial que se les ofrece en el servicio de emergencia, mostrando que en gran porcentaje los usuarios perciben un nivel de complacencia elevado sobre la calidad asistencial del personal de salud en las mismas dimensiones, teniendo relación con el estudio porque vemos que nuestro personal de salud está mejorando en los puntos de comunicación, clima de confianza y su competencia técnica hacia los usuarios que se atienden en diferentes áreas el hospital se sienta satisfechos con la atención otorgada, con la solución a sus problemas y el trato en el momento de su atención, siendo resaltante en el área de emergencia siendo este punto considerado uno de los primeros lugares en donde llegan los usuarios. Así también en el estudio de Sánchez (México, 2020) realizado en emergencia donde determina el grado de complacencia del usufructuario de un hospital Minsa un 60% muestra buena satisfacción mientras que los del grupo de regular y mala manifiestan que el personal no fue atento, no hubo precisión en las indicaciones médicas y el personal no es empático.

En tanto en la Tabla 3 se describe el nivel de calidad de atención del usufructuario externo atendido en emergencia fue: bueno (65%); regular (20%) y malo (15%); con correspondencia a las dimensiones de la calidad de atención estudiadas, los pacientes en el servicio de emergencia percibieron una calidad objetiva alta que incluye a la comunicación a parientes cercanos, periodo de espera, señalización al interior del nosocomio, exactitud en las consultas, tecnología biomédica, confort de los ambientes.

Así también estos resultados obtenidos se pueden correlacionar con lo mencionado por el autor Salvador F (España, 2018) en su estudio donde sostuvo como fin definir el nivel de calidad de atención del paciente evaluando diversas dimensiones en un diseño transversal en 210 registros, obteniendo resultados

similares en un 72.2% de usuarios, mostrando que la comodidad de la infraestructura, señalización intrahospitalaria, tiempo de espera, apariencia del personal, etc.; con un alta puntuación fueron determinantes en estos resultado; pudiendo sacar a relucir que la calidad de atención tiene un fuerte asociación con los diferentes ítems considerados en el estudio en su dimensión objetiva. Así mismo en el estudio realizado por Pintando M (Perú, 2022) en emergencia mostro resultado de calidad de atención de nivel alto con buenos resultados tanto en la dimensión objetiva como subjetiva destacando la rápida atención, capacidad de respuesta e infraestructura, así mismo de los pacientes que calificaron una atención como mala destaca las deficiencias respecto a tiempo de espera, información que da el médico, información a familiares, amabilidad del personal.

En la Tabla 4 muestra la presencia de una correspondencia estadística significativa dentro la dimensión subjetiva de la calidad de atención y la complacencia del usufructuario externo atendido en emergencia; verificando a través de la prueba chi cuadrado una asociación significativa para la tendencia de: a mayor calidad mayor grado de satisfacción; lo que concede enunciar que tenemos una relación significativa y directamente proporcional entre las variables en estudio. Mencionándonos que de un total de 102 encuestados que calificaron la satisfacción buena, el 93.13% califico en la dimensión subjetiva la calidad como buena, seguida de 3.93% regular y 2.94% mala. Así también de los 40 encuestados que calificaron la satisfacción es regular, el 57.5% califico la calidad en la dimensión subjetiva como buena, seguida de 40.0% regular y 2.5% como calidad mala. De los que calificaron la satisfacción mala en un total de 31, el 6.5% califico la calidad en la dimensión subjetiva como buena, seguida de 48.39% regular y 45.16% mala.

