



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en
el servicio de emergencia del Hospital Grau,
2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Casaño Quispe, Beatriz

ASESOR:

Mgr. Lizandro Crispín, Rommel

SECCIÓN:

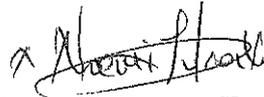
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado



Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres
Presidenta



Mgtr. Lenín Fabián Rojas
Secretario



Mgtr. Rommel Lizandro Crispín
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis hijas, quienes son mi motivación e inspiración para seguir superarme y lograr mis metas y objetivos a fin de garantizarlas un futuro mejor.

De igual forma, a mis padres por confiar en mí y por ser mi fortaleza que me impulsa seguir adelante, para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios por gozar de buena salud, y permitirme seguir capacitándome en bien de mi familia.

Además, expreso mi agradecimiento a mi profesor de metodología por compartir su conocimiento, lo cual, ha sido un aporte invaluable en la realización de mi trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Beatriz Casaño Quispe, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, con la tesis titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017", declara bajo juramento:

La tesis es de mi autoría

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De identificarse la falta de fraude y uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Diciembre de 2017



Beatriz, Casaño Quispe
DNI: 21067896

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Este, presento la Tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

La presente investigación está estructurado en siete capítulos, siendo el contenido el siguiente: En el primer capítulo se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta la metodología conformada por las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendando las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación, técnica o humanística	20
1.2.1. Calidad de atención	20
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1. Variables de investigación	49
2.2. Operacionalización de las variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Método de análisis de datos	59
2.9. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	62
3.1. Análisis descriptivo	63
3.2. Prueba de normalidad	77

IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
VIII. ANEXOS	98
Anexo: A - Matriz de consistencia	99
Anexo: B - Cuestionario de Calidad de Atención	101
Anexo: C - Cuestionario de Satisfacción del usuario	103
Anexo: D - Validez de contenido del instrumento de calidad de atención	105
Anexo: E - Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario	117
Anexo: F - Base de datos de Fiabilidad	123
Anexo: G - Análisis de Confiabilidad	124
Anexo: H - Base de Datos	125
Anexo: I - Revista Científica	131

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención	50
Tabla 2 Operacionalización de la Satisfacción de usuarios	50
Tabla 3 Distribución de la población	53
Tabla 4 Validez del instrumento calidad de atención	57
Tabla 5 Validez del instrumento satisfacción del usuario	57
Tabla 6 Confiabilidad cuestionario calidad de atención	58
Tabla 7 Confiabilidad cuestionario satisfacción del usuario	59
Tabla 8 Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención	63
Tabla 9 Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario	64
Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangible	65
Tabla 11 Distribución de frecuencia y porcentaje de la fiabilidad	66
Tabla 12 Distribución de frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta	67
Tabla 13 Distribución de frecuencia y porcentaje de la seguridad	68
Tabla 14 Distribución de frecuencia y porcentaje de la empatía	69
Tabla 15 Distribución de frecuencia y porcentaje del trato digno y respetuoso	70
Tabla 16 Distribución de frecuencia y porcentaje de la cortesía y amabilidad	71
Tabla 17 Distribución de frecuencia y porcentaje de la competencia profesional	72
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la satisfacción.	73
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso.	74
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y cortesía y amabilidad.	75
Tabla 21 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y competencia profesional.	76

Tabla 22 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	77
Tabla 23 Correlación calidad de atención y satisfacción del usuario	78
Tabla 24 Correlación calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso	79
Tabla 25 Correlación calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad	80
Tabla 26 Correlación calidad de atención y la competencia profesional	81

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención	63
Figura 2	Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario	64
Figura 3	Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangible	65
Figura 4	Distribución de frecuencia y porcentaje de la fiabilidad	66
Figura 5	Distribución de frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta	67
Figura 6	Distribución de frecuencia y porcentaje de la seguridad	68
Figura 7	Distribución de frecuencia y porcentaje de la empatía	69
Figura 8	Distribución de frecuencia y porcentaje del trato digno y respetuoso	70
Figura 9	Distribución de frecuencia y porcentaje de la cortesía y amabilidad	71
Figura 10	Distribución de frecuencia y porcentaje de la competencia profesional	72
Figura 11	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la satisfacción.	73
Figura 12	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la dimensión trato digno.	74
Figura 13	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y cortesía y amabilidad.	75
Figura 14	Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la competencia profesional.	76

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. El método de investigación fue básica de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población fue de 325 usuarios, y la muestra de 173 usuarios del Hospital Grau. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario el mismo que fue validado por 3 expertos. Para medir la variable calidad de atención, se utilizó el cuestionario según el modelo SERQUAL que consta de 30 ítems en la escala Likert (Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), el mismo que comprende cinco dimensiones: elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario con un total de 24 ítems que corresponden a las tres dimensiones: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional, cuyos resultados se presentan gráficamente y textualmente. Por lo tanto, de los resultados obtenidos, se comprobó que la calidad de atención se relaciona directa ($Rho=0,723$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Concluyendo, que la calidad de atención se relaciona positivamente y significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, Hospital.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Quality of care and user satisfaction in the Grau Hospital emergency service, 2017. The research method was basic non-experimental, cross-level correlational design, since the relationship between the variables was determined in a given time. The population was 325 users, and the sample of 173 users of the Grau Hospital. For data collection, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire, which was validated by 3 experts. To measure the quality of care variable, the questionnaire was used according to the SERQUAL model that consists of 30 items on the Likert scale (Never, almost never, sometimes, almost always and always), the same that includes five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, and for the user satisfaction variable the questionnaire was used with a total of 24 items corresponding to the three dimensions: dignified and respectful treatment, courtesy and kindness, professional competence, whose results are presented graphically and textually. Therefore, from the results obtained, it was found that the quality of care is directly related ($Rho = 0,723$) and significantly ($p = 0.000$) with user satisfaction in the Grau Hospital emergency service, 2017.

Concluding, that the quality of attention is positively and significantly related to the satisfaction of the user of the emergency service of the Grau Hospital.

Keywords: Quality of attention, user satisfaction, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

En el ámbito nacional e internacional existen publicaciones diversas respecto al tema de investigación, desde luego cada uno de ellos responde a realidades diferentes, sin embargo, sus conclusiones son válidas para el presente estudio. Por convenir a esta investigación hemos considerado como antecedentes las siguientes investigaciones:

Antecedentes internacionales

Dueñas (2016), titulado: Cuidados del paciente y la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos. El objetivo fue establecer en qué medida las variables cuidados del paciente y la satisfacción del usuario se encuentran afines, siendo el diseño para dicha investigación correlacional, el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es sustantiva, y el procedimiento del estudio es deductivo porque abarca de lo general a lo particular, el estadístico apropiado para el estudio es no lineales para medir el grado de correlación en las mencionadas variables. La muestra fue probabilística que se realizó la inferencia del parámetro y la técnica es aleatoria simple.

Como resultado, el autor concluye que se acepta la hipótesis entre la variable cuidados del paciente y la satisfacción del usuario con una significancia de 0.000, y la correlación de 0.837 siendo su correlación alta de variables, lo que significa que el resultado obtenido es positivo con respecto a la satisfacción del usuario, lo que, se debería aplicarse en el Hospital Grau. Igualmente, es predecible que los ejecutivos del Hospital Emergencias Grau tomen como modelo el presente estudio para mejorar su calidad de atención.

En el presente trabajo de investigación realizado por Pacheco (2015), en su estudio Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia. Tuvo como objetivo determinar las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de enfermería; siendo su utilidad para la toma de decisiones en el tiempo adecuado por los médicos y personal de enfermería tanto en la información que se propone a los familiares y el cuidado de la misma persona, teniendo en cuenta lo más

importante que es la recuperación favorable del paciente. El estudio es descriptivo, transversal, diseño no experimental, el método empleado es el hipotético deductivo, la muestra es intencional por conveniencia, concluye que se acepta la hipótesis con p-valor de 0.000 significativa y la correlación es de 0.893 altamente significativa.

Como resultado obtenido el autor del presente trabajo de investigación aprecia que es muy significativo dar mayor énfasis a la calidad de atención como parte importante del expediente clínico, es por ello, que los encargados de supervisar deben tener mucho cuidado en este aspecto, el mismo que repercutirá en las acciones que debe tomar el Hospital Grau.

Hermida (2015) en su tesis "Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2 Cuenca 2014", Siendo su objetivo evaluar la calidad de atención de la consulta externa, mediante la medición de la satisfacción percibida respecto a los servicios prestados. El diseño que utilizó fue descriptivo de corte transversal, con una muestra probabilística de 287 usuarios. Se aplicó una encuesta validada por SERVQHOS adaptado para realizar la investigación.

Se aplicó las pruebas estadísticas de Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y Chi cuadrado; apreciándose que el servicio con más acogida fue medicina (55,15), registrándose altos niveles de satisfacción en el total de consultorios de (77,4%) con una significancia estadística ($p < 0,05$). Llegando a la conclusión que el servicio que ofrece es de calidad, lo que conlleva a altos niveles de satisfacción, el mismo, que va asociado con el trato que reciben de los trabajadores.

Por ello, resulta necesario que el Hospital de Emergencia Grau considere este trabajo de investigación como ejemplo para aplicar en la realización de sus actividades, dado que hoy en día las Instituciones de Salud no cumplen con este estándar de calidad.

Del Salto (2014), ejecutó la tesis titulada: “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”. Con la finalidad de estudiar la calidad de atención prestada por el servicio médico del Instituto Mejía y la satisfacción de los escolares, profesores y administradores con relación a sus perspectivas de mejorar sus requerimientos de salud.

Realizando un estudio observacional con diseño epidemiológico analítico transversal, utilizando una muestra total de 4822 beneficiarios, considerando en forma aleatoria estratificada a 391 sujetos, para lo cual se realiza un instrumento validado con anticipación, consistente en 20 ítems, con una confiabilidad medida de alfa de Cronbach de 0,832. Teniendo como resultado, consensuar con los representantes de la entidad en mención, para que se implemente tópicos médicos, que brinden servicios de salud con eficiencia.

Como consecuencia de la presente investigación el escritor concluye que es necesario mejorar la calidad de atención y que el personal se implique y cumpla con las reglas y protocolos que permita brindar un servicio con efectividad para satisfacer las necesidades de los usuarios; al igual que en el presente trabajo establece que la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau debe existir empatía entre el médico y paciente a través de resultados óptimos.

Puello (2012) realizo la tesis Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Universitario San Ignacio de Bogotá. Cuyo objetivo fue constituir la concordancia existente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de dicho nosocomio.

Su población estaba integrada por una muestra de 100 usuarios en las cuales se prescribe una muestra censal donde se trabajó con toda la población, los instrumentos fueron validados rigurosamente en el contexto colombiano, asimismo el Alfa de Cronbach de 0.92 para la variable calidad del cuidado del paciente y 0,82 para las notas de enfermería.

Concluyendo, que la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Universitario San Ignacio de Bogotá se encuentra, $p = 0.000$ altamente significativo se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, según el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, siendo esta muy bueno.

Por consiguiente, es importante que los establecimientos de salud como en este caso el Hospital Grau deben coger como modelo esta tesis para la aplicación en el servicio de emergencia y a través de ella, mejorar su calidad prestacional enfocado hacia una excelencia de servicios de salud.

Antecedentes nacionales

Sifuentes (2016) “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”. Establece la correlación entre las dos variables. La muestra es de 194 individuos internados, y para el recojo de información se implementó dos encuestas según el orientación del médico Donabedian. Llegando a la conclusión el autor que, de la evaluación realizada a los pacientes hospitalizados se determina que el 51 y 72% han recibido poco satisfactorio y regular atención por parte del personal de enfermería, asimismo, el 27.8 y 17.0% dicen que la atención es satisfactorio del cuidado y buena calidad; igualmente, el 5.2 y 10.8% perciben un nivel muy satisfactorio y mala calidad, en igual forma, el 16 presenta insatisfacción. Finalmente, podemos decir que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería

En merito a lo mencionado por el autor respecto a la calidad de servicio del cuidado de enfermería, es necesario extender habilidades que conduzcan a las Instituciones Públicas del País a elaborar procedimiento eficaces que implique mejora continua en los servicios que ofertamos a los ciudadanos y en el caso del Hospital Grau a sus asegurados y derecho habientes.

Ortiz y Dongo (2015) "Calidad de Atención y servicios de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014". Cuyo objetivo general es buscar cómo se relacionan las dos variables, cuya población es de 101 usuarios, la muestra fue probabilística de 80, en los cuales se han empleado las variables: Calidad de Atención y Servicios de Salud. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. En esta investigación se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, corte transversal, que recogió información en un momento fijado, que se desarrolló al aplicar los instrumentos, de ambas variables, compuesto por 20 preguntas en la escala de Likert, que sirvieron como base para determinar la calidad y servicios, a través de la valoración de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Concluyéndose, que en dicha investigación existe evidencia para afirmar que existe relación directa, muy alta y significativa entre calidad de atención y servicios de salud; lo cual indica que a excelente calidad de atención existirá un eficiente servicio de salud, siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,674$ representando una alta correlación entre las variables.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación puede servir como modelo para que la Administración del Hospital Grau crea un sistema organizado y que estas estén relacionadas entre sí, por ello, es importante ofrecer una gestión de calidad

Flores y Castillo (2014) hicieron la tesis titulada, Calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología. Precisa, que su finalidad fue de correlacionar la calidad del servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología; porque trata de establecer como objetivo de su trabajo de investigación: Determinar de qué modo la calidad del servicio administrativo se relaciona con la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología; a través de su trabajo de investigación que es descriptiva, correlacional, porque describe un fenómeno ya investigado que busca establecer concordancia entre sus variables. Concluyendo, que la correlación entre las dos variables es baja, por lo tanto, es importante implementar una cultura de calidad que permita responder

a las necesidades del ciudadano e igual similitud debe emplearse en el Hospital Grau para mejorar sus prestaciones de salud.

Fernández (2014) en la investigación “Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2014”. El objetivo es prescribir la atribución de la correlación entre las dos variables, cuya muestra de estudio son los pacientes de 15 años a nivel nacional. Para lo cual, se realizó un instrumento según el modelo servqual, con el fin de obtener el resultado de alfa de cronbach 0,821 que garantizan que los efectos son confiables. Del mismo modo, se analiza las dimensiones, obteniéndose el siguiente resultado: aspectos tangibles 71.28, fiabilidad 84.04, respuesta rápida, 71.7, seguridad 45.96, empatía 61.49 con el ($p=0,0010$), concluyendo que se encontró satisfacción en la dimensión seguridad con 52%. Concluyendo que la atención que se brinda al paciente a nivel nacional no es de calidad, por la infraestructura inadecuada y más aún los horarios no son accesibles, sin embargo, si perciben satisfacción es en los profesionales médicos altamente capacitados. Por ello, es muy significativo que el Hospital Grau implemente una cultura organizacional con valores y experiencias con la finalidad de adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios.

Redhead (2015) realizó el trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”. El estudio busca identificar la correlación existente entre las dos variables, para lo cual se utilizó el diseño no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Cuya muestra fue de 317 usuarios, por lo tanto, se utilizó la encuesta, según el modelo servqual. En consecuencia, se puede determinar que hay concordancia directa y significativamente entre las dos variables, lo cual repercute en los pobladores que acuden al Centro de Salud “Miguel Grau”, al igual que la investigación en estudio que busca innovar sistemas de atención para poder cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

Como antecedente de ello, podemos decir que la satisfacción que mayor recibe el paciente se da en los profesionales médicos altamente capacitados que sabe que pueden resolver sus problemas de salud por más riesgo que se encuentre, aunado a ello su forma de presentarse debidamente identificado, lo

cual, crea seguridad en el paciente, lo que, debería implementar el Hospital Grau.

1.2. Fundamentación, técnica o humanística

1.2.1. Calidad de atención

De acuerdo a lo indicado por Cabello (2001) definió: “la calidad de la atención médica como un enfoque de la gerencia de prestación de salud se inicia como una exigencia al mercado competitivo que requiere mayor eficiencia y calidad.” (p.34)

Según Fernández (2006) precisa que “la calidad de servicio es sinónimo de excelencia innata: con estándares fijos y de alto nivel de desempeño. Es aplicada a la actuación en las artes visuales y describe que la gente reconoce a la calidad producto de la experiencia”. (p.58)

Luego del análisis de los estudios realizados se concluyen que en toda organización e instituciones los trabajadores deben participar en forma activa en los procesos de mejora que se implementen, a través de sus aportes por más simples que aparezcan, puesto que permitirá contar con ideas basados en sus experiencias, con la única intención de mejorar la eficiencia de las operaciones y por consiguiente crear una cultura organizacional que garantice la continuidad de los procesos basados en sus aportes.

Por otro lado, Rodríguez (2006) define la calidad como adquisición de la veracidad en la percepción, señalando un deseo más que una idea, ya que implicaría un pensamiento.

Al respecto, Johansen (2006) definió “Al valor o sentimiento”, que se obtiene a través de la práctica de valores desde nosotros mismos y nuestro entorno, creando relación entre ellos, de tal manera que perdure en el tiempo y predomine el concepto ganar-ganar”. (p.49).

La calidad de atención de los servicios se definió como “La atención acertada, individualizada, humanizada, duradera y eficaz que brinda el personal de acuerdo a estándares de calidad, con la finalidad de lograr satisfacer las

necesidades de los usuarios". (Morales, 2008:36).

En conclusión, podemos definir que la calidad de atención es la apreciación que tiene el usuario frente al servicio que ha recibido, ya sea en lo tangible, en el servicio o en los costos, evaluando si el tiempo de espera para su atención valió la pena o no.

Servicio de emergencia ; Vilca (2011) señaló que "Es el lugar donde se presta atención de emergencia proporcionando permanentemente a todo usuario que recurra ante una situación médica crítica o cuya vida se encuentra en grave riesgo. Proporciona atención médica inmediata e impostergable al usuario para evitar que se afecte su salud". (p.88).

Así mismo indicó que su misión es: "Brindar atención de salud de calidad a la demanda de los usuarios, para alcanzar la satisfacción del mismo y de su entorno", es decir, organizar equipos multidisciplinarios calificados en atenciones de emergencia, como en trauma shock u otros. (p.88).

Calidad del servicio de emergencia; Para Gonzáles (2013) señaló que existen dos formas de brindar calidad:

Garantía de calidad, persigue inspeccionar toda actividad asistencial para verificar si se cumplen o no con los estándares de calidad, en otras palabras, es un valor agregado que se da en los servicios de salud, garantizando a cada paciente el resultado de los exámenes auxiliares óptimos sin importar los niveles de atención que requieran los pacientes . (p.36).

Mejora continua de la calidad asistencial, señala que los problemas referentes a la calidad son en su mayoría de la organización, y a partir de los resultados logrados establecer gestiones que permitan a la organización a cerrar brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad que permitirá contar con un establecimiento de excelencia.(p.36).

Teorías de la calidad de atención

Las teorías son:

Teoría de la Brechas

Parasuman, Zeithmaml y Berry (1988) citado por García (1997), refirió:

Refirió que es el cliente el primer indicador de calidad puesto que él evidencia dos factores, su experiencia y su expectativa. Es decir, el cliente percibe si la calidad de un servicio es alta cuando la empresa va más allá de las expectativas. (p. 68)

La calidad de servicio se basa en el enfoque de evaluación del usuario en el que manifiesta si un servicio es de calidad y si cumple con sus expectativas en cuanto a sus necesidades y la satisfacción de los mismos, para ello señala una serie de criterios como son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para evaluar estas cinco dimensiones se utiliza el cuestionario SERVQUAL.

Teoría de Deming.

Deming (1982) citado por Vargas y Aldana (2014) dice: las organizaciones para mejorar la productividad y competitividad, deben tener en cuenta los catorce puntos y siete enfermedades mortales de la gerencia", (p. 108)

1. Acreditación en el mejoramiento de productos y servicios.
2. Tener una nueva filosofía.
3. Ser independientes de la inspección masiva.
4. Finalizar la práctica de recibir contratos de compra basados en el precio.
5. Mejorar los sistemas de producción y servicio.
6. Capacitar a los trabajadores.
7. Ejercer liderazgo.
8. Desdeñar el miedo.
9. Bloquear las barreras que hay entre áreas de staff
10. Evitar la fuerza laboral para la adquisición de productividad.
11. Sacar las cuotas numéricas.
12. Bloquear el sentimiento de orgullo que produce el buen trabajo realizado.