Estos resultados podemos contrastarlos con los siguientes estudios realizados en Perú, primero tenemos el estudio reportado por el autor Mejía (Perú, 2019) quien desarrolló una investigación relevante prospectiva, correlacional con diseño transversal el cual se utilizó un conjunto poblacional muestral constituido por 150 usuarios asemejándose a esta investigación con 173 usuarios que tuvo el estudio; tuvo como conclusión que la disminución en el tiempo de espera, con un intervalo de atención más corto en que el paciente reciba su atención y sienta que es atendido a la brevedad con una evaluación más veloz que nos conlleve a un diagnóstico rápido

y preciso sobre los problemas de salud que aquejan al usuario atendido y un personal sensibilizado que entienda el momento por el cual está pasando y muestre empatía es la forma más idónea de perfeccionar la calidad y satisfacción, siendo estos puntos claves para la mejora en los resultados al comparar la calidad subjetiva con la complacencia del usufructuario. Otro estudio similar con el que se puede comparar es del autor Valverde (Perú, 2021) que concluye que coexiste un nivel aceptable de complacencia del usuario externo con el cuidado médica en relación con la dimensión subjetiva, esto respaldando nuestros resultados obtenidos en nuestro estudio.

En la Tabla 5 se muestra la presencia de una correspondencia estadística significativa dentro la dimensión objetiva de la calidad de atención y la complacencia del usufructuario externo atendido en emergencia; verificando a través de la prueba chi cuadrado una asociación significativa para la tendencia de: a mayor calidad mayor grado de satisfacción; lo que concede enunciar hallar una relación significativa y directamente proporcional entre las variables en estudio. Así también de un total de 102 encuestados que calificaron la satisfacción buena, el 90.2% califico la calidad en la dimensión objetiva como buena, seguida de 5.89% regular y 3.91% mala. Así mismo de los 40 encuestados que calificaron la satisfacción regular, el 40% califico la calidad en la dimensión objetiva como buena, seguida de 57.5% regular y 2.5% mala. De los que calificaron la satisfacción mala en un total de 31, el 9.67% califico la calidad en la dimensión objetiva como buena, seguida de 38.72% regular y 51,61% mala.

Estos resultados podemos contrastarlo con el siguiente estudio que obtuvo hallazgos similares a los descritos, por el autor Salvador (España, 2019) quien realizó una investigación cuantitativa y descriptiva, quien llevaron a la evaluación de la atención personalizada y complacencia del usufructuario en un grupo muestral de usuarios, demostrando la presencia de la conexión y correlación eficiente a través de la atención personalizada y la satisfacción de la población usuaria, siendo este hallazgo importante porque nos da un punto de vista resaltante que la calidad de atención en su dimensión objetiva va de la mano con la satisfacción de usuario que es atendido en emergencia en el nosocomio donde se desarrolló el estudio, dándonos un punto de vista que poniendo énfasis en estos ítems se puede mejorar la calidad de atención.



Observamos hallazgos similares a los descritos en el estudio de Sohunen et, en el 2021 en Finlandia quienes realizo una investigacion quien llevaron a la evaluación personalizada de un grupo muestral de usuarios, demostrando la presencia de la conexión y correlación eficiente a través de la atención personalizada y satisfacción de la población usuaria. Se apreció la existencia de relación.

## V. CONCLUSIONES

La calidad de atención tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia ( $\chi^2$ : 12.7,  $p=0.029$ ).

El nivel de calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia fue: bueno (65%); regular (20%) y malo (15%).

El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia fue: bueno (59%); regular (23%) y malo (18%).

La calidad de atención dimensión subjetiva tiene un nexo significativo con la satisfacción del usufructuario atendido en el servicio de emergencia ( $\chi^2$ : 11.3,  $p=0.033$ ).

La calidad de atención dimensión objetiva tiene un nexo significativo con la satisfacción del usufructuario atendido en el servicio de emergencia ( $\chi^2$ : 13.5,  $p=0.027$ ).

## VI. RECOMENDACIONES

Implementar planes de mejora continua para mejorar la competencia de resolución de tal manera que la plantilla de salud actué de forma más eficaz, atendiendo oportunamente al usuario, a su vez crear protocolos con una gestión eficaz del tiempo e identificar a pacientes que necesiten una atención inmediata.