13. Determinar un programa de educación y entrenamiento.
14. Dar medidas para lograr la transformación.

Y las siete enfermedades mortales de la gerencia:

- a. Falta de constancia en el objetivo.
- b. Resaltar sólo las utilidades a corto plazo.
- c. Evaluación a los trabajadores de acuerdo a su desempeño, y mérito.
- d. Cambio constante de la Gerencia.
- e. Conducir una empresa en función a las cifras visibles.
- f. Costos médicos excesivos,
- g. Costos excesivos de garantía

Cantú (2006) respecto a Deming refiere: “la calidad es la base de una economía sana, porque el mejoramiento de la calidad genera más empleo” (p. 30)

Teoría de la Planificación de la Calidad.

Por Juran (1984) indicó que “La misión es proporcionar a la alta dirección un enfoque estructurado que ayude a gestionar la calidad a los altos niveles que genere competitividad y productividad a la empresa”. (p.46).

Según lo define Cantú (2006) “mencionó que el proceso de administración de calidad se da en tres etapas: planeación, control y mejora de la calidad”, lo cual, es importante para toda organización tener en cuenta, porque, a través de ella podrán asegurar que los servicios que brindan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (p. 31)

Asimismo, Juran citado por Cantú (2006) señaló Estrategias para ser líderes en calidad, así como: Los administradores se deben responsabilizar de la calidad. De igual manera, todos los directivos y empleados de la organización tienen que integrarse para fomentar la calidad en la organización. Mejora de la calidad en forma continua y con el trabajo de todos a través de círculos de la calidad. Los objetivos de la calidad deben formar parte del plan de negocio”.

Para Juran promover la capacitación de los trabajadores es importante, con la finalidad de permitirles tomar decisiones sobre la base de los hechos y mejorar su desempeño.

Juran (1990) en su teoría de la planificación para la calidad, señaló: “La planificación de la calidad consiste en elaborar productos que satisfagan a los clientes sus requerimientos”. (p. 11).

Menciona los siguientes: “Reconocer a los clientes y sus necesidades. Elaborar un producto que satisfaga sus necesidades. Realizar un proceso capaz de producir un producto de calidad”.

Teoría de cero defectos de Philip Crosby

Crosby (1988) citado por Vargas y Aldana (2014) señalaron que la calidad tiene cuatro principios: “1. Cumplir con los requerimientos 2. La prevención. 3 Sigue estándares. 4. La calidad es medida”.

Además, Crosby, señaló que hacer mal las cosas cuesta dinero, y no beneficia al coste del servicio o producto, por ello, es importante hacer bien las cosas a la primera vez, cero defectos.

Teoría de la calidad total

Ishikawa (1990) citado Por García (1997) señaló que: “Todo control de calidad se da en la empresa donde participan todos los trabajadores”, “se lleva a cabo los círculos de la calidad” (p. 79)

Los círculos de calidad, son reuniones continuas de un grupo de trabajadores de una determinada área que asumen un compromiso voluntario para mejorar el funcionamiento de la organización y la producción del área, así como el desempeño de la empresa.

Ishikawa (1985) citado por Cantú (2006) señaló principios: En toda empresa debe existir un control de calidad y este se tiene que dar mediante capacitaciones de mejora continua.

El control de calidad constituye un instrumento creado por los japoneses para el desarrollo de los empleados y para la mejora continua de trabajo. Asimismo, las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo. (p. 112).

Vargas y Aldana (2014) refieren respecto a Ishikawa: “Fue el precursor de la calidad total, para el logro del éxito de la calidad” (p. 111)

Con el aporte de Ishikawa, se ha generado el control de calidad en todas las empresas del mundo; toda vez que creo el diagrama causa-efecto que es utilizado como una herramienta que sirve para encontrar, seleccionar y documentarse sobre las causas de variación de la calidad en la producción o el servicio.

Tipos de calidad de atención

Grönroos (1983), intento sistematizar los parámetros de la calidad, como:

- a. Calidad científico-técnica (avances técnicos y científicos);
- b. Calidad funcional (Atención brindada);
- c. Calidad corporativa (Imagen que se transmite);
- d. Gestión de la calidad (Conjunto de técnicas de organización para obtener niveles más altos de calidad. (p.112)

Elementos de la calidad de atención

De acuerdo a lo indicado por Palmer (2003), los elementos son:

- a. Calidad científico-técnica: Conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida. Es decir la relación interpersonal entre el profesional asistencial y el paciente.
- b. Accesibilidad: Acceso a los servicios sanitarios de tal manera que sea adquirido en forma equitativa por el ciudadano.
- c. Efectividad: Es la ejecución completa del proceso que hace que la atención de la salud, logre el objetivo de mejorar la salud del paciente.
- d. Eficiencia: Grado con el que se logra obtener el más alto nivel de calidad.

e. Satisfacción o aceptabilidad: Grado con que la atención prestada satisface las expectativas del usuario. (p.58)

Modelos de Calidad de atención

Modelo de la Escuela Norteamericana de Parasumaran, Zeithmal y Berry (1998). De acuerdo Setó (2004), Es la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido, planteando cinco dimensiones claves en la experiencia del servicio: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (p.46).

De ahí, que los atributos de la calidad de servicio y los elementos que afectan diseñaron un instrumento de medida que identificaron como el modelo SERQUAL para su evaluación.

La Escuela Francesa de Eiglier y Langeard (1989), con su modelo de la SERVUCION. De acuerdo con Varo (2000), La calidad es la interacción de toda una serie de elementos, como: el soporte físico, usados para la prestación de servicios.

El modelo señaló que la calidad es evaluada en tres dimensiones: las salidas (output) o el resultado, los elementos de la servucción anteriormente mencionados y el proceso de prestación (p.28).

La Escuela Escandinava de Grönroos (1978 a 1994). De acuerdo con los planteamientos de Salvador (2008), la calidad de servicio se centra en el resultado del proceso. Señaló también que la calidad funcional, es la forma cómo se entrega el servicio. Y la calidad esperada, está determinada por una serie de elementos como la comunicación de marketing; la comunicación boca ha oído, realizada por los clientes (p.38).

Modelo SERVQUAL. La medición de la calidad del servicio al cliente, resulta complicada debido a los factores que, en su mayoría, son intangibles y contiene muchas características psicológicas, como por ejemplo el ambiente del lugar, la amabilidad del personal entre otros.

De otro lado, Lozano y Fuentes (2006), definen que el Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), es la calidad del servicio como una función de la oposición, entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir, y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. (p.26)

Indicadores de calidad

Correa y Miranda (2010) refieren que “Los indicadores sirven para evaluar la calidad, así como los elementos se utilizan para medir fenómenos específicos, con respecto a una medida convencional”. (p.49)

Según Donabedian (1990), la evaluación de la calidad en los servicios de atención de la salud; presenta los siguientes indicadores:

- a. Indicadores de estructura: Son los recursos humanos, estructura del inmueble, clima organizacional, recursos materiales y existencia de transporte sanitario.
- b. Indicadores de procesos: son la aplicación de procedimientos, de acuerdo a los protocolos y normas de seguridad.
- c. Indicadores de resultados: Variación de los niveles de salud, nivel de resolución de problemas y la satisfacción del paciente por la atención recibida. (p.121)

Enfoques para evaluar la calidad del servicio de atención

Donabedian (1990) define que la calidad es una constante evolución puesto que se interrelaciona con el contexto de la época en que fue mencionada, para lo cual propone tres enfoques que son:

- a. Estructura: Se centra en la adecuación de las instalaciones y los equipos, la idoneidad del personal médico y su organización y otros.
- b. Proceso: Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo por parte de los profesionales de salud para el bienestar de los pacientes.
- c. Resultado: Se da en términos de recuperación y restauración de la salud del individuo. Los resultados, son indicadores sobre la validez a la eficacia y calidad de la atención médica. (p.221)

Dimensiones de la calidad de atención; Para establecer las dimensiones se tuvo en cuenta a los autores Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry,(1988) quienes señalaron: (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles), los cuales se ha considerado para medir la calidad de servicio en el Hospital Grau, como:

Elementos tangibles: Es la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del usuario, contar con infraestructura adecuada, equipos operativos, recurso humano capacitado, y predisposición para brindar un servicio de calidad.

Seguridad: Se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los usuarios; hacer sentir al paciente que los procedimientos que se le practiquen es siguiendo las normas técnicas y en el momento oportuno.

Capacidad de Respuesta: Es la respuesta de calidad requerida, en un determinado de tiempo y costo, es decir la voluntad con que se quiere atender al usuario, eficientemente.

Fiabilidad: Capacidad para brindar un servicio de modo cuidadoso y fiable a los usuarios. Es decir cumplir con la promesa que se le hace al usuario de manera precisa y convincente.

Empatía: Es la dedicación y satisfacción de las necesidades de los usuarios, comprender sus emociones, tratando de entender sus necesidades y en base a ello buscar la forma de satisfacerlas. También puede ser a través de una atención individualizada.

Fundamentos Técnicos

Normativa de la calidad de atención en salud

Según Ley 26842 “Ley General de Salud”, en su art.3 menciona: el derecho de toda persona a recibir, atención médico quirúrgico de emergencia cuando lo solicite, y mientras subsista el estado grave de riesgo para su vida y salud, donde

los establecimientos de salud están obligados a prestar la atención sin excepción.

Asimismo, señala, en su Reglamento General cap.VI, art.83, que están obligados a prestar atención inmediata a toda persona en situación de emergencia, el médico o médicos que realizan la evaluación correspondiente.

Por consiguiente, es importante que todos los establecimientos de salud tengan en cuenta la “Ley General de Salud”, en la aplicación de sus prestaciones asistenciales; ofreciendo una adecuada infraestructura, ambientes agradables, equipamientos, recursos humanos, así como, señalizaciones y rampas para camillas, sillas, que permita que los pacientes puedan acceder fácilmente a las instalaciones del nosocomio.

Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia NTS N°042-MINSA/DGSPE-V.01.

El Ministerio de Salud mediante la presente norma imparte instrucciones para mejorar la calidad de atención que se brinda al paciente en los servicios de emergencia de los establecimientos privados y públicos del sector salud; teniendo en consideración aquella circunstancia súbita o inesperada que requieren atención inmediata al poner en peligro la vida del paciente.

Asimismo, señala que los servicios de emergencia, deben contar con las áreas de admisión, triaje, tópico de enfermería, consultorios de medicina, trauma shock, pediatría, obstetricia, cirugía, traumatología y sala de observación; para ser atendidos de acuerdo a su prioridad de atención, como:

- a. Prioridad I grave súbita extrema.
- b. Prioridad II Urgencia mayor.
- c. Prioridad III Urgencia menor.
- d. Prioridad IV Patología aguda común.

RM. 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

El Ministerio de Salud, ha implantado la norma técnica de Sistema de Gestión de la Calidad de Salud, orientado a obtener resultados para la mejora

de la calidad de atención en los servicios de salud, bajo los principios, de normas, metodologías y procesos para su implementación.

Cuya finalidad, es que los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, contribuyan a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad. Por ello, el Ministerio de Salud y el Seguro Social de Salud deben impulsar, regular, brindar asistencia técnica, para mejorar la calidad de las prestaciones de salud en las entidades del sector respecto a la calidad y gestión.

Hablar de calidad, es mejorar las capacidades institucionales y la mejora continua de procesos en salvaguarda de la vida de las personas, cuya salud es protegida por el Estado.

Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Política Nacional de Calidad en Salud”.

El sistema de salud en el Perú está orientado al desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la prestación de salud.

De igual forma, contribuyen a las organizaciones proveedoras de servicios de salud, a la implementación de directrices emanadas por la autoridad Sanitaria Nacional a fin de perfeccionar la calidad de la atención.

Estándar

Según el Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.DS N° 013-2006-SA

Los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo establecen modelos que deben ser utilizados para medir los escenarios organizados, para lo cual se determina:

Desempeño de los profesionales y personal acorde con la oferta de los servicios del establecimiento o servicio médico de apoyo, a través de la seguridad del paciente frente al riesgo asociados con los servicios de salud ofrecidos.

El uso eficiente de los recursos, la continuidad del servicio, logran la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario, es una concepción que evaluara en forma individual, la apariencia de estado de vitalidad del ciudadano, definiéndose como prevención a la etapa de salubridad, a consecuencia de los intereses del beneficiario. (Ribeiro, 2003).

La satisfacción es la actitud mental que se origina por optimar la retroalimentación intelectual, lo cual, ofrece una sensación de plenitud ante la consulta clínica y el trato recibido; asimismo, es preciso mencionar que satisfacer una necesidad es muy importante para evaluar la calidad de atención; ya que persiste un estado de semejanza entre satisfacción y calidad en el interés de encontrarse sano (Donabedian, 1990 citado por Esquivel, 2016).

De acuerdo lo que define (Álvarez, 2011, p.65) indica que “podemos considerar la satisfacción como la reacción del usuario sobre el servicio adquirido, destacando las ideologías, las emociones y el esfuerzo de llevar a cabo los procesos, puesto que dependerá de la capacidad de los servicios admitidos. “

Antecedente y delimitación conceptual de la satisfacción del usuario

El tema de la evaluación necesariamente nos remota a ubicar el origen de la satisfacción. Según Lancaster (1995), el fondo de la evaluación empieza en el siglo XX, iniciándose con ilustraciones de colecciones ampliamente tratados desde ese entonces, a partir de 1970 aparece la frase satisfacción del usuario, lo cual, ha ido evolucionando como un perfil mental. (Citado por Hernández, 2011, p.320).

Por otro lado, (shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) describen, que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios, sin embargo, precisan: Es el estado intelectual o emocional que experimenta el usuario, ante una necesidad, deseo o al logro de un fin deseado. (Citado por Hernández, 2011, p.353)

Por su parte, Vogt (2004), p.16) indica que: la satisfacción es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las experiencias, en el otro. (Citado por Hernández, 2011, p.353).

Fundamento teórico de la satisfacción del usuario

La satisfacción se puede expresar con la representación del interesado frente al procedimiento de sanidad mundial, así como resistencia hacia una sede asistencial o la conducta del mismo. De otro lado, podemos decir, que la complacencia es la condición que involucra al factor humanitario, filosófico y el estado mental que se da por la retroalimentación cerebral.

Morillo (2009) define la satisfacción como el valor que percibe y evalúa el usuario basado en su experiencia luego de haber consumido un determinado producto o servicio al punto que esta cumple con sus demandas y expectativas. (p. 36).

La satisfacción del usuario desde hace algunas décadas es calificado como muy gratificante, dado que en algunos casos la valoración de la asistencia médica, ha tenido mayor atención en cuanto a las prestaciones de salud y la calidad de atención basado en la eficiencia y eficacia.

Sin embargo, existe discusión referente a la satisfacción ya que en muchos casos no todas las personas tienen la misma oportunidad de ser atendidos de acuerdo a sus necesidades; por ello, es importante tener consideración la visión de los usuarios sobre los productos o servicios que este adquiere para que a través de ella, la organización mejore sus prestaciones de salud.

Además, todo paciente que acude a un establecimiento de salud debe contar mínimo con los servicios médicos accesible, facilidades de acceso para realizar diferentes gestiones, amabilidad y puntualidad que se merecen; de igual forma, es importante tener un entorno placentero; además, de una infraestructura adecuada, trato cortés del personal administrativo, médicos, enfermeras, técnico, recursos, tales como: insumos, equipos e instrumental

médico necesarios y en buen estado de conservación para ofrecer un eficiente servicio de atención al asegurado. (Lozano (1997, citado por Esquivel, 2016, p. 19).

Por otra parte, todo establecimiento de salud debe contar con personal altamente capacitado, y suficiente para brindar una atención eficiente y de acuerdo a su nivel de complejidad. Del mismo modo, es necesario incorporar mejoras de desarrollo, determinando su evaluación hospitalaria, así como, un programa cuyo estudio y procedimientos son adecuados para tratar el problema de salud; de igual forma, el acceso oportuno al diagnóstico y tratamiento y otros, a fin de evitar complicaciones como consecuencia de la atención. (Álvarez, 2011, p. 65).

Si bien es cierto, no se encuentra un procedimiento de sanidad que verifique los estándares de calidad, es posible identificar los problemas que ocasionan a través de los defectos en la observación, el mismo, que servirá para encontrar opciones de solución. (Lozano (1997citado por Esquivel, 2016, p. 19.)

No obstante, el pensamiento de complacencia a los beneficiarios debe ser considerado como efecto de un método que detalla las diferencias entre los intereses del cliente en concordancia al servicio y su apreciación del contexto, la desconfianza, y la expresión referente a la escala de resistencias de los usufructuarios con sus experiencias. McIntyreSilva (1999).

Para Vara (2011) el bienestar del paciente tiene un impacto en toda organización y se explica a través del ciclo del buen servicio, es decir, es la unión incesante que atraviesa un consumidor o un usuario, acción que distingue la prestación, que en términos generales vendría a ser experiencias, satisfacción y prontitud. Además, asevera que a más cantidad de trabajadores que se preocupen de compensar al usuario; habrá más credibilidad de obtener usuarios fidelizados.

Además Morillo (2009) precisa que, las reacciones cognitivas y afectivas de los consumidores respecto a las características de un producto o servicio resulta del extracto a la percepción de un servicio y que la satisfacción resulte del resultado que se espera obtener respecto a la calidad.

Con relación, a los párrafos anteriores es importante determinar cuáles son las dimensiones que influyen en el proceso de toma de decisiones de la alta dirección para que a través de la investigación conozcan las expectativas de los demandantes a fin de lograr satisfacer sus necesidades. (Álvarez, 2011, p. 65).

Además, el interés por satisfacer las necesidades del cliente y la fidelización de los mismos, ha sido un factor relevante para expresar o visualizar la competencia, y en virtud a ello, los organismos adopten acciones para que los usuarios sean fieles a la Institución.

Zeithaml y Bitner (2009) refiere que a través de la evaluación de la actitud de los beneficiarios con relación al beneficio o prestación recibida, estas respondieron al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

Además, las expectativas de los usuarios son creencias que de alguna manera se relacionan con las prestaciones de asistencia médica, y que estas a su vez son medidas por estándares de calidad o punto mediante el cual se evalúan el desempeño organizacional.

Igualmente, Albretch (2006), precisa cuatro escalas o niveles mediante el cual se pueden medir las expectativas de los clientes: nivel básico, conformado por guías o manuales, así como, los atributos, requerimiento del servicio que deben superar a las interrogantes y la necesidad del usuario.

Por esta razón, es necesario que toda organización antes de prestar un servicio primeramente debe evaluar la necesidad del paciente para que de acuerdo a ello pueda programar sus actividades.

Mayormente, los intereses de los hombres son ligados por experiencias basadas en servicios similares adquiridos u observaciones que recogen, o sus necesidades propias.

Sin embargo, Oliver (2007) menciona que la solución a la necesidad del usuario es la satisfacción. Es decir, es una apreciación que se realiza al producto o servicio proporcionado, la misma que tuvo un impacto placentero o de recompensa con el consumo del mismo". (p. 175)

De acuerdo a Palma (2005) la satisfacción implica componentes cognitivos y afectivos, que estén relacionado con el cliente, a través de oportunidades, incorporaciones y evaluaciones basados en beneficios y sacrificios.

La percepción, el conocimiento adquirido y las características subjetivas que de alguna manera permitirá valorar, considerar determinados aspectos en detrimento de otros.

Sin embargo, Atalaya (1999) dice, la ratificación de las atenciones reside en la valoración de la satisfacción y el desempeño percibido en varios servicios.

De igual manera, Palma (2005) refiere que la satisfacción de los usuarios está basada en la asistencia que brinda la organización para satisfacer la necesidad del cliente. La satisfacción del usuario se da en múltiples niveles de la organización como es: satisfacción de la persona, con el servicio y la institución como un todo.

Otro de los aspectos más relevantes de la satisfacción es que las empresas centren sus actividades hacia el beneficio del individuo, toda vez que es considerado como una meta o una herramienta de marketing. A partir de ese, contexto las empresas podrán lograr altos niveles de satisfacción en sus clientes y por ende aseguran el segmento al cual va dirigido sus servicios, el mismo que redundara en su fortalecimiento y crecimiento.

Torres y Miranda (2010) señala, la satisfacción al estado anímico de la persona que tiene como resultado adquirir o haber recibido el producto o servicio, el mismo que pudo compensar sus expectativas.

Seguidamente, podemos decir que la satisfacción es una cualidad del usuario hacia el distribuidor del servicio, o un enfrentamiento entre consumidores que esperan lograr (expectativas) y los que aceptan (perspectivas), respecto al cumplimiento de una necesidad o deseo.

Según Pérez (2013) “la satisfacción del usuario es complacer un deseo previa evaluación y una experiencia definida”. (P.29)

Palma (2005) refiere para que una empresa logre satisfacer consistentemente a sus usuarios debe establecer quiénes son sus consumidores, y partir de ella, precisar cuáles son los fundamentos críticos de éxito que les permita responder a los intereses de los consumidores, así mismo, mejorar sus procesos a fin de generar servicios acorde a los requerimientos de los usuarios, con el fin de alcanzar el éxito. (p. 49)

Sin duda alguna, para una organización es primordial realizar evaluaciones de satisfacción con el fin de obtener resultados que permitan situar a los usuarios con el fin de fidelizarlo.

Para Douglas y Baetson (2012) la Satisfacción de los usuarios es vital, puesto que, sin consumidores la organización no tendría razón de ser. Toda empresa de servicios tiene que evaluar constantemente la necesidad del cliente, sin esperar que todavía se quejen para que recién identifiquen los problemas y a partir de ello implementar acciones que permitan mejorar el servicio. (p. 91)

El reconocimiento positivo de los usuarios respecto a la prestación recibida genera un impacto positivo en los usuarios satisfechos, ya que muchas veces son ellos los que recomienda de dicho servicio, actitud que compromete a todo el personal con la finalidad de brindar calidad de atención de acuerdo a los estándares institucionales.

Las encuestas de la satisfacción también son herramientas que toda empresa u organización necesitan para medir correctamente la satisfacción del cliente, para tomar mejores decisiones acerca de las acciones que deberán tomarse a futuro. (Torres y Miranda (2010)

De igual manera, Lee y Yom (2006) en su artículo refiere que los servicios de enfermería influyen enérgicamente en la satisfacción del usuario, que incide en el regreso al hospital. Del mismo modo, la investigación refiere que el resultado de la dimensión biopsicosocial influye en la satisfacción.

"Si los pacientes satisfechos perciben los cuidados positivamente", es importante que el servicio que reciben está satisfaciendo sus necesidades, ósea la institución está logrando mejorar sus procesos. (Melo, 2005, 9. 41).

Los Niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan niveles de satisfacción:

- a. Cuando el servicio no satisface las expectativas del paciente se entiende por insatisfacción.
- b. Cuando el servicio percibido cubre con las atenciones del paciente este se siente satisfecho.
- c. Cuando la atención percibida excede las esperanzas del paciente es complacencia. (Esquivel, 2016, p. 21)

Por lo tanto, cuanto al cliente o usuario es complacido con todos sus requerimientos, este se vuelve leal ante una cierta institución o empresa, que hace que se fidelice hasta que encuentre otro que supere sus expectativas.

Por esta razón, las Instituciones Públicas deben innovar proceso que permiten satisfacer las necesidades de los pacientes, concediendo más de lo prometido.

Asimismo, Gasquet (2000) asevera que entre el servicio de calidad y nivel de satisfacción existe una fuerte unión sobre las apreciaciones de los usuarios. Sin embargo, hay una incertidumbre respecto a la complacencia del interesado puesto que es difícil investigar, puesto que puede ser manejado por guías.

Indudablemente, McIntyre Silva, (1999), dice: la atención y mejora del estado de salud es percibida por el usuario con un alto nivel de satisfacción.

Además, los usuarios presumidos tienen el propósito de continuar su atención con los mismos profesionales, por otra parte, refieren que los cuidados que se le da, a los pacientes, estos son más propensos a cumplir con el tratamiento establecido por el profesional médico, repercutiendo a que su salud mejore positivamente".McIntyre Silva, (1999:11).

Los ciudadanos admiten como una actitud normal los comportamientos de los empleados, y posiblemente surge la insatisfacción cuando la atención recibida no cubrió sus expectativas.

Según (Melo, 2005). Los usuarios no saben que responder cuando se les pregunta si la atención recibida satisfaceos sus necesidades (Melo, 2005).

Ciertamente, los encuestados muestran altos niveles de satisfacción y son pocos los que manifiestan su insatisfacción. (Fitzpatrick, 1993 citado por Esquivel, 2016).

Por su parte Morillo (2009) dice: una Institución está encaminada a ofrecer servicios que satisfacen las carencias y perspectivas de los usuarios al cual está dirigido su capacidad de atención. Las Instituciones deben adecuarse permanentemente a los retos que se originen en el sector e impulsar una cultura de gestión institucional basado en la mejora continua. (p.36)

Por otra parte, el rol que cumplen los usuarios radica en facilitar información sobre deficiencias del servicio e intereses reales, porque a través de ella va permitir a la empresa subsanar y mejorar el servicio.

No obstante, Kotler y Armstrong (2010) definen, que el resultado de las características del servicio incide en los intereses de la satisfacción del usuario. Por consiguiente, es muy significativo atribuir básicamente en la conducta del ciudadano en un posterior accionar. (p.107)

De igual modo, define que una experiencia razonada y cognitiva implica la satisfacción del usuario, basados en deseos.

Según, Altuzarra (2009) La organización debe contar con un ambiente agradable y tranquilo que crea un clima de confianza para que se pueda relacionar con sus clientes.” (p. 66).

Igualmente, para lograr la fidelización de los clientes, es obligatorio que las Instituciones detalle las actividades que muestren seguridad. Asimismo, reorientar los procesos asistenciales, e incorporar las opiniones de los pacientes, lo cual, debe revertir en la eficiencia de la atención.

Es necesario que los directivos se encarguen de conducir las organizaciones a efectos de expresar nuestro compromiso en la atención de los usuarios, de tal manera que deben capacitar a todo su equipo de trabajo, con la finalidad de desarrollar competencias necesarias para estimular la actitud de servicio, que debe ser parte de la cultura empresarial.

Al respecto, Vara (2011) sugiere, que las quejas o reclamos se deben analizar detenidamente puesto que ayudan a identificar las deficiencias en cuanto a las actividades de la organización. En resumen, las quejas formuladas por los ciudadanos deben ser tomadas como sugerencias que permitan mejorar las actividades o en su defecto los profesionales de la salud mejoren su actitud hacia el paciente.

Por tal motivo, las quejas deben ser contestadas en el menor tiempo posible, pero antes los Administradores deben entrevistarse con el paciente para conocer sus inquietudes y desavenencias encontradas con el servicio, con el objeto de absolver su reclamo.

Las entidades tienen la obligación de tener oficinas de atención al asegurado con la finalidad de que estas sean escuchadas y sus reclamos sean solucionados. Las sugerencias vertidas por los usuarios muchas veces no tienen concordancia con su insatisfacción, por ello, es necesario considerar dentro del marco de responsabilidades, a los proveedores y usuarios externos.

Según Sánchez (2012) relata que existen procesos que nos permiten acercarnos a la satisfacción del usuario con los procedimientos de salud, como el análisis de quejas y sugerencia o la realización de estudios realizados de metodología cualitativa.

Asimismo, es imprescindible considerar la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios adquiridos que son aspectos claves en la definición de la calidad y su valoración es ineludible para facilitar una correcta asistencia sanitaria (p.14)

Dimensiones de Satisfacción del usuario

Según Esquivel (2016) El bienestar que puede ser valorado a través de la observación, evaluación y expresado mediante la comunicación clara, sobre los cuidados recibidos por el personal del centro asistencial, durante su permanencia. (p, 15)

La definición operacional de la variable satisfacción de los usuarios se da a partir de sus dimensiones, trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad,

competencia profesional, los cuales serán medidos mediante un instrumento que consta de 24 ítems, el cual ha sido adaptado a la realidad del hospital Grau.

Trato Digno y Respetuoso

El trato y respeto hacia los pacientes es importante porque a partir de ella se puede decir que el paciente tiene derecho al sistema de salud, a través de un trato digno, con respecto a sus convicciones personales y morales.

Principalmente con aquellas condiciones cualquiera sea el estado socio económico se puede medir la calidad de la atención médica, el mismo que sirve para medir el grado de satisfacción del usuario, puesto que toda relación entre el profesional asistencial y el paciente debe estar ligado a la confianza, y el respeto lo cual, es requisito principal para alcanzar una investigación apropiada y crear seguridad por parte del personal asistencial u otras, acciones que repercutirán en la mejoría de la enfermedad.(Esquivel.2016(p. 9)

Esta teoría asevera que la formación de los profesionales de la salud, como el sistema de prevención de cuidado de salud, debe centrarse en los valores humanos y el bienestar de los demás.

De igual manera, el cuidado del paciente se relaciona entre el personal y el paciente, demostrando y practicando positivamente la confianza con el objetivo de conocer las necesidades de cada persona y poder satisfacerlos mediante la aplicación del uso sistemático del método científico, sin dejar de lado la parte humana, perseverando la sensibilidad para los demás. (Esquivel (2016).

Cortesía y amabilidad

Dentro de la cortesía y la amabilidad los empleados de las instituciones muestren un trato humanizado, personalizado, proporcionándoles información de calidad, y comodidad en las instalaciones del inmueble; Asimismo, precisar que la causa de la insatisfacción es la falta de coherencia del recurso humano del establecimiento de salud.

Al respecto, el Centro Hospitalario, debe reducir los tiempos de espera, evitar realizar pruebas innecesarias, mejorar el intercambio de información, y los desplazamientos innecesarios. (Esquivel (2016, p. 10)

Competencia profesional

Los profesionales de salud dentro de sus competencias profesionales tienen la responsabilidad de satisfacer las características del ser individuo, puesto que el personal asistencial es quien recibe al paciente, quienes son responsables de ofrecer un servicio con calidad y eficiencia fundamentadas en sus experiencias que enfrenta la persona en el transcurrir de su vida. (Esquivel, 2016) p.23)

Además podemos decir que los usuarios, son tácitamente racionales e idóneos para tomar determinaciones profundas respecto a su salud y al desempeño imperioso moralista implica a los usuarios a evaluaciones de calidad de la atención de salud. Sin embargo, la satisfacción del usuario, aunque no es la transposición del conocimiento de la calidad de bienes, surge como un meritorio hito de la particularidad de la salud. (Paúl 1999citado por Esquivel, 2016, p. 18)

Marco Conceptual

Emergencia: toda emergencia médica se presenta improvisadamente e inesperada que requiere de una atención inmediata puesto que la vida de la persona se encuentra en peligro, puesto que al no ser atendido de inmediato puede causar la muerte del paciente o causar daño cerebral, entre otros. (Espinoza y Gómez, 2000, p. 40)

Hospital: Es un establecimiento de salud que sirve para la atención y asistencia de los enfermos a través de los profesionales médicos, enfermera, técnicos y de servicios, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, disponiendo de los recursos, equipos e insumos , instrumental y farmacología adecuada. (Espinoza y Gómez, 2000, p. 38)

En un centro hospitalario se atienden a pacientes enfermos, con la finalidad de proporcionarles diagnóstico y tratamiento que soliciten.

Servicio: son actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. De otro lado, también podríamos decir que son acciones que se realizan para servir a alguien. (Espinoza y Gómez, 2000, p.40)

Satisfacción del Paciente: Es el deseo que se formula a través de sus posibilidades y atributo acogido, por los usuarios, siendo importante examinar algunos métodos más acabados para la comprensión de la opinión de los usuarios en los servicios de salud, haciendo constancia a módulos de pacientes. (Morales, p.16)

Sin embargo, en el trabajo de investigación se admitirá el gusto del individuo como la disposición que hace que el paciente se imagine satisfecho con relación a la atención del personal asistencial y por ende el cumplimiento de sus expectativas que tenía respecto a los de los problemas de salud.

Paciente: Es aquella persona que recibe las prestaciones de salud a través de un personal de salud, para su tratamiento de una enfermedad, intervenciones o exámenes médicos, para mejorar su salud.

De igual manera, es importante tener en cuenta el objetivo del trabajo de investigación, que es la calidad y la satisfacción. Por ello, se puede definir al paciente como aquella persona que se encuentra hospitalizado o internado en sala de observación con una permanencia mayor de 24 horas. (Morales, p17).

1.3. Justificación

La presente investigación permitirá obtener resultados que posibiliten la realización de investigaciones futuras que coadyuven a mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Justificación teórica

Según Quezada (2014), su finalidad es “generar e incrementar conocimiento a la ciencia”. (p.22)

La presente investigación permitirá determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Es decir, los servicios que ofrece la institución a todos los asegurados que asisten al centro asistencial a fin de recuperarse. Cuyo proceso de análisis de la situación de los servicios de salud constituyen una herramienta valiosa para evidenciar las prioridades a incorporar en las agendas sanitarias los requerimientos y necesidades de cada establecimiento de salud para su posterior accionar.

Por ello, se ha estimado que la satisfacción de los pacientes es un elemento significativo de la calidad, porque a través de ella, va proporcionar información referente a sus expectativas, es decir si el usuario se encontró satisfecho con los servicios recibidos o en parte se ha cubierto sus expectativas y si estas han sido buenas, limitado o relativamente insatisfecho con algunas áreas.

Justificación práctica

Para Quezada (2014), se da cuando se pretende resolver un problema.

(p.22).

Esta investigación se efectúa con el propósito de mejorar el impacto de los asegurados hacia la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau, porque a partir de los resultados obtenidos, se evaluará la eficiencia, efectividad y seguridad del paciente; siendo inevitable un liderazgo dinámico de tal forma que esta causa sea tangible y llevadero en el tiempo a través de una constante mejora continua.

Asimismo, el presente trabajo en estudio va servir como aporte para investigaciones futuras por parte de la Institución, siendo necesario que el Director y Administrados actúen sobre los aportes proporcionados.

Justificación Técnico

Según Quezada (2014) Se realiza cuando se propone métodos, técnicas e instrumentos para generar conocimientos válidos y confiables. (p.22)

En la investigación se han utilizado un instrumento válido y confiable para evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. Que podrán ser utilizados por otros investigadores en sus investigaciones futuras.

Para lograr los objetivos se realizaran procesamiento de datos estadísticos, análisis de los resultados obtenidos, especialmente en el trabajo de campo, así como metodologías y modelos puntuales.

1.4. Problema

El problema de salud es conocido por los ciudadanos a nivel internacional y nacional, puesto que existe deficiente calidad de atención en los servicios que se ofrece a la población, en los diferentes centros de salud de nuestro país.

El objetivo principal es evaluar y categorizar los servicios de emergencia dado que la atención se inicia en el triaje. De ahí, la baja asignación de recursos económicos por parte de los Ejecutivos y Directivos del Seguro Social de Salud, hacen que existan deficiencias en sus prestaciones asistenciales.

De igual, forma podemos confirmar que la deficiencias encontradas en la infraestructura con espacios reducidos, brecha en el equipamiento, insuficiente o falta de mantenimiento y escasos insumos, agregado a ello, la atención inhumana del personal administrativo y asistencial en algunos casos causados por el profesional médico, enfermera, personal auxiliar, personal administrativo, de vigilancia y servicios.

Sabemos, también que uno de los problemas que ocasiona que el servicio de emergencia se congestione de pacientes es la descompensación entre la oferta y la demanda de consultorios externos donde el paciente va a solicitar citas y no pueden acceder fácilmente a una atención, las cuales se encuentran postergadas hasta por tres meses, lo que, genera que el paciente se va agudizando y a consecuencia de ello es que terminan recurriendo a los servicios de emergencia, así como, el insuficiente recurso humano, salas de emergencia sobre cargadas y espacios de hospitalización reducidos, lo que ocasiona que los asegurados expresen su malestar por los maltratos que reciben del Seguro Social de Salud a través del Hospital Emergencias Grau, que en algunos casos son atendidos hasta en los pasillos, por la falta de espacio en emergencia, y camas en hospitalización.

Tal es así, que en el 2016 la Dirección del Hospital Grau, recibió quejas de asegurados, que mayormente fue por reclamos en la demora de citas (28.4%), falta de información adecuada (20.3%), y retraso en la prestación de salud generado por problemas administrativos o asistenciales (8.4%).

El hacinamiento de los servicios de emergencia es la prueba cotidiana y visible de la deficiente infraestructura, puesto que el 65% de los hospitales de ESSALUD entre ellas el Hospital Grau supervisados en el 2016 por la Defensoría del Pueblo, se ha observado que cuentan con espacios reducidos y las camillas en los pasillos a un metro de distancia entre sí.

Además, el 22% de asegurados precisan que el Hospital Grau no tiene a disposición banco de sangre existiendo un descontento de parte de los asegurados, además así como la falta de medicamentos, y el hacinamiento de los pasillos con enfermos en camillas.

La brecha de camas en hospitalización hace que los pacientes no pueden ser hospitalizados quedándose por más días en sala de observación; toda vez, que en las áreas de emergencia atienden casos que podrían ser tratados en establecimientos de menor complejidad.

Según, el área de estadística del hospital, entre enero a diciembre del 2016 en el servicio de emergencia se atendieron 3,900 pacientes, de los cuales el 45% eran casos sin riesgo de muerte y que no tenían peligro de secuelas graves, lo que, inciden en la calidad de servicio de emergencias del Hospital Grau y la satisfacción del cliente.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?

Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?

Problema Específico 3

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la calidad de atención y trato digno y respetuoso en emergencia del Hospital Grau, 2017

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables de investigación

V1: Calidad de atención

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) señala: que la calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente o usuario. “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, que acompañan al proceso de atención en todas sus partes.

Manifiesta, que la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia médica de tal manera que maximice sus beneficios en bien de la salud, disminuyendo al mismo tiempo los riesgos. Planteando cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía. Citado por Seto (2004 (p.46)

V2: Satisfacción del usuario

Esquivel (2016) “Es el grado de bienestar que experimenta el usuario, sobre los cuidados recibidos del personal de emergencia del Hospital durante su atención, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje” (p, 15)

La definición operacional de la variable satisfacción de usuarios a partir de sus dimensiones: Trato digno y respetuoso, Cortesía y Amabilidad, Competencia profesional, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 24 ítems con sus respectivos índices.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable calidad de atención

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>N° de Ítems</i>	<i>Escala de Medición</i>	<i>Niveles y rangos</i>	
Calidad de Atención	Elementos Tangibles	Capacidad instalada	1, 2, 3, 4,5	Siempre (5)	Nivel Alto (91 - 120)	
		Recursos Humanos	6, 7, 8,	Casi siempre (4)		
		Equipos Operativos	9, 10, 11	Algunas veces (3)		
	Seguridad	Identificación del Paciente		Casi nunca (2)	Nivel Medio (61 – 90)	
				Nunca (1)		
	Capacidad de Respuesta	de	Eventos Adversos	15, 16, 17		
			Información Terapéutica	18, 19, 20		
	Fiabilidad		Atención Personalizada	21, 22		Nivel bajo (30 - 60)
			Información Rapidez Ayuda	23, 24		
	Empatía		Período Interés	25, 26		
Priorización del paciente			27, 28			
		Tiempo de dedicación al paciente	29, 30			

Nota. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry de al Modelo Serqual 1998

Tabla 2
Operacionalización de la Satisfacción de usuarios

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>N° de Ítems</i>	<i>Escala de Medición</i>	<i>Rangos</i>
Satisfacción del usuario	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas	1,2,3,4,5,	Siempre (5)	Muy insatisfecho (74 – 98)
		Confiabilidad	6,7	Casi siempre (4)	
	Cortesía y Amabilidad	Capacidad de escucha	8,9,10,11	Algunas veces (3)	Satisfecho (49 – 73)
		Trato cortés	13,14,,15,16,17,18	Casi nunca (2)	
	Competencia profesional	Profesionalismo	19,20	Nunca (1)	Insatisfecho (24 - 48)
		Conocimientos Competencia	21,22,23,24		

Nota: Adaptado de Esquivel 2016

2.3. Metodología

El método empleado en el estudio es hipotético deductivo, del enfoque cuantitativo, del paradigma positivista. Hipotético deductivo porque en el caso específico planteamos hipótesis de lo general a lo particular” (Cegarra, 2011, p.82).