Se recomienda enriquecer los componentes tangibles esto conlleva al rejuvenecimiento de infraestructura de los establecimientos que respalden un ámbito seguro, pulcro, ventilado y agradable para los usuarios

Se sugiere que las autoridades del hospital brinden mayor número de profesionales médico, enfermería, técnico en el servicio de emergencia, con esto se reduciría el intervalo de espera de los usufructuarios para recibir atención médica, así mismo la colocación de medicación y realización de procedimientos indicados serán efectivizados en un tiempo más breve, conllevando a mayor satisfacción para los usuarios

El área competente debe garantizar el cumplir de los estándares respectivos de calidad de atención y promover las variaciones respetivas para su cumplimiento.

Es pertinente desarrollar estudios prospectivos recientes con el propósito de corroborar si las tendencias encontradas en nuestra muestra pueden extrapolarse a toda la población de pacientes de emergencia en nuestro entorno sanitario.

Es imprescindible evaluar el impacto de otras características tales como condiciones epidemiológicas, sociodemográficas y sanitarias e integrar esta información con la finalidad de anticipar el reconocimiento de limitaciones en la complacencia de nuestro entorno sanitario.

Es beneficioso tener en cuenta los hallazgos observados del análisis con el fin de generar y fomentar estrategias de prevención primaria que sirvan a la identificación oportuna de déficit una atención de calidad.

## REFERENCIAS

- Aiken LH, Sermeus W. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States; 344: e1717.
- Alcalde-Rabanal JE, Lazo-González O, Nigenda G. (2011). Sistema de salud de Perú. Salud pública. 53(0): s243-s254.
- Alves, Et (2018). Satisfacción del usuario externo de la calidad de atención brindada en el servicio de emergencia de un Hospital Porto Alegre de Brasil.
- Barragán, C. (2019). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2019. Investigaciones Andina, 18(32), 1507-1520.
- Castro, D. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Revista Criterios, 28(1), 196-218. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta bioética, 6(2), 321-334.  
<https://doi.org/10.4067/s1726-569x2000000200010>
- Edwards C, Staniszewska S. (2000). Accessing the user' s perspective. Health Soc Care Community. 8(6):417-24.
- Enrique, G. (2019). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – Essalud Vítarte 2017. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10490>
- Enriquez, F. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Revista de Climatología, 23, 167-186.
- Hernández-Vásquez, A. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hosseini, S. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. International Journal for Quality in Health Care, 30(2):82-89.  
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>

- Jabalera, M. (2019). Hacia la excelencia en gestión hospitalaria. Un modelo de gestión estratégica. *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(3):148-153. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.02.005>
- Jesús, F. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. In *Anales de Pediatría* 90(5):301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Karim RM, Abdullah MS, Rahman AM, Alam AM. (2015). Identifying influence of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services,41(1):1-12.
- Lezcano, A. (2020): Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL. *Rev. Investigaciones Andina*, 21(39), *Revista Investigaciones Andina*, 21(39):133-151.
- Llinás Delgado. (2019) Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema Salud Uninorte, vol. 26, núm. 1, 2019, pp. 143-154 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Limaylla, M. (2019). *Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, GRAU - Apurímac 2019.*
- Malpica, M. (2019): Servicio al usuario de calidad como estrategia gerencial en instituciones prestadoras de salud. Universidad Militar Nueva Granada, <http://hdl.handle.net/10654/32467>
- Mejía, D. (2019). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente Las Mercedes, 2019. Universidad Señor de Sipan.
- Muñoz, R. (2019). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal 2019. Universidad de San Martín de Porres – USMP, 1-73. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>

- MINSA. (2015). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. 47 MINSA. (2015). Reglamento de organización y funciones del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Ministerio de Salud
- Monzón, G. (2020). Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de alto selva alegre. Arequipa – 2020. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ninamango, V. (2019). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Numpaque, C. (2019). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. Revista Ingeniería Industrial. 17 2:97-109.<https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Pacco, M. C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por Teleconsulta en un hospital especializado en salud mental.
- Pascoe G. (2003). Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. Evaluation and Program Planning. 6:185-210
- Palomino, A. (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2021. Universidad Cayetano Heredia.
- Peña, A. (2018): Percepción que tiene el usuario externo por el servicio de salud ofertado en una Unidad Médica de segundo nivel de atención ambulatoria del Hospital Miguel Servet de Zaragoza. Repositorio Institucional UCSG, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17306>
- Piedra, I. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna, 31(4), 137-142. <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- Pintado, M. (2022). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2022. Universidad César Vallejo.

- Rebaza, J. (2020). Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. Hospital Belén de Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47693>
- Salvador, F. (2019). Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Hospital de Lucre - España, 2019.
- Sánchez, A. (2020). Nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia. Nuevo León. México 25, 55-60. <https://doi.org/10.35366/97349>
- Sánchez-Moreno F. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. Rev Perú Med Exp Salud Publica, 31(4):747-53.
- Sifuentes, O. (2019). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres A, Mejía M, Chipia J. (2017). Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. *Avan Biomed.* 6: 178-87.
- Torre, Y. (2022). ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Journal of Healthcare Quality Research*, 37(39):182-190. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009>
- Valverde Alberca. (2021). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en el hospital Grau de Lima. Universidad Cayetano Heredia.
- Wilde B, Starrin B, Larsson G, Larsson M. Quality of Care from a Patient Perspective. *Scand J Caring Sci.* 1993;7(2):113-120.
- You LM, Aiken LH, Sloane DM. (2013). Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud.* 50(2):154-161.



## ANEXOS

### Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala De Medición
<b>Calidad de atención</b>	Definen la calidad de la atención como aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. Avedis Donabedian 1980	La variable de calidad de atención será a través del cuestionario SERVQHOS adaptado por Mendoza y Lora 2020, que sirve para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria, cuenta con 18 ítems entre calidad subjetiva y objetiva, este instrumento ya se encuentra validado. Mendoza y lora 20202	SUBJETIVA	Disposición para la ayuda Amabilidad del personal Interés personal Trato personalizado Confianza y seguridad Comprensión de necesidades Rapidez de respuesta Preparación del personal Interés por solucionar problemas Interés por cumplir promesas	Escala de Ordinal
			OBJETIVA	Información a familiares Tiempo de espera Señalización intrahospitalaria Puntualidad de consultas Información que da el medico Apariencia del personal Tecnología biomédica Comodidades ambientes Señalización extra hospitalaria	
<b>Satisfacción del usuario.</b>	Se define como lo que representa de la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo (Massip Pérez, 2008).	Se aplicará una encuesta que tiene la técnica de tipo Likert de autoría propia, el instrumento está basado en 16 preguntas cerradas con puntuación del 1 al 5, que fueron revisadas y validadas por expertos, dándole un grado de confiabilidad permitiendo utilizarlo en la presente investigación. Feletti (1986)	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Precisión de instrucciones</li> <li>● Atención de quejas</li> <li>● Discreción de personal</li> <li>● Personal atento</li> </ul>	Escala de ordinal
			Actitudes profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actitud personal</li> <li>● Trato del personal</li> </ul>	
			Competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento de medicinas</li> <li>● Capacidad de diagnostico</li> </ul>	
			Clima de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confiabilidad del personal.</li> </ul>	

## Anexo 2: Instrumento De Recolección De Datos

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL III-1 – TRUJILLO 2023

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION de SERVQHOS, Adaptado por Mendoza y Lora 2020

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	PEOR DE LO QUE ESPERABA	COMO ME LO ESPERABA	MEJOR DE LO QUE ESPERABA	MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarle a la realización de la atención en el servicio de emergencia han sido					
02	La amabilidad del personal en el servicio de emergencia ha sido					
03	El interés del personal de salud para atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido					
04	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido					
05	La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de emergencia ha sido					
06	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de emergencia ha sido					
07	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de emergencia ha sido					
08	La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido					
09	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido					
10	El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido					
11	La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido					

12	El tiempo de espera por su consulta en el servicio de emergencia ha sido					
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de emergencia ha sido					
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de emergencia ha sido					
15	La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia					
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido					
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido					
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido					

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL III-1 – TRUJILLO 2023**

**Cuestionario de Satisfacción del usuario**

**De Mendoza (2021), Adaptado por Zavaleta (2023)**

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada premisa y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones.