Asimismo, lo empleamos corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica, es el camino lógico, para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Citado por Chávez (cegarra J.2011. p 36)

2.4. Tipo de estudio

Según Bernal (2010, p. 19), es una “investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla; en este tipo de estudio se busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido, se acota que el estudio es de nivel descriptivo de grado correlacional. (p.164)

Asimismo, la presente investigación según Hernández (2010) precisa: es de nivel descriptivo correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p.81)

Hernández (2010) refiere que la presente investigación tiene enfoque cuantitativo, porque usa recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (p.11).

2.5. Diseño

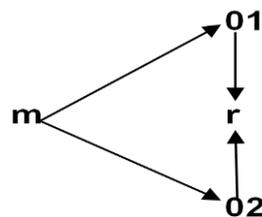
El diseño es no experimental de corte transversal, según Hernández (2010) se denominan así puesto que recogen los datos en un determinado tiempo y espacio, su objetivo es describir y correlacionar variables en este caso específico la calidad de atención y el satisfacción del usuario (2014, p. 151).

De acuerdo a Hernández (2010, p.201) sostiene que: Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

No experimental, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.149).

Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables. Gráficamente se denota:



Esquema del diseño de investigación

M: Muestra de usuarios externos que acuden al servicio de emergencias del Hospital Grau.

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Según Quezada (2014) “es el conjunto de todos los individuos, personas, objetos, animales, etc) que porten información sobre el fenómeno que se estudia.”(p.95)

La población estuvo conformada por 325 usuarios del distrito de Lima Cercado y referidos de otros centros que concurren diariamente a su atención médica en el servicio de emergencia del Hospital Grau.

Tabla 3

Distribución de la población

Hospital	Total de usuarios
Servicio de emergencia del Hospital Grau	325
Total	325

Muestra

Según Quezada (2014), “es un subconjunto que seleccionamos de la población”.(p.95)

Se calculó la siguiente fórmula:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 325 pacientes

Z = Nivel de confiabilidad: 95% = 1,96

P = Probabilidad de éxito: 50% (50/100) =0,50

q = Probabilidad de fracaso: 1 – p (1 – 0,5 = 0,5)

E = Error máximo: 5% = 0,05

Substituyendo los datos en la fórmula, se obtiene n = 178 que viene hacer el tamaño de la muestra.

$$N = \frac{e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 325}{0.0025 \times 324 \times 3.92 \times 0.5 \times 0.5}$$

N= 178

La muestra estuvo conformada por 178 usuarios del distrito de Lima Cercado y referidos de otros centros que concurren diariamente a su atención médica en el servicio de emergencia del Hospital Grau.

Muestreo

Fue probabilística, al respecto Quezada (2010), “se calcula con anticipación cuál es la probabilidad de poder obtener las muestras que sean posible a partir de una población o universo”. (p.97)

El tipo de muestreo que se utilizó fue aleatorio simple. Para Quezada (2010), “todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.” (p.97)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el presente trabajo de estudio se aplicó la técnica de recolección de datos que fue a través de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario.

Al respecto, Quezada (2014), manifestó: “trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca del problema en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar conclusiones que se correspondan con los datos.”(p.124)

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Al respecto, Quezada (2014), señaló: “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se mide.” (p.130)

Para la variable calidad de atención

Se aplicó el instrumento para recopilar datos de la variable de calidad de atención según el modelo SERVQUAL (QualityService) de los autores Zeithaml, Parasumaran y Berry el mismo que fue adaptado a la realidad del Hospital Grau y que tiene como finalidad medir el porcentaje de cada una de las dimensiones de satisfacción del usuario.

Para la variable satisfacción del usuario

Se aplicó un cuestionario de satisfacción del usuario, del autor Esquivel, el mismo que también fue adaptado a la realidad del Hospital Grau, y tiene por finalidad de medir el porcentaje de cada una de las dimensiones de la calidad de atención en el usuario.

Ficha: Variable calidad de Atención

Aspectos Complementarios

Detalles

Objetivo	: Determinar el nivel de la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Grau- 2017
Contenido	: Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems en 5 dimensiones: Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Empatía.
Autora	: Beatriz Casaño Quispe
Año	: 2017
Tiempo de duración	: 30 minutos
Lugar	: Lima cercado
Administración	: Colectivo
Escala Likert	: Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca nunca

Dimensiones	: 05 dimensiones y 30 ítems
Niveles y rangos	: Bueno (46-100) Regular (51-75) Malo (25-50)

El presente instrumento calidad de atención, tiene por objetivo recolectar datos sobre las percepciones o conocimientos de la variable.

Ficha: Variable satisfacción de los usuarios

Aspectos Complementarios

Detalles

Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Grau-2017
Contenido	: Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 24 ítems con tres dimensiones: Trato Digno y Respetuoso, Cortesía y Amabilidad, Competencia Profesional.
Autora	: Beatriz Casaño Quispe
Año	: 2017
Tiempo de duración	: 30 minutos
Lugar	: Lima cercado
Administración	: Colectivo
Escala Likert	: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Dimensiones	: 03 dimensiones y 24 ítems
Niveles y rangos	: Muy Satisfecho (74 -98) Satisfecho (49 - 73) Insatisfecho (24-48)

El presente instrumento de satisfacción del usuario tiene por objetivo recolectar sobre el bienestar o insatisfacciones de los pacientes.

Validación y Confiabilidad del instrumento

Validez

Los instrumentos elaborados y diseñados para medir el calidad de atención y el satisfacción del usuario fueron validados por tres expertos, (Hernández et. Al, 2010) menciona que la validez representa el valor de un instrumento si verdaderamente una variable mide lo que debe medir, por ello se puede manejar distintos criterios que confirma como lo relacionamos.

De acuerdo a los lineamientos de la Universidad César Vallejo (2012), los criterios de evaluación de los instrumentos fueron: pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiada para sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo), por lo tanto luego representar al componente o dimensión específica del constructo) y claridad (si se entiende de aplicar el piloto, se trabajó la validez de cada criterio por juez utilizando la V de Aiken. Para este estudio se consultó a un metodólogo y dos temáticos que ostentan el grado de doctor.

Para esta tarea se consultó dos temáticos y un metodólogo que ostentan el grado de Magister y Doctor.

Tabla 4

Validez del instrumento calidad de atención

Validador	Resultado
Mgtr. Romell Lizandro Crispín	Aplicable
Dr. Wilmer Riveros Valenzuela	Aplicable
Dr. Oscar Carranza Huari	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla 5

Validez del instrumento satisfacción del usuario

Validador	Resultado
Mgtr. Romell Lizandro Crispín	Aplicable
Dr. Wilmer Riveros Valenzuela	Aplicable
Dr. Oscar Carranza Huari	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Para Escurra (1988), el coeficiente V de Aiken, es el más pertinente para establecer la validez, a través del cual conduce a lograr valores probables de ser analizados a través de la estadística según sea el tamaño de la muestra.

Confiabilidad

El criterio de Confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero.

Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de fiabilidad

No es confiable -1 a 0

Baja fiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada fiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte fiabilidad 0.76 a 0.84

Alta fiabilidad 0.9 a 1

Tabla 6

Confiabilidad cuestionario calidad de atención

Calidad de atención	0.876
Total	0.876

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (Pino, 2013, p. 380)

Por debajo de 0.60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

Tabla 7

Confiabilidad de cuestionario satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach
Total	0.867

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (Pino, 2013, p. 380)

Por debajo de 0.60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

El coeficiente Alfa obtenido es por encima de .800, lo cual permite decir que el cuestionario tiene una Alta Confiabilidad. Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuya el nivel de fiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que se utilizó para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo (Pino, 2013, p. 380)

2.8. Método de análisis de datos

A partir de los datos organizados, se estableció la frecuencia absoluta y relativa de los datos, los cuales fueron presentados en las tablas y figuras correspondientes.

Por la naturaleza cualitativa de las variables se procedió a elaborar una

tabla de contingencia y cuantificar el coeficiente de correlación de Spearman por ser un estadígrafo para medir la correlación de variables no paramétrico.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas.

Para interpretar los coeficientes de correlación de nuestras variables estudiadas nos fundamentaremos en las siguientes puntuaciones e interpretaciones (Bisquerra y Cols, 2008)

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

De -0.91 a -1	Correlación negativa muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación negativa alta
De -0.41 a -0.70	Correlación negativa moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación negativa baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra

2.9. Aspectos éticos

El estudio de investigación realizado no se contrapone con las normas éticas y conductuales con la que se desarrolla esta investigación, donde el anonimato de las personas encuestadas está garantizado, así como la veracidad de los datos que se ingresen al aplicativo antes mencionado y los resultados que darán en esta investigación.

Además, este trabajo de investigación se realizó utilizando los criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, para el proceso de investigación. De igual manera se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica, haciéndose referencia de los autores con sus respectivos datos que consigna, y respetando la ética profesional.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 8
Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	61	34,3
Regular	69	38,8
Bueno	48	27,0
Total	178	100,0

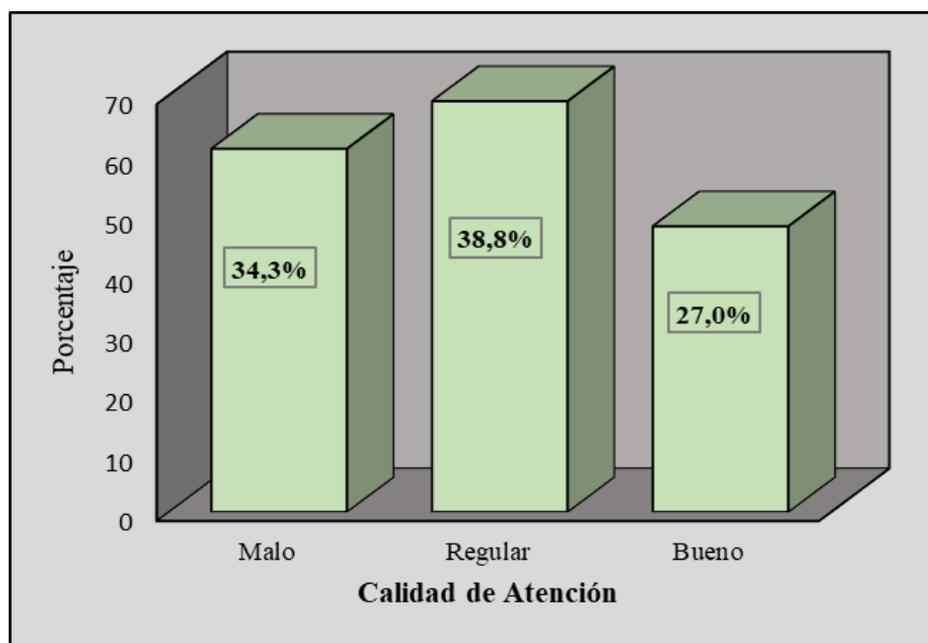
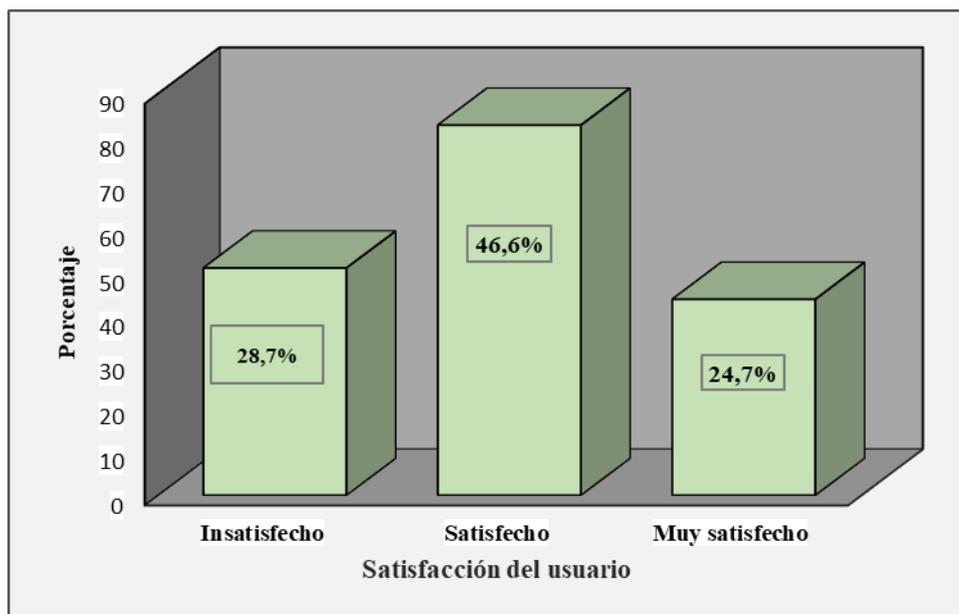


Figura 1 Distribución de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención

En la tabla 8 y Figura 1 se puede observar que el 38,8% (69) de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, dicen que la calidad de atención es regular, asimismo, se observa que para el 27,0% (48) es bueno y el 34,3% (61) responde que es malo, según las dimensiones elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Tabla 9***Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario***

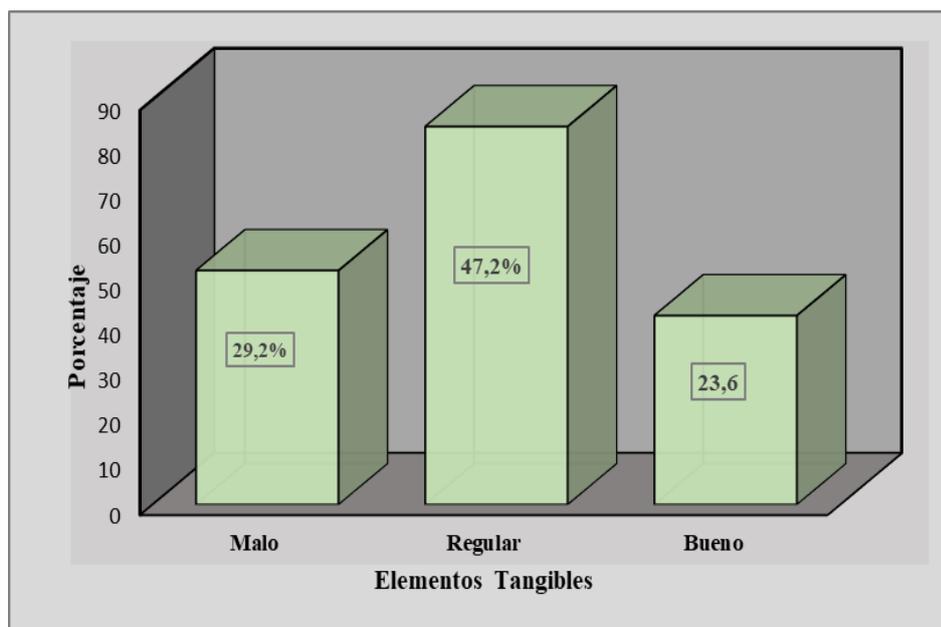
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	51	28,7
Satisfecho	83	46,6
Muy satisfecho	44	24,7
Total	178	100,0

*Figura 2* Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario

En la tabla 9 y Figura 2 se puede apreciar que la satisfacción de los usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, el 46,6% (83) de los usuario presentan un nivel de satisfecho, por otro lado el 24,7% (44) alcanzó un nivel de muy satisfecho, y sólo el 28,7% (51) se encuentra en un nivel de insatisfecho en la variable satisfacción del usuario.

Tabla 10***Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangible***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	52	29,2
Regular	84	47,2
Bueno	42	23,6
Total	178	100,0

*Figura 3* Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangible

En la tabla 10 y Figura 3 se puede apreciar que la satisfacción de los usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, el 46,6% (83) de los usuario presentan un nivel de satisfecho, por otro lado el 24,7% (44) alcanzó un nivel de muy satisfecho, y sólo el 28,7% (51) se encuentra en un nivel de insatisfecho en la variable satisfacción del usuario.

Tabla 11
Distribución de frecuencia y porcentaje de la fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	59	33,1
Regular	67	37,6
Bueno	52	29,2
Total	178	100,0

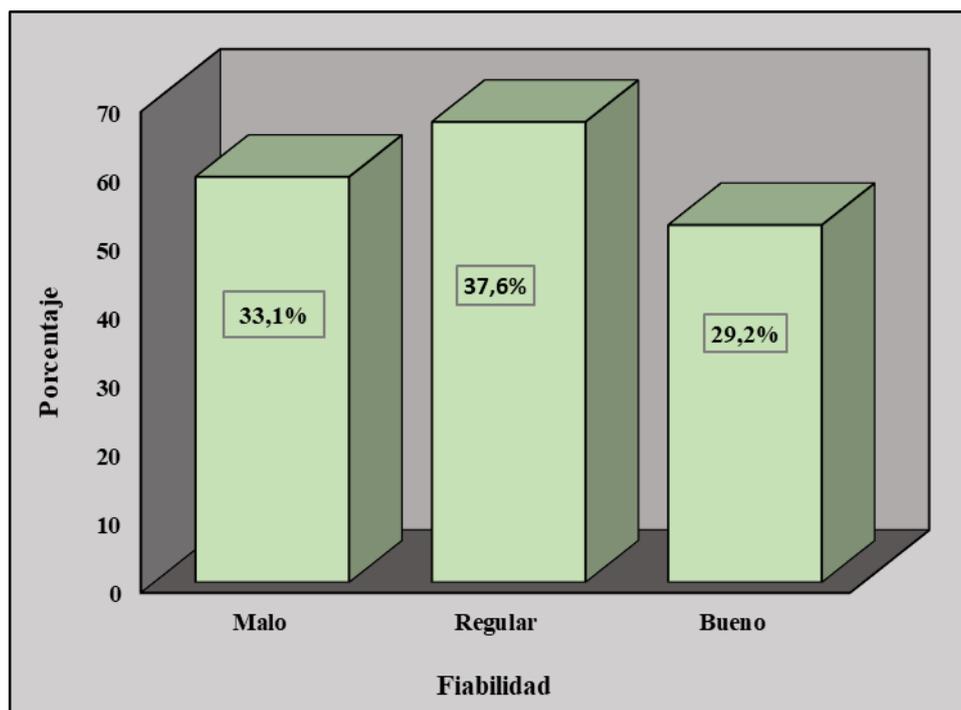


Figura 4 Distribución de frecuencia y porcentaje de la fiabilidad

En la tabla 11 y Figura 4 se puede observar que la calidad de atención del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau, respecto a la dimensión fiabilidad, el 37,6% (67) de los usuario presentan un nivel regular, por otro lado el 29.2% (52) alcanzó un nivel bueno, asimismo el 33,1% (59) se encuentra en un nivel malo.