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	PEOR DE LO QUE ESPERABA	COMO ME LO ESPERABA	MEJOR DE LO QUE ESPERABA	MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA

N	ENUNCIADOS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	El personal de admisión le brindo instrucciones claras del procedimiento a seguir para su atención médica.					
2	El personal médico de triaje le atendió oportunamente.					
3	El personal médico fue discreto con relación a sus problemas de salud.					
4	El personal médico le escucho mientras le manifestaba sus molestias en emergencias.					
5	El personal médico, enfermería, farmacia fueron amables en todo momento.					
6	En algún momento ha recibido maltratos verbales por el personal médico, enfermería y técnico.					
7	El médico le informo sobre los medicamentos que le iban administrar, beneficios para su salud y posibles efectos adversos.					
8	Está conforme con la capacidad del médico para diagnosticar su enfermedad.					
9	El personal médico que lo atendió le transmite confianza.					

10	El personal ( médicos, enfermeras, técnico) son respetuosos con todos los pacientes.					
11	Los médicos, enfermeras y técnicos se dirigen a usted con todo respeto en todo momento.					
12	En el servicio de emergencia se atiende respetando el nivel de prioridad de la emergencia.					
13	El personal médico muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.					
14	El personal de enfermería encargada de administrarle los medicamentos es amable en todo momento.					
15	El personal de enfermería es tolerante con los usuarios					
16	El personal médico, enfermería y técnico en todo momento mostraron disposición para atender.					

## **Anexo 3: Ficha de Validación de instrumento para la recolección de datos**



**CARPETA PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**INSTRUMENTO EVALUADO**
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL III-1 – TRUJILLO 2023**
**Cuestionario de Satisfacción del usuario**

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada premisa y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones.

Totalmente en desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
---------------------------------	----------------------	-----------------	-------------------	------------------------------

N	ENUNCIADOS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	El personal de admisión le brindo instrucciones claras del procedimiento a seguir para su atención médica.					
2	El personal médico de triaje le atendió oportunamente.					
3	El personal médico fue discreto con relación a sus problemas de salud.					
4	El personal médico le escucho mientras le manifestaba sus molestias en emergencias.					
5	El personal médico, enfermería, farmacia fueron amables en todo momento.					
6	En algún momento ha recibido maltratos verbales por el personal médico, enfermería y técnico.					
7	El médico le informo sobre los medicamentos que le iban administrar, beneficios para su salud y posibles efectos adversos.					
8	Está conforme con la capacidad del médico para diagnosticar su enfermedad.					
9	El personal médico que lo atendió le transmite confianza.					
10	El personal ( médicos, enfermeras, técnico) son respetuosos con todos los pacientes.					
11	Los médicos, enfermeras y técnicos se dirigen a usted con todo respeto en todo momento.					
12	En el servicio de emergencia se atiende respetando el nivel de prioridad de la emergencia.					
13	El personal médico muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.					
14	El personal de enfermería encargada de administrar los medicamentos es amable en todo momento.					
15	El personal de enfermería es tolerante con los usuarios					
16	El personal médico, enfermería y técnico en todo momento mostraron disposición para atender.					