Tabla 12

Distribución de frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	51	28,7
Regular	71	39,9
Bueno	56	31,5
Total	178	100,0

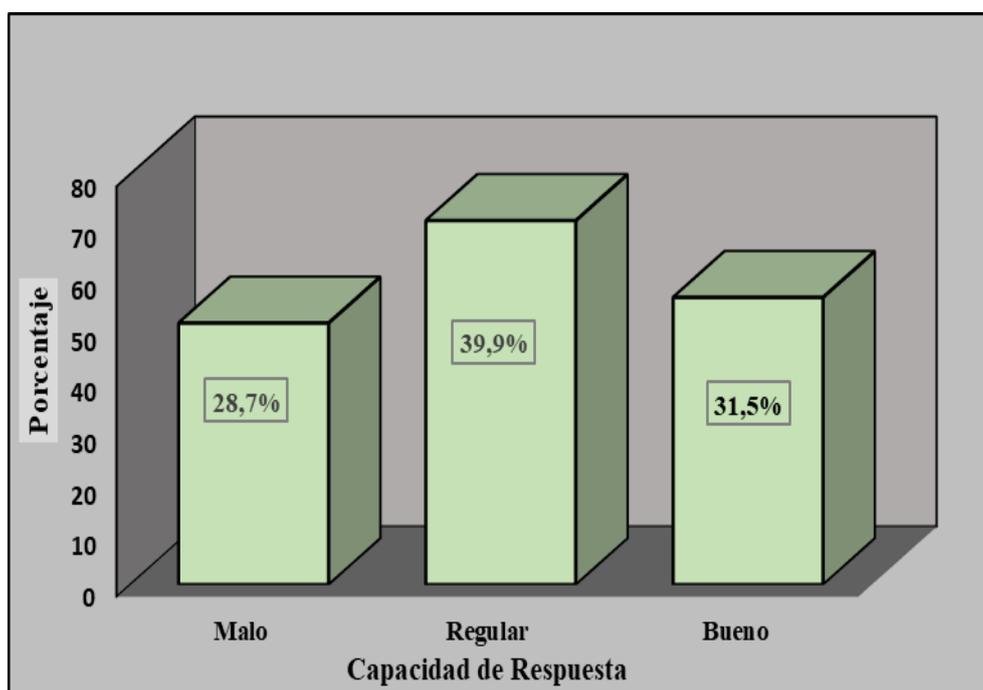
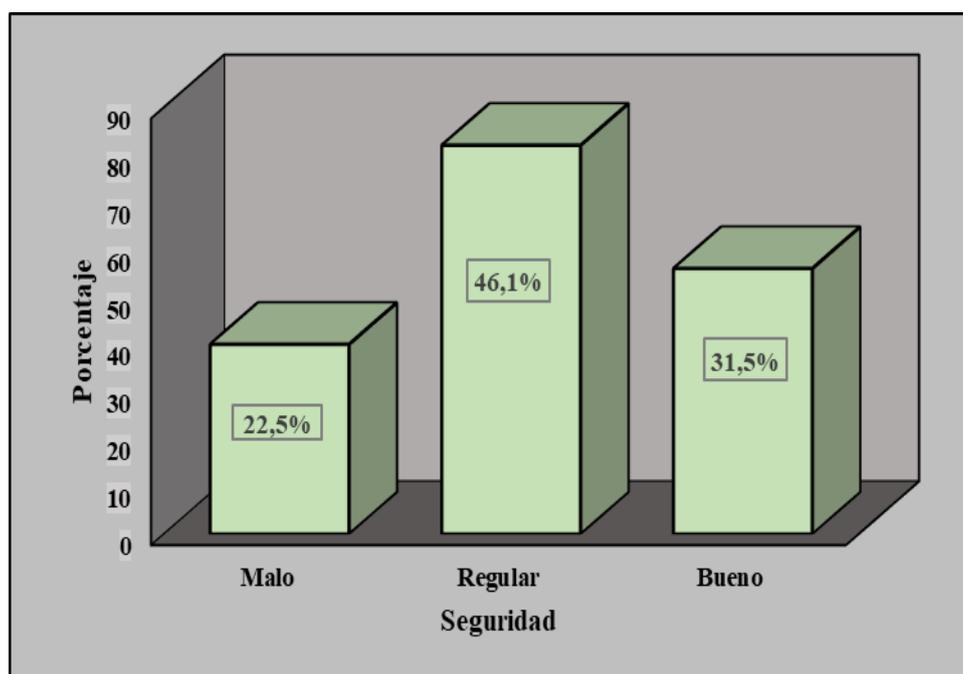


Figura 5 Distribución de frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta

La tabla 12 y Figura 5 se puede observar que la calidad de atención del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 39,9% (71) dicen que es regular, por otro lado el 31,5% (56) bueno, asimismo el 28,7% (51) malo.

Tabla 13***Distribución de frecuencia y porcentaje de la seguridad***

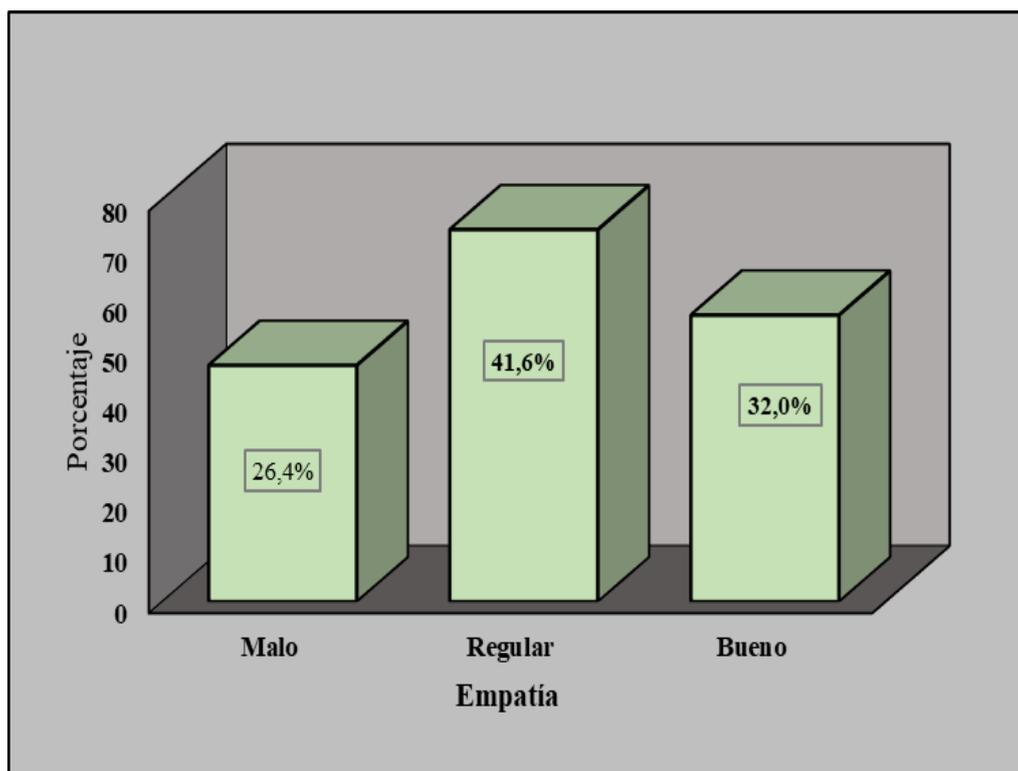
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	40	22,5
Regular	56	31,5
Bueno	82	46,1
Total	178	100,0

**Figura 6** Distribución de frecuencia y porcentaje de la seguridad

La tabla 13 y Figura 6 se puede observar que la calidad de la atención del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau, con respecto a la dimensión seguridad, el 46,1% (82) de los usuario presentan un nivel regular, por otro lado el 31.5% (56) alcanzó un nivel bueno, asimismo el 22,5% (40) se encuentra en un nivel malo.

Tabla 14***Distribución de frecuencia y porcentaje de la empatía***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	47	26,4
Regular	74	41,6
Bueno	57	32,0
Total	178	100,0

**Figura 7** Distribución de frecuencia y porcentaje de la empatía

La tabla 14 y Figura 7 se puede observar que la calidad de la atención del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau, respecto a la dimensión empatía, el 41,6% (74) dicen que es regular, por otro lado el 32% (57) bueno, y el 26,4% (47) malo.

Tabla 15

Distribución de frecuencia y porcentaje del trato digno y respetuoso

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	44	24,7
Satisfecho	88	49,4
Muy satisfecho	46	25,8
Total	178	100,0

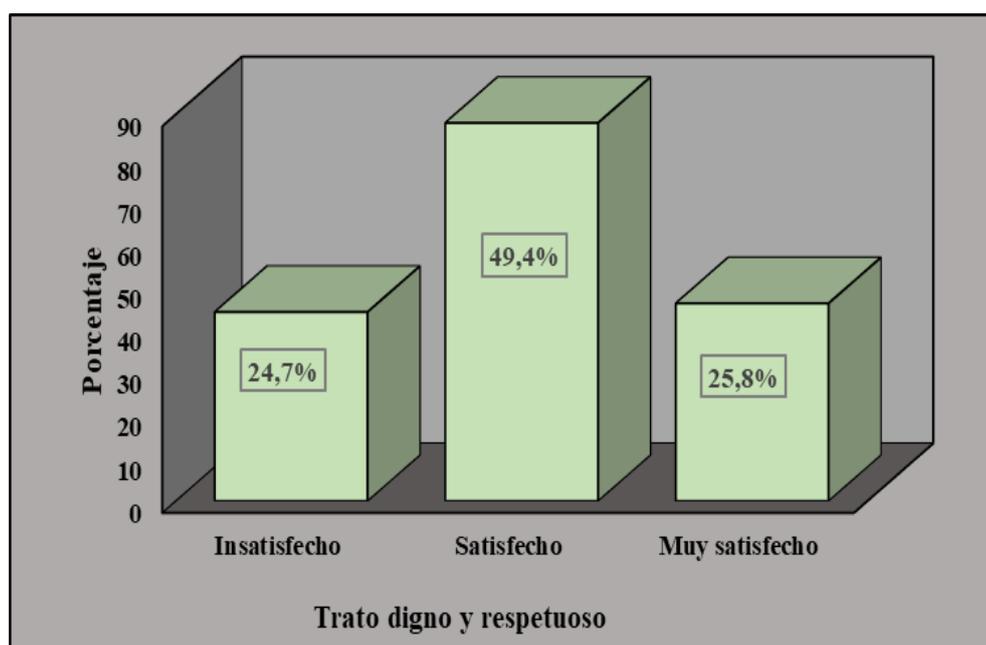
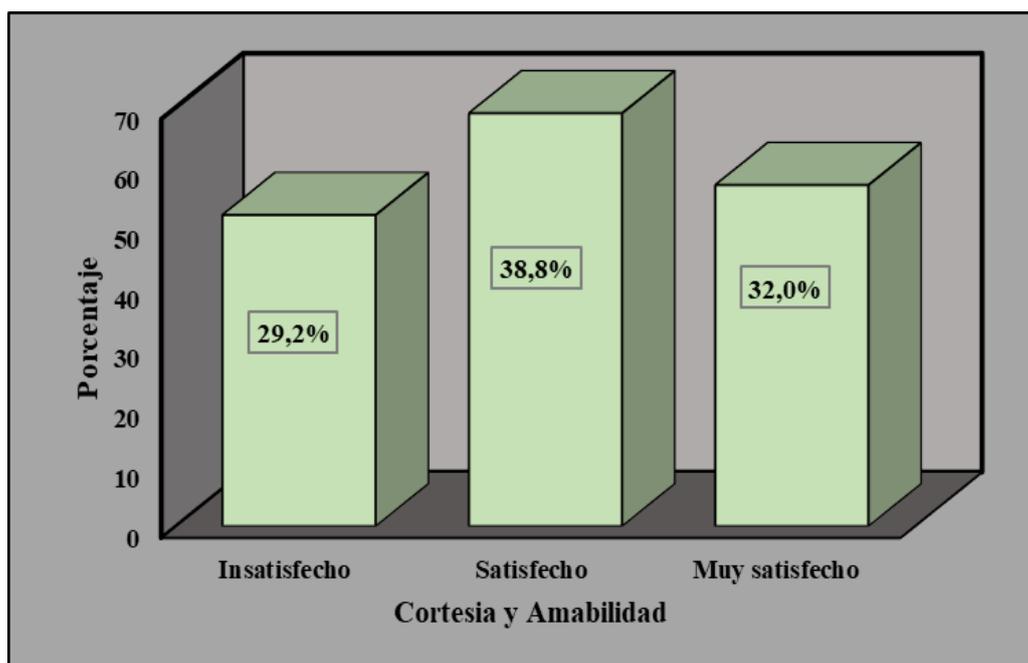


Figura 8 Distribución de frecuencia y porcentaje del trato digno y respetuoso

La tabla 15 y Figura 8 se puede apreciar que la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Grau, con respecto a la dimensión trato digno y respetuoso, el 49,4% (88) dicen que es satisfecho, por otro lado el 25,8% (46) alcanzó un nivel muy satisfecho, y sólo el 24,7% (44) un nivel insatisfecho.

Tabla 16***Distribución de frecuencia y porcentaje de la cortesía y amabilidad***

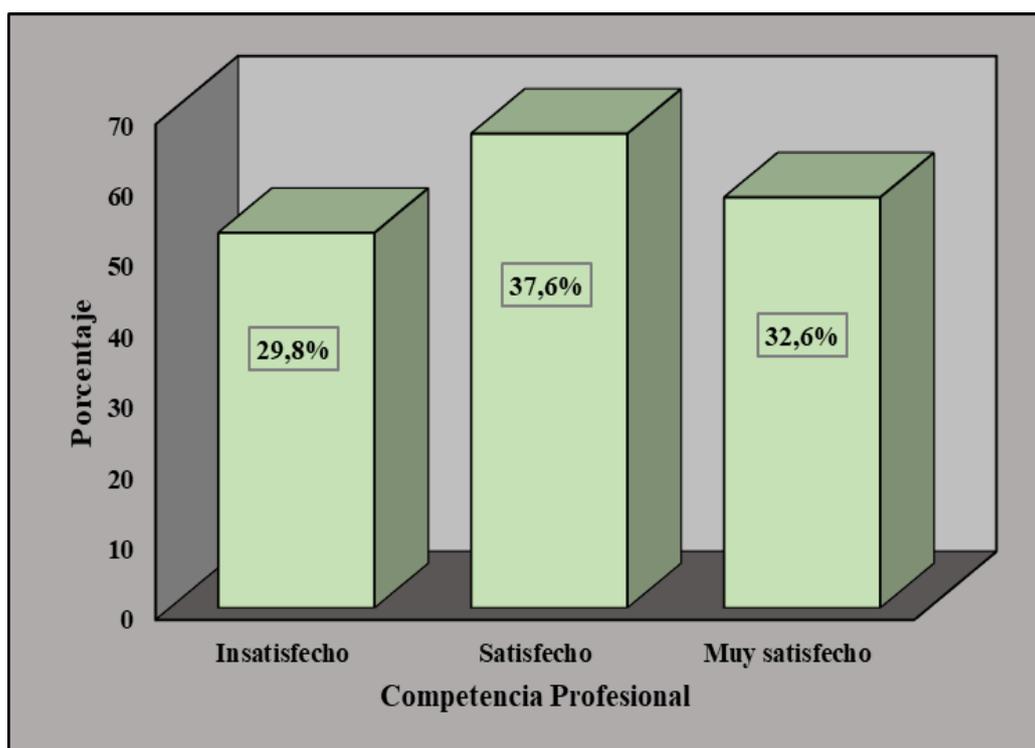
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	52	29,2
Satisfecho	69	38,8
Muy satisfecho	57	32,0
Total	178	100,0

**Figura 9** Distribución de frecuencia y porcentaje de la cortesía y amabilidad

La tabla 16 y Figura 9 se puede observar que la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Grau, con respecto a la dimensión cortesía y amabilidad, el 38,8% (69) dicen que es un nivel satisfecho, por otro lado el 32% (57) alcanzó un nivel de muy satisfecho, asimismo el 29,2% (52) un nivel de insatisfecho.

Tabla 17***Distribución de frecuencia y porcentaje de la competencia profesional***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	53	29,8
Satisfecho	67	37,6
Muy satisfecho	58	32,6
Total	178	100,0

**Figura 10** Distribución de frecuencia y porcentaje de la competencia profesional

La tabla 17 y Figura 10 se puede observar que la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Grau, con respecto a la dimensión competencia profesional, el 37,6% (67) de los usuario presentan un nivel de satisfecho, por otro lado el 32,6% (58) alcanzó un nivel de muy satisfecho, asimismo el 29,8% (53) se encuentra en un nivel de insatisfecho.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la satisfacción.

		Satisfacción del usuario			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de atención	Malo	Recuento	44	9	8	61
		% del total	24,7%	5,1%	4,5%	34,3%
	Regular	Recuento	5	29	14	48
		% del total	2,8%	3,4%	34,3%	38,8%
	Bueno	Recuento	2	6	61	69
		% del total	1,1%	16,3%	7,9%	27,0%
Total	Recuento	51	44	83	178	
	% del total	28,7%	24,7%	46,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

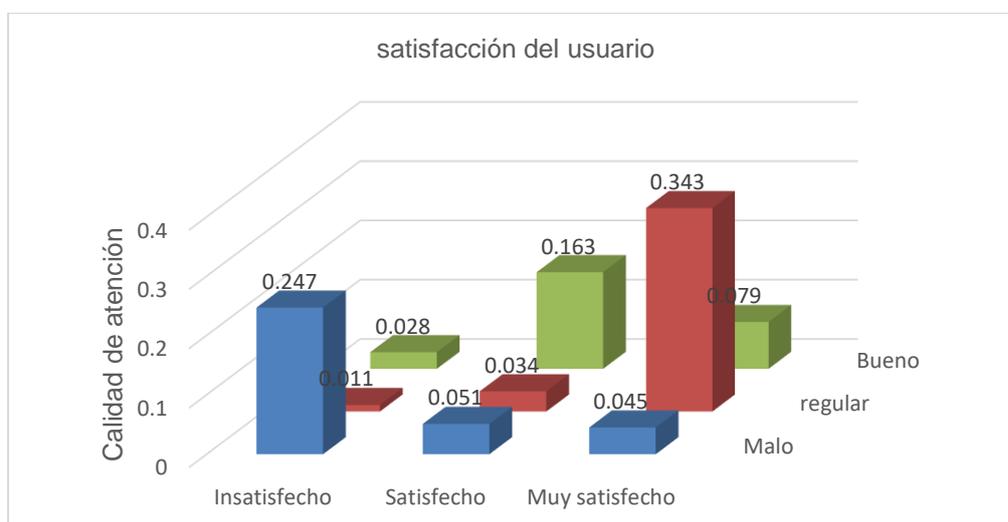


Figura 11 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la satisfacción.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18 y figura 11; la calidad de atención del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau en un nivel de **malo**, con satisfacción del usuario: insatisfecho 24,7%. Satisfecho 5,1% y muy satisfecho 4,5%; en un nivel de **regular**, con satisfacción del usuario: insatisfecho 1,1%. Satisfecho 3,4% y muy satisfecho 34,3%; en un nivel de **bueno**, con satisfacción del usuario: insatisfecho 2,8%, Satisfecho 16,3% y muy satisfecho 7,9%.

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso.

			Trato digno y respetuoso			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Calidad de atención	Mala	Recuento	34	11	16	61
		% del total	19,1%	6,2%	9,0%	34,3%
	Regular	Recuento	9	25	58	69
		% del total	0,6%	5,6%	32,6%	38,8%
	Buena	Recuento	1	10	14	48
		% del total	5,1%	14,0%	7,9%	27,0%
Total	Recuento	44	46	88	178	
	% del total	24,7%	25,8%	49,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

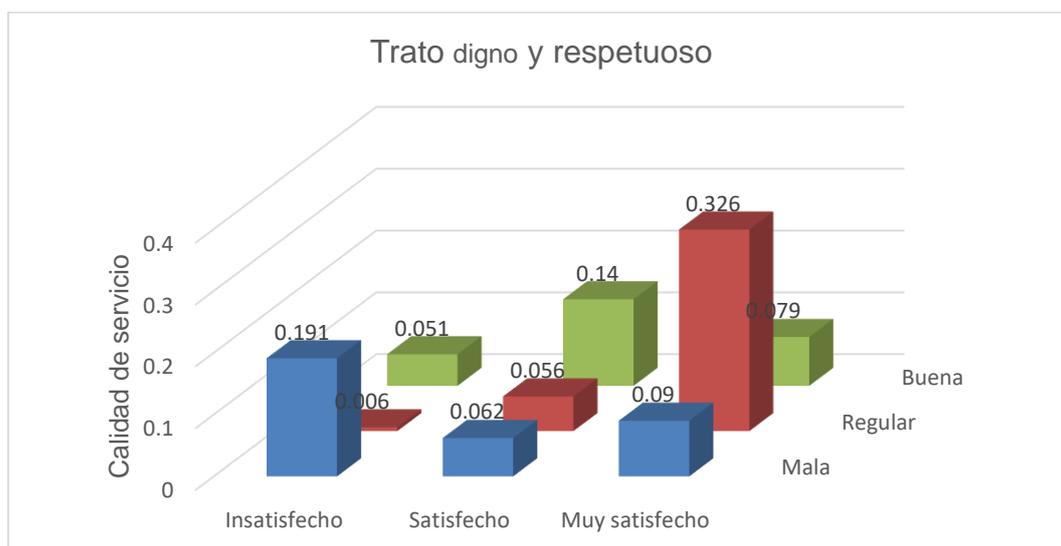


Figura 12 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la dimensión trato digno.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 19 y figura 12; la calidad de atención del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau en un nivel de **malo**, con trato digno y respetuoso: insatisfecho 19,1%. Satisfecho 6,2% y muy satisfecho 9,0%; en un nivel de **regular**, con trato digno y respetuoso: insatisfecho 0,6%. Satisfecho 5,6% y muy satisfecho 32,6%; en un nivel de **bueno**, con trato digno y respetuoso: insatisfecho 5,1%, Satisfecho 14,0% y muy satisfecho 7,9%.