-

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

\_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

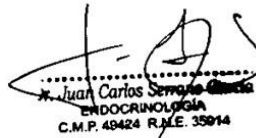
- Aplicable
- Aplicable después de corregir
- No aplicable

**Identificación del Experto:**

1. Nombre y Apellidos del Experto: Juan Carlos Serrano Garcia
2. DNI: 41576514 Profesión y Especialidad: Endocrinólogo
3. Lugar de Trabajo: FASEACOP - HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD
4. Cargo que Desempeña: MEDICO
5. Dirección: Los Espinillos
6. Telefono Fijo: 296764 Movil: 975117376
7. Dirección Electronica: JCSER@3@edu.c.ve

**Fecha de Evaluación:**

Trujillo, 30 de octubre del 2023

  
.....  
x Juan Carlos Serrano Garcia  
ENDOCRINOLOGIA  
C.M.P. 49424 R.M.E. 35914

Firma del Experto Informe



-

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

\_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**


- Aplicable
- Aplicable después de corregir
- No aplicable

**Identificación del Experto:**

1. Nombre y Apellidos del Experto: Cleyman Jhans Viera Meza.
2. DNI: 48014756 Profesión y Especialidad: Administración servicio de la Salud
3. Lugar de Trabajo: HDCVP
4. Cargo que Desempeña: Médico
5. Dirección: \_\_\_\_\_
6. Telefono Fijo: \_\_\_\_\_ Movil: 916677023
7. Dirección Electronica: Cleyman\_viera@gmail.com

**Fecha de Evaluación:**

Trujillo, 30 de octubre del 2023

  
Cleyman Jhans Viera Meza  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP 73916

**Firma del Experto Informe**

-

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

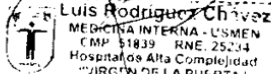
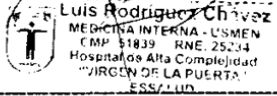
- Aplicable
- Aplicable después de corregir
- No aplicable

**Identificación del Experto:**

1. Nombre y Apellidos del Experto: Luis Angel Rodriguez Chavez
2. DNI: 41480446 Profesión y Especialidad: Medico Internista
3. Lugar de Trabajo: HACVP
4. Cargo que Desempeña: Jefe Servicio Medicina Interna
5. Dirección: \_\_\_\_\_
6. Telefono Fijo: \_\_\_\_\_ Movil: 976431597
7. Dirección Electronica: Luisangel1982@hotmail.com

**Fecha de Evaluación:**

Trujillo, 30 de octubre del 2023

  
  
Luis Rodriguez Chavez  
MEDICINA INTERNA - USMEN  
C.M.P. 51839 R.N.E. 25204  
Hospitales Alta Complejidad  
"VIRGEN DE LA PUERTA"  
ESS/ALD

**Firma del Experto Informe**

## Anexo 5: Análisis Complementario

### Calculo de Tamaño de Muestra

Formula: (García J, 2013).

$$n_0 = \frac{Z^2 \alpha pe qe}{E^2}$$

Donde:

n<sub>0</sub>: Tamaño inicial de muestra.

Z $\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad; el cual es de 1.96 para un nivel de confianza de 95% para la estimación.

pe: Prevalencia según referencias bibliográficas: 0.13 (13%) (Limaylla M, 2017).

qe= 1-pe

peqe: Variabilidad estimada.

E: Error absoluto o precisión. En este caso se expresará en fracción de uno y será de 0.05 (5%).

OBTENEMOS:

n = 173 pacientes

## Confiabilidad del instrumento

Variable: Calidad de atención

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.865	18

Variable: Satisfacción del usuario

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	15	100.0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.830	16

Para evaluar la confiabilidad del instrumento fue necesario realizar una prueba piloto, es decir, aplicar el cuestionario a un grupo pequeño de la población (15 casos). En conclusión: ambas variables obtuvieron un  $\alpha$ 'Cronbach de 0.865 y 0.83, el cual es mayor a 0.70, por lo que se considera que el instrumento es confiable para su aplicación.

## Anexo 6: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



### CONSTANCIA

La Gerencia RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD - ESSALUD, hace constar que

#### **Dr. Jorge Alessandro Zavaleta Miranda**

Profesional médico del Hospital alta complejidad "VIRGEN DE LA PUERTA" ha sido autorizado para realizar el trabajo de investigación titulado:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL III-1- TRUJILLO 2023"**

Se expide el presente a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes

Trujillo, 20 de Septiembre del 2023



-----  
Dña. Claudia N. Holguín Armas  
GERENTE  
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  