Tabla 20

Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y cortesía y amabilidad.

			Cortesía y amabilidad			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Calidad de atención	Malo	Recuento	46	9	6	61
		% del total	25,8%	5,1%	3,4%	34,3%
	Regular	Recuento	5	10	58	69
		% del total	2,8%	5,6%	32,6%	38,8%
	Bueno	Recuento	1	38	5	48
		% del total	0,6%	21,3%	2,8%	27,0%
Total		Recuento	52	57	69	178
		% del total	29,2%	32,0%	38,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

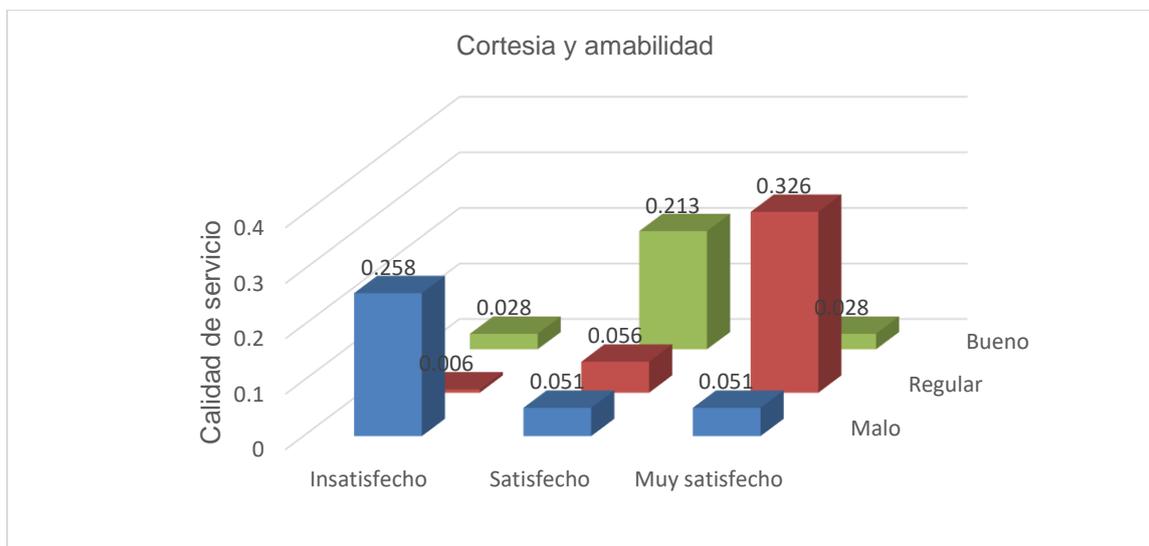


Figura 13 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y cortesía y amabilidad.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 20 y figura 13; la calidad de atención del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau en un nivel de **malo**, con cortesía y amabilidad: insatisfecho 25,8%. Satisfecho 5,1% y muy satisfecho 3,4%; en un nivel de **regular**, con cortesía y amabilidad: insatisfecho 0,6%. Satisfecho 5,6% y muy satisfecho 32,6%; en un nivel de **bueno**, con cortesía y amabilidad: insatisfecho 2,8%, Satisfecho 21,3% y muy satisfecho 2,8%.

Tabla 21

Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y competencia profesional.

		Competencia profesional			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de atención	Malo	Recuento	46	9	6	61
		% del total	25,8%	5,1%	3,4%	34,3%
	Regular	Recuento	6	10	53	69
		% del total	3,4%	5,6%	29,8%	38,8%
	Bueno	Recuento	1	39	8	48
		% del total	0,6%	21,9%	4,5%	27,0%
Total		Recuento	53	58	67	178
		% del total	29,8%	32,6%	37,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

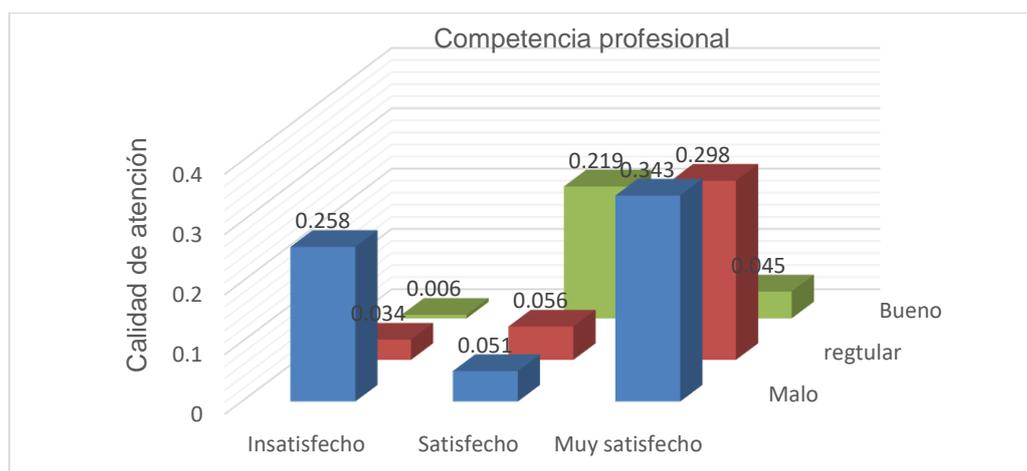


Figura 14 Distribución de frecuencias y porcentajes del usuario según la calidad de atención y la competencia profesional.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 21 y figura 14; la calidad de atención del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau en un nivel de **malo**, con competencia profesional: insatisfecho 25,8%. Satisfecho 5,1% y muy satisfecho 3,4%; en un nivel de **regular**, con competencia profesional: insatisfecho 3,4%. Satisfecho 5,6% y muy satisfecho 29,8%; en un nivel de **bueno**, con competencia profesional: insatisfecho 0,6%, Satisfecho 21,9% y muy satisfecho 4,5%.

3.2 Prueba de normalidad

Para determinar la normalidad de las variables, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por lo tanto se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Ho: Los datos de la calidad de atención provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la calidad de atención no provienen de una distribución normal.

Ho: El satisfacción del usuario provienen de una distribución normal.

H1: El satisfacción del usuario no proviene de una distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

Utilizando el SPSS, nos presenta:

Tabla 22

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
	N	178	178
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,0449	2,1798
	Desviación típica	,85582	,85121
Diferencias más extremas	Absoluta	,255	,299
	Positiva	,232	,204
	Negativa	-,255	-,299
Z de Kolmogorov-Smirnov		3,408	3,985
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que la variable calidad de atención y satisfacción del usuario no tiene distribución normal, basado en que los valores obtenidos sigma asintótica son menores a 0,05, por lo tanto los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica, y se determinó la

relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la cual mide el grado de relación entre las variables.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho.No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Hi.Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Tabla 23

Correlación calidad de atención y satisfacción del usuario

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

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

Como se muestra en la tabla 23, se observó que la calidad de atención y el satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.723** representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”.

Hipótesis específicos 1

Ho.No existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Hi.Existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Tabla 24

Correlación calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso

			Calidad de atención	Trato digno y respetuoso
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Trato digno y respetuoso	N	178	178
		Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

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

Como se muestra en la tabla 24, se observó que la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.576**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Hipótesis específicos 2

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Tabla 25

Correlación calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad

			Calidad de atención	cortesía y amabilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	cortesía y amabilidad	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	178	178

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

Como se muestra en la tabla 25, se observó que la calidad de atención y la cortesía y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.772**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Hipótesis específicos 3

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017

Tabla 26

Correlación calidad de atención y la competencia profesional

			Calidad de atención	Competencia profesional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Competencia profesional	N	178	178
		Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

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

Como se muestra en la tabla 26, se observó que la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.693**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

IV. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

Discusión primera:

De acuerdo a lo manifestado por Cabello (2001) hace referencia que la calidad de la atención médica como un enfoque gerencial de los sistemas de prestación de salud surge en el mundo como una exigencia a la globalización en un mercado competitivo que busca mayor eficiencia y calidad.

Dueñas (2016) quien concluye que se acepta la hipótesis entre la variable cuidados del paciente y la satisfacción con una significancia de 0,000 y la correlación de 0,837 siendo su correlación alta de variables, lo que significa que los resultados obtenidos es positivo con respecto a la satisfacción del usuario, lo que debería aplicarse en el Hospital Grau.

Por lo anteriormente detallado se comprueba lo observado que la calidad de atención y el satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.723** representando que es una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Discusión segunda:

De acuerdo a lo manifestado por Pacheco (2015), que concluye que se acepta la hipótesis con p-valor de 0.000 significativa y la correlación es de 0.893 altamente significativa, el resultado indica que hay que poner mayor énfasis en la calidad de atención y como parte importante del expediente clínico es por ello que los encargados de supervisar deben tener mayor cuidado en este aspecto.

Los resultados son avalados por Johansen (2006) quien definió calidad de servicio al valor o sentimiento que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no solo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes o usuarios, sino también crear una relación entre ellos que perdure en el tiempo.

Por lo anterior me manifestado se comprueba que la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.576**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Discusión tercera:

Según lo indicado por Ishikawa citado por García (1997) señala que el control de la calidad se realiza en toda la empresa y participan todos los miembros de la misma, se lleva a cabo los círculos de la calidad, que consiste en reuniones permanentes de grupo de trabajadores de 6 a 12 de una determinada área para mejorar el funcionamiento de toda institución.

Asimismo, Puello (2012). Concluye que la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Universitario San Ignacio de Bogotá se encuentra, 0.000 altamente significativo se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, según el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman siendo está muy bueno.

Podemos ratificar con lo anteriormente manifestado que la calidad de atención y la cortesía y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.772**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Discusión cuarta:

Según Kotler y Armstrong (2010) definen, que el resultado de las características del servicio incide en los intereses de la satisfacción del usuario. Por consiguiente, es muy significativo atribuir básicamente en la conducta del ciudadano en un posterior accionar.

Asimismo Pesantes (2016) concluye el 51% y 72% han recibido poco satisfactorio y regular atención por parte del personal de enfermería, asimismo el 27.8 y 17.0 % dicen que la atención es satisfactorio del cuidado y buena calidad; igualmente el 5.2 y 10.8% perciben un nivel muy satisfactorio y mala calidad en igual forma, el 16 % presente insatisfacción. Finalmente, podemos decir que si existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería.

Por lo anteriormente indicado se fundamenta que la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.693**, representando que es una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio "*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*".

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que la calidad de atención y el satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.723** representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”.

Segunda: Se concluyó que la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.576**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “Existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”.

Tercera: Se concluyó que la calidad de atención y la cortesía y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.772**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”.

Cuarta: Se concluyó que la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.693**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “Existe relación significativa entre la calidad de atención y la

competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017".

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Director y Administrador contar con un sistema de gestión con calidad que este orientado a la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Segundo: Se recomienda a los funcionarios del Hospital Grau promover campañas que permitan sensibilizar al personal asistencial y administrativo, el buen trato al paciente con los más altos estándares de calidad, es decir con instalaciones y tecnologías apropiadas, equipos e insumos suficientes y recurso humano con vocación de servicio.

Tercera. Se recomienda a los funcionarios del Hospital Grau, implementar una cultura de buenas prácticas, con la finalidad que la relación del personal con el paciente del servicio de emergencia sea cordial, agradable y amable, y bien atendidos.

Cuarta: Se recomienda a los funcionarios del Hospital Grau, promover la capacitación externa con el fin de contar con profesionales competentes, con conocimientos de alta calidad y tecnología de información modernizada para la atención de los pacientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (2006). *La Excelencia del Servicio, Conozca y comprenda a sus usuarios*. Editorial LTDA. Colombia.
- Altuzarra, M. (2009). *La atención al cliente*. Revista Digital Investigación y Educación. Número 20, Vol.3, Setiembre.
- Atalaya, P. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología de la UNMSM 1999; 3: 45-76.
- Bizquera (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, Trilla, p.212
- Cabello, M. (2001). *Calidad de la Atención Médica Paciente o Cliente*, Revista Médica Heredia- Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. Edición). México, D. F.: McGraw Hill.
- Cegarra S. (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*.
- Correa, L., & Miranda, G. (2010). *Calidad de satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Decreto Supremo N°013-2006-SA (2014). *“Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”* – MINSA.
- Del Salto M.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.
- Documento Técnico RM 519-2006/MINSA (2007). *“Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”*- Dirección General de Salud de las Personas- MINSA.

- Donabedian, A. (1990) *Reseña de la Calidad de la atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación*. En: Revista de Salud Pública de México. Vol. 32, N° 2. Pp. 248.
- Douglas, K. y Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México: International Thomson.
- Dueñas (2016) *Cuidados del paciente y la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos*. Tesis de Maestro, Universidad de Madrid, España. Editorial, 2004 p.176.
- DS. 013-2006-SA- *Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.
- Espinoza, N y Gómez, J (2000). *Dirección de la Calidad*. Editorial - ISPJAE.
- Esquivel, M. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina b del Hospital Belén*, tesis de licenciada, Universidad César Vallejo Trujillo -Perú.
- Fernández, R. (2014). *Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009*. Tesis Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú
- Fernández, V. (2006) *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*. Barcelona: UPC.
- Flores y Castillo (2014) *Calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología*. Tesis Maestría Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Gonzáles. (2013). *Calidad de Atención en el Servicio de Urgencia*. Recuperado el 22 de octubre de 2013, de:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabeth_TS_SA.pdf

- Grönroos, Ch. (1983). *Strategic management and marketing in the service sector*. Boston: Marketing Science Institute. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=8473563719,9788473563710>
- Hernández, S, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010) *Metodología de la Investigación* - 5ta. Edición
- Hernández, S, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario* Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México phs75599@servidor.unam.mx
- Ishikawa, K. (1990): *¿Qué es el control total de calidad?* Norma, Colombia.
- Johansen, O. (2006) *Introducción a la teoría general de sistema*. México: Limusa.
- Kotler, P. Keller, K. (2006) *Dirección de Marketing*. México: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. y Armstrong. (2010). *Dirección de mercadotecnia. 8va edición publicado por Pearson Educación*.
- Lancaster F. (2006). *If you want to evaluate your library services*. 2 ed. Londres: Library Association.
- Landa, O. (2015), "*La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*", (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle".
- Ley 26842 *Ley General de Salud*
- Ley 26842 Art. 3 *Normativa de la calidad de atención en salud*.
- Lozano, M. y Fuertes, F. (2006), *Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet*. Editorial Grupo EUMED. NET. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=8468834165,9788468834160>
- Morales. J (2008). *Reorientación de la calidad de los servicios de urgencias hacia el paciente*. Calidad Asistencial.

- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida* (Tesis). Universidad de los Andes, Venezuela.
- NTS 042-MINSA/DGSPE-V-01, *Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia*
- Oliver, R. (2007) *Satisfaction, a Behavioral Perspective on the Consumer*. Nueva
- Ortiz y Dongo (2015) *Calidad de Atención y servicios de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014*, tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Pacheco (2015) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia*. Tesis de magíster, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Peru: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palmer, HR. (2003). *Ambulatory health care evaluation: principles and practice*. American Hospital Publishing.
- Parasuraman, A., Zenithal V. y Berry L. (1985) *A conceptual model of Service Quality and its implications for future research*, (Vol. 49) Editorial American Marketing Association, Estados Unidos de America.
- Pérez A. (2013). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una Biblioteca Universitaria*. Madrid: FESABID.
- Pesantes (2016) "*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo*". Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo.
- Quezada (2014), *Metodología de la investigación*. 2ed. Editorial Macro. Lima-Perú.
- RM. 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico: *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*".

- Redhead (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*, tesis de maestría Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Resolución Ministerial 727-2009/MINSA, aprueba documento técnico “*Política Nacional de Calidad en Salud*”.
- Ribeiro (2003) *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de Ilo, Pampa Inalámbrica de la provincia de Ilo, Departamento Moquegua 2017*
- Salvador, C. (2008), *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería: Editorial Universidad Almería, 2008. 128 p. Disponible en: [https://books.google.com.co/books?id= 848240900X, 9788482409009](https://books.google.com.co/books?id=848240900X,9788482409009)
- Sánchez B. (2012) “*Satisfacción del usuario de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*” (Tesis de Maestría) –Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Salud Pública y Nutrición.
- Sifuentes (2016) “*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo*” - Tesis de Maestría – Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres, N. & Miranda, P. (2010). *Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria*, En: Revista Universitaria, No. 136, Cusco, Perú.
- Terry G. Vayra (2003). *Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001-2000*.
- Vargas, M y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio*. (3ra. Edición).Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.
- Vargas, M, (2014). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas*. Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.

- Varo, J. (2000), *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid, España.
- Vilca, N. (2011) *Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias*. Revista Sociedad Boliviana Pediátrica.
- VOGT, H. (2004) *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2009), *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Segunda Edición, McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasumaran, A. (2011). *The nature and determinants of customer expectation of service*. Journal of the academy of marketing science 21, Núm.1, Estados Unidos.

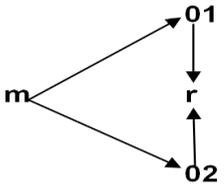
VIII. ANEXOS

ANEXO: A - Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Autora. Beatriz Casaño Quispe

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RANGO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Calidad de Atención			
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?	Determinar la relación entre la Calidad de Atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017	Elementos Tangibles	Capacidad instalada	1,2,3,4,5	Nivel Bueno (91 – 120)
				Recursos Humanos	6,7,8,	
				Equipos Operativos	9,10,11	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifico	Seguridad	Identificación del paciente	12,13,	Nivel Regular (61 -90)
				Eventos adversos	14,15,	
				Información Terapéutica	16,	
				Capacidad de respuesta	Información Rapidez Ayuda	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017	Determinar la relación entre la Calidad de Atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017	Fiabilidad	Tiempo Interés	22,23,27	Nivel Malo (30-60)
				Empatía	Atención Personalizada Priorización paciente Tiempo de dedicación del paciente	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?	Determinar la relación entre la Calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017	Variable 2 : Satisfacción del usuario			
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017?	Determinar la relación entre la Calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017	Trato Digno y Respetuoso	Disposición para resolver problemas	1,2,3,4,	Muy Satisfecho (73 – 96)
				Confiability	5,6,7	
			Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha	8,9,10,11,12	Satisfecho (49 – 72)
				Trato Cortes	13,14,15	
			Competencia Profesional	Profesionalismo	16,17,18,19,20	Insatisfecho (24 -48)
	Competencia	21,22,23,24				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR	ANÁLISIS DE DATOS
<p>TIPO: Es de tipo básica. Según Quezada (2014), "se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico." (p.22)</p> <p>DISEÑO: Correlacional El diseño es no experimental de corte transversal. Según Quezada (2014), se caracteriza porque no se manipulan las variables y transversales porque la investigación se realiza en un momento dado".</p>  <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformado por 325 usuarios atendidos mensualmente (pacientes adultos) que concurren al Hospital para su atención médica.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: La muestra es tipo Probabilístico para lo cual se ha utilizado la siguiente formula:</p> $1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 325$ <p>N: _____</p> $0.0025 \times 324 \times 3.92 \times 0.5 \times 0.5$ <p>N : 178</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra está conformada por 178 usuarios del distrito de Lima Cercado y referidos de otros centros que concurren diariamente a su atención médica en el Servicio de Emergencia del Hospital Grau</p>	<p>Técnicas: Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, compuesto de 25 preguntas relacionados a la variable materia de estudio, teniendo en cuenta los objetivos.</p> <p>Según Hernández (2006) dice que la encuesta es un procedimiento adecuado para recolectar datos grandes de muestra en un solo momento.</p> <p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Casaño Quispe, Beatriz Año: 2017 Monitoreo: El investigador Ámbito en Institución de emergencia del Hospital Grau, 2017 Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Casaño Quispe, Beatriz Monitoreo: El investigador Ámbito en Institución de emergencia del Hospital Grau, 2017 Forma de Administración: Directa</p>	<p>Descriptiva: Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición,</p> <p>Inferencial Para la constatación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman</p>	<p>Criterio de Confiabilidad La confiabilidad del instrumento, que se determina en la presente investigación, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach desarrollado por J.L.Cronbach</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$ <p>Rho Spearman Según Hernández Sampiere, R., Fernández Collao, C. Baptista Lucio M.P (2010) son medidas de correlación para las variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos (jerarquías).</p>

Anexo: B

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Apreciado participante:

El presente instrumento es anónimo y tiene la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en los hospitales. Dicha información servirá de sustento para realizar un estudio de investigación, por lo que se les agradece responder todas las preguntas de manera objetiva y sincera a fin de contribuir en la mejora de la atención.

Instrucciones: Lea con atención y contesta las preguntas marcando con una X la alternativa que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
01	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas.					
02	Los consultorios médicos del servicio de emergencia son apropiados para atender pacientes					
03	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible.					
04	Considera que la limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio.					
05	Considera que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación					
06	Existe suficiente personal para atender a los pacientes.					
07	Existe suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia					
08	Considera que el personal asistencial se encuentra capacitado para laborar en el servicio de emergencia					
09	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes					
10	Considera que los equipos se encuentran operativos					
11	Considera que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por el personal de enfermería.					
	Seguridad					
12	Considera que le acreditaron correctamente al ingresar al servicio de emergencia					
13	Considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital u hospitalizado para informar a su familiar.					
14	El médico registro en su historia clínica el tratamiento que ha recibido.					
15	Considera que existe adecuada comunicación entre el médico y la enfermera en relación al tratamiento a suministrarle.					
16	Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables.					
17	Considera necesario que las camillas de sala de observación cuenten con barandas para evitar caída del paciente					
18	Considera que el médico le brindo la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento.					
	Capacidad de Respuesta.					
19	Considera usted que el personal que labora en el servicio emergencia le atendió inmediatamente a su llegada.					
20	Considera que la atención se realiza respetando su prioridad					

21	Considera que el personal de Admisión, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para su atención.					
	Fiabilidad					
22	Considera que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud					
23	El médico le prestó atención a lo manifestado por usted en la consulta					
24	El personal de enfermería se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud.					
25	Considera usted que los procedimientos que le realizaron para mejorar su salud fueron los más adecuados.					
	Empatía					
26	El personal asistencial que labora en el servicio de emergencia le trata con respeto y amabilidad.					
27	El personal del servicio de emergencia comprende sus necesidades					
28	El personal de enfermería es tolerante cuando le atiende					
29	El personal del servicio de emergencia se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud					
30	El médico le dedico el tiempo necesario en la evaluación médica					

Anexo C

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

Apreciado participante:

El presente instrumento es anónimo y tiene la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en los hospitales. Dicha información servirá de sustento para realizar un estudio de investigación, por lo que se les agradece responder todas las preguntas de manera objetiva y sincera a fin de contribuir en la mejora de la atención.

Instrucciones: Lea con atención y contesta las preguntas marcando con una X la alternativa que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Trato digno y respetuoso					
1	El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.					
2	El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau le ha solucionado satisfactoriamente su demanda					
3	El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención					
4	El servicio de emergencia del Hospital Grau, verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios					
5	Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.					
6	Usted confía en los resultados practicados					
7	El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital Grau, debe identificarse por su nombre					
	Cortesía y Amabilidad					
8	Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención					
9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau muestra capacidad de escucha.					
10	El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital Grau cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.					
11	Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio					
12	El médico en la consulta le trata bien.					
13	Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópic de emergencia					
14	El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad					
15	El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema					
16	El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.					
17	La sala de observación del servicio de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes.					
	Competencia profesional					
18	El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación.					
19	El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones					

20	El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible					
21	El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.					
22	El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse					
23	Cree usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos					
24	Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.					

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces(3) Casi nunca (2) Nunca (1)					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
				1	2	3	4	5									
Calidad de Atención	Elementos Tangibles	Capacidad instalada	1. Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas.						✓		✓		✓		✓		
			2.Los consultorios médicos del servicio de emergencia son apropiados para atender pacientes						✓		✓		✓		✓		
			3. La señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible.						✓		✓		✓		✓		
			4. La limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio.						✓		✓		✓		✓		
			5.Considera que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación						✓		✓		✓		✓		
		Recursos Humanos	6. Existe suficiente personal para atender a los pacientes.						✓		✓		✓		✓		
			7.Existe suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
			8.Considera que el personal asistencial se encuentra capacitado para laborar en el servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
		Equipos	9.Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes						✓		✓		✓		✓		
			10.Considera que los equipos se encuentran operativos						✓		✓		✓		✓		
			11. Considera que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por el personal de enfermería.						✓		✓		✓		✓		
	12. Considera que le acreditaron correctamente al ingresar al servicio de emergencia							✓		✓		✓		✓			
	Seguridad	Identificación del paciente	13. Considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital u hospitalizado para informar a su familiar.						✓		✓		✓		✓		
			14. El médico registro en su historia clínica el tratamiento que ha recibido.						✓		✓		✓		✓		

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Calidad de Atención

OBJETIVO: Identificar los factores que permiten mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Grau y la satisfacción del paciente.

DIRIGIDO A: Usuarios que concurren a su atención médico al Hospital Grau.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LEONORO CRISPIN ROMEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALIDACION:

MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------


.....
FIRMA

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces(3) Casi nunca (2) Nunca (1)					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
				1	2	3	4	5									
Calidad de Atención	Elementos Tangibles	Capacidad instalada	1. Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas.						✓		✓		✓		✓		
			2.Los consultorios médicos del servicio de emergencia son apropiados para atender pacientes						✓		✓		✓		✓		
			3. La señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible.						✓		✓		✓		✓		
			4. La limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio.						✓		✓		✓		✓		
			5.Considera que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación						✓		✓		✓		✓		
		Recursos Humanos	6. Existe suficiente personal para atender a los pacientes.						✓		✓		✓		✓		
			7.Existe suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
			8.Considera que el personal asistencial se encuentra capacitado para laborar en el servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
		Equipos	9.Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes						✓		✓		✓		✓		
			10.Considera que los equipos se encuentran operativos						✓		✓		✓		✓		
	11. Considera que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por el personal de enfermería.							✓		✓		✓		✓			
	Seguridad	Identificación del paciente	12. Considera que le acreditaron correctamente al ingresar al servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
			13. Considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital u hospitalizado para informar a su familiar.						✓		✓		✓		✓		
			14. El médico registro en su historia clínica el tratamiento que ha recibido.						✓		✓		✓		✓		

	Eventos Adversos	15. Considera que existe adecuada comunicación entre el médico y la enfermera en relación al tratamiento a suministrarle.								✓		✓		✓		✓				
		16. Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables.									✓		✓		✓		✓			
		17. Considera necesario que las camillas de sala de observación cuenten con barandas para evitar caída del paciente									✓		✓		✓		✓			
Capacidad de Respuesta	Información Terapéutica	18. Considera que el médico le brindo la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento.								✓		✓		✓		✓				
	Rapidez	19. Considera usted que el personal que labora en el servicio emergencia le atendió inmediatamente a su llegada.								✓		✓		✓		✓				
	Programación Disposición	20. Considera que la atención se realiza respetando su prioridad 21. Considera que el personal de Admisión, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para su atención.								✓		✓		✓		✓				
Fiabilidad	Puntualidad	22. El médico concluye con sus procedimientos en el tiempo promedio.								✓		✓		✓		✓				
	Interés	23. El médico le prestó atención a lo manifestado por usted en la consulta								✓		✓		✓		✓				
		24. El personal de enfermería se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud.									✓		✓		✓		✓			
Compromiso	25. Considera usted que los procedimientos que le realizaron para mejorar su salud fueron los más adecuados.									✓		✓		✓		✓				
Empatía	Atención Personalizada	26. El personal asistencial que labora en el servicio de emergencia le trata con respeto y amabilidad.								✓		✓		✓		✓				
		27. El personal del servicio de emergencia comprende sus necesidades								✓		✓		✓		✓				
	Priorización del paciente	28. El personal de enfermería es tolerante cuando le atiende									✓		✓		✓		✓			
		29. El personal del servicio de emergencia se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud									✓		✓		✓		✓			
Tiempo de dedicación al paciente	30. El médico le dedico el tiempo necesario en la evaluación médica									✓		✓		✓		✓				

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Calidad de Atención

OBJETIVO: Identificar los factores que permiten mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Grau y la satisfacción del paciente.

DIRIGIDO A: Usuarios que concurren a su atención médico al Hospital Grau.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: OSCAR CARRANZA HUARI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACION:

MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------


Dr. CARRANZA HUARI OSCAR
Med. de Emergencias y Desastres
CMP: 53027
HOSPITAL III GRAU - RAA
FIRMA

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
				1	2	3	4	5									
Calidad de Atención	Elementos Tangibles	Capacidad instalada	1. Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas.						✓		✓		✓		✓		
			2. Los consultorios médicos del servicio de emergencia son apropiados para atender pacientes						✓		✓		✓		✓		
			3. La señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible.						✓		✓		✓		✓		
			4. La limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio.						✓		✓		✓		✓		
			5. Considera que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación						✓		✓		✓		✓		
		Recursos Humanos	6. Existe suficiente personal para atender a los pacientes.						✓		✓		✓		✓		
			7. Existe suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
			8. Considera que el personal asistencial se encuentra capacitado para laborar en el servicio de emergencia						✓		✓		✓		✓		
		Equipos	9. Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes						✓		✓		✓		✓		
			10. Considera que los equipos se encuentran operativos						✓		✓		✓		✓		
			11. Considera que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por el personal de enfermería.						✓		✓		✓		✓		
	12. Considera que le acreditaron correctamente al ingresar al servicio de emergencia							✓		✓		✓		✓			
	Seguridad	Identificación del paciente	13. Considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital u hospitalizado para informar a su familiar.						✓		✓		✓		✓		
			14. El médico registro en su historia clínica el tratamiento que ha recibido.						✓		✓		✓		✓		

	Eventos Adversos	15. Considera que existe adecuada comunicación entre el médico y la enfermera en relación al tratamiento a suministrarle.							/		/		/		/				
		16. Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables.							/		/		/		/				
		17. Considera necesario que las camillas de sala de observación cuenten con barandas para evitar caída del paciente							/		/		/		/				
	Capacidad de Respuesta	Información Terapéutica	18. Considera que el médico le brindo la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento.							/		/		/		/			
		Rapidez	19. Considera usted que el personal que labora en el servicio emergencia le atendió inmediatamente a su llegada.							/		/		/		/			
		Programación Disposición	20. Considera que la atención se realiza respetando su prioridad 21. Considera que el personal de Admisión, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para su atención.							/		/		/		/			
	Fiabilidad	Puntualidad	22. El médico concluye con sus procedimientos en el tiempo promedio.							/		/		/		/			
		Interés	23. El médico le prestó atención a lo manifestado por usted en la consulta							/		/		/		/			
			24. El personal de enfermería se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud.								/		/		/		/		
	Compromiso	25. Considera usted que los procedimientos que le realizaron para mejorar su salud fueron los más adecuados.								/		/		/		/			
	Empatía	Atención Personalizada	26. El personal asistencial que labora en el servicio de emergencia le trata con respeto y amabilidad.							/		/		/		/			
			27. El personal del servicio de emergencia comprende sus necesidades							/		/		/		/			
		Priorización del paciente	28. El personal de enfermería es tolerante cuando le atiende								/		/		/		/		
			29. El personal del servicio de emergencia se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud								/		/		/		/		
	Tiempo de dedicación al paciente	30. El médico le dedico el tiempo necesario en la evaluación médica								/		/		/		/			

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Calidad de Atención

OBJETIVO: Identificar los factores que permiten mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Grau y la satisfacción del paciente.

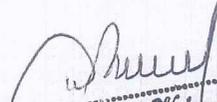
DIRIGIDO A: Usuarios que concurren a su atención médico al Hospital Grau.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Wilma RIVERA VALENZUELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACION:

MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------


Dr. Wilma Rivera Valenzuela
MEDICINA DE EMERGENCIAS Y DESASTRES
C.M.P. 2814517115 - 24656
Red. Asistencial Aumentada
AAA EsSalud
Departamento Salud para todos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				Siempre (5)	Casi siempre(4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Satisfacción del usuario	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.						/		/		/		/			
			2. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.						/		/		/		/			
			3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.						/		/		/		/			
			4.El servicio de emergencia del Hospital Grau verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios						/		/		/		/			
			5.Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud						/		/		/		/			
	Confiabledad		1. Usted confía en los resultados practicados						/		/		/		/			
			2. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital Grau, deben identificarse por su nombre.						/		/		/		/			
	Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha		3. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.						/		/		/		/		
				4. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau, muestra capacidad de escucha						/		/		/		/		
				5. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital Grau cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.						/		/		/		/		

Competencia Profesional	Trato Cortez	6. Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio.								/	/	/	/		
		7. El médico en la consulta le trata bien								/	/	/	/		
		8. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópic de emergencia								/	/	/	/		
		9. El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad								/	/	/	/		
		10. El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema.								/	/	/	/		
		11. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.								/	/	/	/		
			12. La sala de observación del servicio de emergencia es adecuado para atender la demanda de pacientes							/	/	/	/		
	Habilidades	13. El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación.								/	/	/	/		
		14. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones								/	/	/	/		
		20. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible								/	/	/	/		
		21. En médico se ingenia por orientarlo cortésmente cundo comience a divagar.								/	/	/	/		
		22. El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse								/	/	/	/		
		23. Cree Usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos.								/	/	/	/		
	Comunicación	24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.								/	/	/	/		

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Satisfacción del Usuario.

OBJETIVO: Identificar los factores que permiten mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau-2017

DIRIGIDO A: Usuarios que concurren a su atención médico al Hospital Grau.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LEONORO CRISTINA ROMELI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALIDACION:

MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------


.....
FIRMA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				Siempre (5)	Casi siempre(4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.						/		/		/		/		
			2. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.						/		/		/		/		
			3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.						/		/		/		/		
			4.El servicio de emergencia del Hospital Grau verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios						/		/		/		/		
			5.Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud						/		/		/		/		
	Confiability	1. Usted confía en los resultados practicados						/		/		/		/			
			2. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital Grau, deben identificarse por su nombre.						/		/		/		/		
	Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha	3. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.						/		/		/		/		
			4. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau, muestra capacidad de escucha						/		/		/		/		
		5. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital Grau cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.						/		/		/		/			

Competencia Profesional	Trato Cortez	6. Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio.								/	/	/	/				
		7. El médico en la consulta le trata bien									/	/	/	/			
		8. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópico de emergencia									/	/	/	/			
		9. El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad									/	/	/	/			
		10. El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema.									/	/	/	/			
		11. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.									/	/	/	/			
	Habilidades	12. La sala de observación del servicio de emergencia es adecuado para atender la demanda de pacientes									/	/	/	/			
		13. El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación.									/	/	/	/			
		14. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones									/	/	/	/			
		20. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible									/	/	/	/			
		21. El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comience a divagar.									/	/	/	/			
		22. El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse									/	/	/	/			
		Comunicación	23. Cree Usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos.									/	/	/	/		
			24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.									/	/	/	/		

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Satisfacción del Usuario.

OBJETIVO: Identificar los factores que permiten mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau-2017

DIRIGIDO A: Usuarios que concurren a su atención médico al Hospital Grau.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: OSCAR CARRANZA HUARI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACION:

MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	-------	------	----------


Dr. CARRANZA HUARI OSCAR
Méd. P. de Emergencias y Desastres
C.M.P. 53827
HOSPITAL GRAU - E.A.A.
FIRMA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				Siempre (5)	Casi siempre(4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.						/		/		/		/		
			2. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.						/		/		/		/		
			3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.						/		/		/		/		
			4.El servicio de emergencia del Hospital Grau verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios						/		/		/		/		
			5.Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud						/		/		/		/		
	Confiability	Capacidad de escucha	1. Usted confía en los resultados practicados						/		/		/		/		
			2. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital Grau, deben identificarse por su nombre.						/		/		/		/		
			3. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.						/		/		/		/		
	Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha	4. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau, muestra capacidad de escucha						/		/		/		/		
			5. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital Grau cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.						/		/		/		/		

Competencia Profesional	Trato Cortez	6. Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio.							/	/	/	/			
		7. El médico en la consulta le trata bien							/	/	/	/			
		8. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópico de emergencia							/	/	/	/			
		9. El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad							/	/	/	/			
		10. El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema.							/	/	/	/			
		11. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.							/	/	/	/			
	Habilidades	12. La sala de observación del servicio de emergencia es adecuado para atender la demanda de pacientes							/	/	/	/			
		13. El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación.							/	/	/	/			
		14. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones							/	/	/	/			
		20. El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible							/	/	/	/			
		21. En médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comience a divagar.							/	/	/	/			
		22. El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse							/	/	/	/			
		Comunicación	23. Cree Usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos.							/	/	/	/		
			24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.							/	/	/	/		

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Satisfacción del Usuario.

OBJETIVO: Identificar los factores que permiten mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau-2017

DIRIGIDO A: Usuarios que concurren a su atención médico al Hospital Grau.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *WILMER RIVEROS VALENZUELA*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Maestro*

VALORACION:

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------

W. Riveros
.....
Dr. Wilmer Riveros Valenzuela
MEDICINA DE EMERGENCIAS Y DESASTRES
CMP. 2049 RNE-24656
Red. Asistencial Almenara
A.A.F.C.A.

Anexo E: Base de datos de fiabilidad

Calidad de atención.sav [Conjunto_de_da

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30
1	5	4	3	2	1	1	3	2	5	4	3	2	1	1	3	2	4	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1
2	4	1	3	3	1	2	1	3	4	1	3	3	1	2	3	2	4	4	1	3	3	1	2	3	4	1	3	3	1	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	2	3	1	1	4	2	4	4	2	3	1	1	3	1	4	4	4	2	3	1	1	3	4	4	2	3	1	1
5	5	2	2	4	3	1	2	2	5	2	2	4	3	1	4	1	5	5	2	2	4	3	1	3	5	2	2	4	3	1
6	5	3	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	4	2	2	2	5	5	3	3	2	4	2	5	5	3	3	2	4	2
7	4	5	2	3	2	3	5	2	4	5	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3
8	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2
9	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3	3	3	1	4	4	2	
10	4	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	3	1	3	3	5	5	2	2
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	5	4	4	5	3	3
12	4	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	4	2	4	5	2
13	5	4	3	2	1	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5	5	5	2	4	2	4	5	5	2
14	4	1	3	3	1	2	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	4	2	1	5	4	3	2	1	3	3	3	1	5	4
15	5	5	5	5	5	5	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	5	4	3	2	1	1	2	5	5	2	4	1
16	4	4	2	3	1	1	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	4	4	1	3	3	1	2	3	4	3	5	5	5
17	5	2	2	4	3	1	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	2	5	5	5	5	4	3	2	1	1	1	4	4
18	5	3	3	2	4	2	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	4	4	2	4	1	3	3	1	2	1	5	2
19	4	5	2	3	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3
20	5	5	2	5	2	5	1	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	3	3	4	4	2	3	1	1	3	4	5

satisfacción del usuario.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de da

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

30 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	3	4	3	2	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3	3	2	4	2
2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	1	1	5	4	3	5	5	1	1
3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	5	3	3	2	2	3	2	5	3
4	1	1	1	4	1	3	3	3	1	4	3	3	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5
6	1	3	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	4	2	2	2	5	5	3	3	2	3	2	5
7	1	5	2	3	2	3	5	2	4	5	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2	3	5	3	4
8	3	5	2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
9	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	1	5	2	1
10	3	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	1	4	3	1
11	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5
12	1	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	5	4	3	1
13	2	4	3	2	1	1	1	3	3	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	1	1	4	3
14	5	1	3	3	1	2	5	5	5	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	2	5	1	3
15	1	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5
16	2	4	2	3	1	1	3	1	5	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	1	3	4	2
17	2	2	2	4	3	1	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	2	5	5	1	4	3	5
18	5	3	3	2	4	2	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	4	4	2	2	2	3
19	5	5	2	3	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	3	5
20	4	5	2	5	2	5	1	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	3	5	1	1	4

Apéndice G:

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos11] D:\0 Tesis\0000000000\Cataño\Calidad de atención.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	30

Análisis de confiabilidad**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	24

Base de datos

Base de datos de la Variable Calidad de atención																																
Nº	Elementos Tangibles										Seguridad						Capacidad de respuesta			Fiabilidad			Empatía									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	3	5	5	5	3	5	3	2	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2		
2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	5	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2		
3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	4	2	2	2		
4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	4	2	2		
5	3	2	2	3	2	2	5	4	5	5	4	4	3	3	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3		
6	5	5	3	5	5	5	2	3	3	3	1	5	2	1	3	4	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1	2	4		
7	3	4	3	4	2	1	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2		
8	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
9	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	4	5	2	1	3	2	1	4	2	4	3	2	2	3	3	3	
10	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	4	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	2	
11	3	5	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	
12	3	5	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	
13	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	
14	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
15	2	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	
16	3	4	2	3	4	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	
17	3	2	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	4	4	3	
18	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	4	1	3	2	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	
19	5	5	5	5	4	5	2	1	3	2	1	4	2	4	3	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	
20	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	
21	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	2	3	2	4	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	
22	3	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	
23	3	4	3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	4	
24	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	4	3	
25	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	
26	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	1	3	4
27	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	
28	3	4	2	3	4	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	
29	5	3	2	2	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	2	3	3	4
30	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	
31	5	4	2	4	5	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	2	
32	3	2	4	3	3	1	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	2	
33	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	2	
35	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	
36	3	2	4	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	1	3	3	
37	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	2	3	
38	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	3	1	2	2	1
39	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	1	3	2	2
40	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	
41	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	
42	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	2	
43	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	
44	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	1	3	2	2	4	
45	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	2	4	2	4
46	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3
48	3	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	
49	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	
50	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
52	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	2	3	3	2	2	2	5	3	3	
53	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	
54	3	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	4	4	
55	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	3	2	4	
56	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	2	
57	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	5	5	
58	5	5	4	2	2	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	5	3	4	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	
59	2	5	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	
60	3	5	2	2	1	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
61	3	4	2	3	3	1	5	5	3	5	5																					

91	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	5	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	
92	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2
93	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	2	1	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	
94	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	
95	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	4	2	2	5	3	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	
96	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	
97	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	5	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	
98	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	2	4	5	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	
99	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	
100	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	
101	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	
102	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	
103	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	
104	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
105	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
106	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	
107	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	
108	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	5	3	4	1	
109	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	
110	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	
111	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	
112	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	5	5	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	
113	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	
114	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	4
115	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	5	5	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	
116	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	
117	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4
118	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	
119	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	
120	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	
121	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	
122	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	
123	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	
124	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	
125	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	
126	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	
127	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	
128	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	
129	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	4	1	2	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	
130	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	
131	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	
132	3	3	3	2	4	1	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	
133	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	
135	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	2	1	2	2	3	3	1	3	2	2	
136	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	
137	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3
138	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	
139	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	
140	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	
141	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
142	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
143	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	
144	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	5	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	5	5	5	4	
146	2	3	3	3	3	5	5	2	5	2	5	2	2	2	3	3	4	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	
147	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	2	
148	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	5	5	2	1	1	
149	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	2	4	2	3	1	3	2	4	
150	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
151	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	
152	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	
153	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	2	2	2	3	3	1	3	5	5	
154	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3											

Base de datos de la Variable Satisfacción del usuario																								
N°	Trato digno y respetuoso							Cortesía y Amabilidad										Competencia Profesional						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	3	3	2	2	3	2	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3
2	4	5	3	5	3	5	5	2	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3
3	4	1	2	4	3	4	1	3	5	3	3	5	2	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2
4	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1
5	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
6	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2
7	4	3	3	5	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3
8	2	3	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
9	3	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	4	2	2	3	2	4	3	3
10	4	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4
11	3	1	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
12	4	1	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4	4
13	3	3	3	2	4	3	5	5	5	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4
14	4	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2
15	3	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3
16	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3
17	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3
18	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	1	3	4	3	2	2	3	2	3	5	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3
20	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	2	5	3	3	2
21	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	5	3	4
22	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	2	2	5	5	5	4	5	5
23	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	3	2
24	4	1	2	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5
25	4	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
26	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	5	3	2
27	4	5	4	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1
28	3	1	3	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	4	3	5
29	4	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5
31	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2
32	4	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2
33	4	5	2	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	5	3	2
34	3	1	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2
35	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2
36	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5
37	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2
38	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	2	2	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2
40	4	1	3	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4
41	3	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	4
42	4	1	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	2	1	2
43	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1
44	4	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5	5
45	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	1	3	5	3	4
46	3	1	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5
47	3	1	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2
48	3	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2
49	4	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1
50	4	2	2	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	2	2	5

51	1	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2
52	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2
53	4	3	2	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1
54	4	3	3	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	5	3	3
55	4	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5
56	4	3	2	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2
57	4	1	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3	5
58	3	3	4	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	3	4
59	4	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5
60	4	5	2	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2	2	5	3	2
61	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3	2	4	5	5
62	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	5	2	2	1	1	3	3	2	4	3	2
63	4	3	4	5	4	3	2	3	5	3	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5
64	3	2	5	5	4	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2
65	4	2	5	5	2	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2
66	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2
67	4	3	3	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	2	3	2	4	2	2	1	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2
69	3	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	1	5	3	4	3	2	4	2	5	2	4	5
70	4	5	1	3	2	1	1	5	5	5	5	5	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2
71	3	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2
72	4	1	3	4	2	3	2	5	5	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1
73	3	1	2	5	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	3	5	3	4	3	4	5	5	3	4
74	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5
75	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5
76	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1
77	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
78	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
80	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	1	3	5	5	4	2	2	5
81	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	5	3	2
82	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2
83	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	1
84	4	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5	5	3	3	2
85	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	3	2
86	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5
87	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2
88	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2	5	4	3	5
89	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	4
90	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2
92	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	3	5	3	4
93	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2
94	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2
95	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
96	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3
97	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	3	1	2	5	5	5
99	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	2	2	3	2	5
100	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2
101	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	4	1	2	2	5	3	2
102	4	2	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
103	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3

104	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3
105	4	1	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3
106	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
107	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3
108	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3
109	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2
110	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1
111	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
112	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2
113	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3
114	3	2	4	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3	1	3	4	4
115	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5
116	3	3	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4
117	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	3
118	3	1	3	1	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5
119	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3
120	3	2	4	5	2	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5
121	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5
122	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	3	5	2	4
123	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4
124	3	4	3	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3
125	5	3	3	5	4	1	5	1	4	4	3	5	4	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1
126	3	3	1	3	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3
127	1	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4
128	3	5	3	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	3	5	2	3	4	5
129	3	5	4	4	4	1	5	3	4	3	2	2	3	2	5	1	3	5	4	3	3	1	5	4
130	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3
131	5	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	1	2	3	5	3
132	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
133	3	5	4	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4
134	4	5	4	1	4	5	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	1
135	5	3	5	3	1	5	5	2	5	5	5	3	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	1	4
136	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	3	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1
137	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	1
138	2	2	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3
139	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	1	5	1	4	5	1	2	5	5	4	4	5
140	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5
141	3	3	5	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4
142	3	1	2	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	5
143	4	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5
144	4	1	5	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3
145	2	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4
146	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1
147	5	3	1	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	3
148	5	5	3	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	2	5
149	3	3	5	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	5	4	1	5
150	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	5
151	1	3	2	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5	3	5	5	1	5	3	5	3	5	3	3
152	1	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	2	3	5	3	3	5	4	1	3
153	4	4	5	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	4	4	3	3	5	4	1	4	4	1	5
154	3	3	5	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3
155	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	2	5	2	3	4	4	5	3	2	5	3	4	4	5
156	1	5	1	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3

157	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	5	4	5	3	1	3	5
158	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	5	1	4	5	5
159	1	3	2	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	3	1	5	5	3	5	2	3	1	5	5
160	5	4	1	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4
161	4	5	4	4	5	3	1	5	5	5	5	3	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
162	4	5	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5
163	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
164	2	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
165	2	3	2	4	5	3	2	4	4	3	5	5	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5
166	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	4	2	3	1	2	4	3	1	2	2
167	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4
168	1	5	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	5	3	1	2	5	3
169	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	1	4	3	2	3	4	3	3	2	5	4
170	5	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5
171	4	3	5	5	5	4	3	1	5	4	5	1	3	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	2
172	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	5	4	3	4
173	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5
174	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3	3	5	3
175	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5
176	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	3	1	3
177	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5
178	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3

**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU, 2017**

BR. Beatriz Casaño Quispe

Betty_cas@hotmail.com

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – SEDE LIMA ESTE

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. El método de investigación fue básica de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población fue de 325 usuarios, y la muestra de 173 usuarios del Hospital Grau. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario el mismo que fue validado por 3 expertos. Para medir la variable calidad de atención, se utilizó el cuestionario según el modelo SERQUAL que consta de 30 ítems en la escala Likert (Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), el mismo que comprende cinco dimensiones: elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario con un total de 24 ítems que corresponden a las tres dimensiones: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional, cuyos resultados se presentan gráficamente y textualmente. Por lo tanto, de los resultados obtenidos, se comprobó que la calidad de atención se relaciona directa ($Rho=0,723$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

Concluyendo, que la calidad de atención se relaciona positivamente y significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, Hospital.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Quality of care and user satisfaction in the Grau Hospital emergency service, 2017. The research method was basic non-experimental, cross-level correlational design, since the relationship between the variables was determined in a given time. The population was 325 users, and the sample of 173 users of the Grau Hospital. For data collection, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire, which was validated by 3 experts. To measure the quality of care variable, the questionnaire was used according to the SERQUAL model that consists of 30 items on the Likert scale (Never, almost never, sometimes, almost always and always), the same that includes five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, and for the user satisfaction variable the questionnaire was used with a total of 24 items corresponding to the three dimensions: dignified and respectful treatment, courtesy and kindness, professional competence, whose results are presented graphically and textually. Therefore, from the results obtained, it was found that the quality of care is directly related ($Rho = 0,723$) and significantly ($p = 0.000$) with user satisfaction in the Grau Hospital emergency service, 2017.

Concluding, that the quality of attention is positively and significantly related to the satisfaction of the user of the emergency service of the Grau Hospital.

Keywords: Quality of attention, user satisfaction, hospital.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. Para ello se hizo revisión exhaustiva de antecedentes internacionales y nacionales sobre la problemática de estudio que a continuación detallamos las más relevantes:

Antecedentes del Problema

Dueñas (2016), titulado: Cuidados del paciente y la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos. El objetivo fue establecer en qué medida las variables cuidados del paciente y la satisfacción del usuario se encuentran afines, siendo el diseño para dicha investigación correlacional, el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es sustantiva, y el procedimiento del estudio es deductivo porque abarca de lo general a lo particular, el estadístico apropiado para el estudio es no lineales para medir el grado de correlación en las mencionadas variables. La muestra fue probabilística que se realizó la inferencia del parámetro y la técnica es aleatoria simple.

Como resultado, el autor concluye que se acepta la hipótesis entre la variable cuidados del paciente y la satisfacción del usuario con una significancia de 0.000, y la correlación de 0.837 siendo su correlación alta de variables, lo que significa que el resultado obtenido es positivo con respecto a la satisfacción del usuario, lo que, se debería aplicarse en el Hospital Grau. Igualmente, es predecible que los ejecutivos del Hospital Emergencias Grau tomen como modelo el presente estudio para mejorar su calidad de atención.

Sifuentes (2016) "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo". Establece la correlación entre las dos variables. La muestra es de 194 individuos internados, y para el recojo de información se implementó dos encuestas según el orientación del médico Donabedian. Llegando a la conclusión el autor que, de la evaluación realizada a los pacientes hospitalizados se determina que el 51 y 72% han recibido poco satisfactorio y regular atención por parte del personal de enfermería, asimismo, el 27.8 y 17.0% dicen que la atención es satisfactorio del cuidado y buena calidad; igualmente, el 5.2 y 10.8% perciben un nivel muy satisfactorio y mala calidad, en igual forma, el 16 presenta insatisfacción. Finalmente, podemos decir que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería

En merito a lo mencionado por el autor respecto a la calidad de servicio del cuidado de enfermería, es necesario extender habilidades que conduzcan

a las Instituciones Públicas del País a elaborar procedimiento eficaces que implique mejora continua en los servicios que ofertamos a los ciudadanos y en el caso del Hospital Grau a sus asegurados y derecho habientes.

En merito a lo mencionado por el autor respecto a la calidad de servicio del cuidado de enfermería, es necesario extender habilidades que conduzcan a las Instituciones Públicas del País a elaborar procedimiento eficaces que implique mejora continua en los servicios que ofertamos a los ciudadanos y en el caso del Hospital Grau a sus asegurados y derecho habientes.

Revisión de la literatura

Calidad de atención

Cabello (2001) definió: “la calidad de la atención médica como un enfoque gerencial de los sistemas de prestación de salud surge en el mundo como una exigencia a la globalización en un mercado competitivo que busca mayor eficiencia y calidad.” (p.34)

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario, es una concepción que evaluara en forma individual, la apariencia de estado de vitalidad del ciudadano, definiéndose como prevención a la etapa de salubridad, a consecuencia de los intereses del beneficiario. (Ribeiro, 2003).

La satisfacción es la actitud mental que se origina por optimar la retroalimentación intelectual, lo cual, ofrece una sensación de plenitud ante la consulta clínica y el trato recibido; asimismo, es de preciso mencionar que satisfacer una necesidad es muy importante para evaluar la calidad de atención; ya que persiste un estado de semejanza entre satisfacción y calidad en el interés de encontrarse sano (Donabedian, 1990 citado por Esquivel, 2016).

Fundamento teórico de la satisfacción del usuario

La satisfacción se puede expresar con la representación del interesado frente al procedimiento de sanidad mundial, así como resistencia hacia una sede

asistencial o la conducta del mismo. De otro lado, podemos decir, que la complacencia es la condición que involucra al factor humanitario, filosófico y el estado mental que se da por la retroalimentación cerebral.

Metodología

Del presente trabajo de investigación su diseño es de tipo no experimental corte transversal descriptivo, ya que no se manipulo ni se sometió a prueba las variables de estudio de investigación fue de tipo básica de naturaleza descriptiva debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado a las variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 178 usuarios del distrito de Lima Cercado y referidos de otros centros que concurren diariamente a su atención médica en el servicio de emergencia del Hospital Grau. La técnica utilizada para la variable calidad de atención fue la encuesta. Se utilizó el cuestionario basado en el modelo SERQUAL y sirvió para recolectar información sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. Para el proceso de la confiabilidad del instrumento, se ha tomado una muestra piloto de 20 encuestados, para tal efecto se ha procedido y utilizado la técnica de Alfa de Cronbach.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Sattistical Packageforthe Social Sciences). Los datos están tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Resultados

Análisis descriptivo

Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	61	34,3
Regular	69	38,8
Bueno	48	27,0
Total	178	100,0

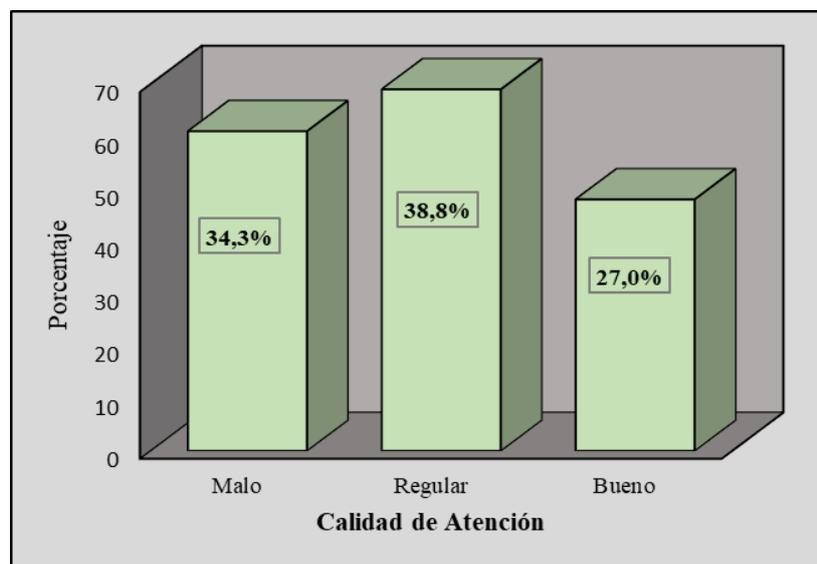
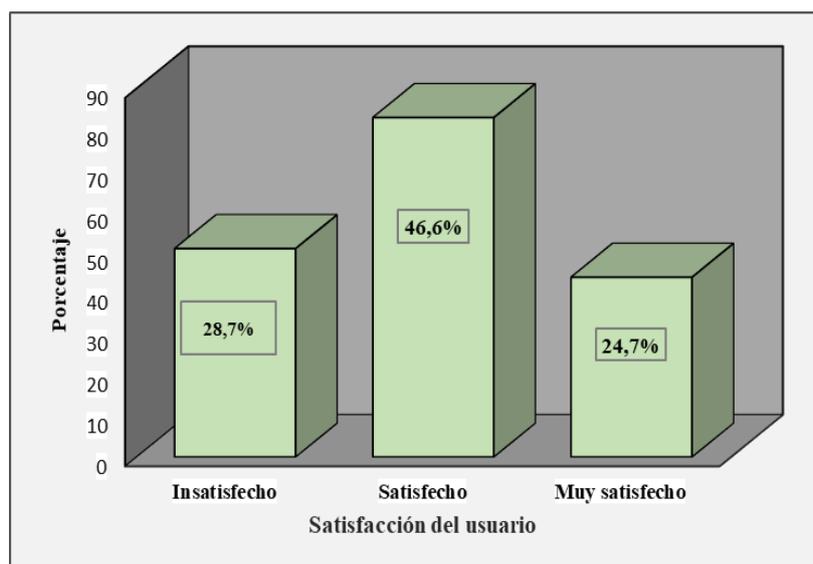


Figura 15 Distribución de frecuencia y porcentaje de la calidad de atención

En la tabla 8 y Figura 1 se puede observar que el 38,8% (69) de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, dicen que la calidad de atención es regular, asimismo, se observa que para el 27,0% (48) es bueno y el 34,3% (61) responde que es malo, según las dimensiones elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Tabla 9***Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	51	28,7
Satisfecho	83	46,6
Muy satisfecho	44	24,7
Total	178	100,0

*Figura 16* Distribución de frecuencia y porcentaje de la satisfacción del usuario

En la tabla 9 y Figura 2 se puede apreciar que la satisfacción de los usuario del servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, el 46,6% (83) de los usuario presentan un nivel de satisfecho, por otro lado el 24,7% (44) alcanzó un nivel de muy satisfecho, y sólo el 28,7% (51) se encuentra en un nivel de insatisfecho en la variable satisfacción del usuario.

Discusión

De acuerdo a lo manifestado por Cabello (2001) hace referencia que la calidad de la atención médica como un enfoque gerencial de los sistemas de prestación de salud surge en el mundo como una exigencia a la globalización en un mercado competitivo que busca mayor eficiencia y calidad.

Dueñas (2016) quien concluye que se acepta la hipótesis entre la variable cuidados del paciente y la satisfacción con una significancia de 0,000 y la

correlación de 0,837 siendo su correlación alta de variables, lo que significa que los resultados obtenidos es positivo con respecto a la satisfacción del usuario, lo que debería aplicarse en el Hospital Grau.

Por lo anteriormente detallado se comprueba lo observado que la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.723** representando que es una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Conclusiones

Primera: Se concluyó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.723** representando que es una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Segunda: Se concluyó que la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.576**, representando que es una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*”.

Tercera: Se concluyó que la calidad de atención y la cortesía y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.772**, representando que es una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “*Existe relación significativa entre la*

calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”.

Cuarta: Se concluyó que la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.693**, representando que es una correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo el valor de sigma bilateral de 0,000 ($p < .05$), se acepta la hipótesis de estudio “Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017”.

Referencias Bibliográficas

Cabello (2001), *Calidad de la Atención Médica Paciente o Cliente*, Revista Médica Heredia – Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Del Salto M.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.

Dueñas (2016) *Cuidados del paciente y la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos*. Tesis de Maestro, Universidad de Madrid, España. Editorial, 2004 p.176.

Esquivel, M. (2016) *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina b del hospital belén*, tesis de licenciada, Universidad César Vallejo Trujillo -Perú.

Quezada (2014), *Metodología de la investigación*. 2ed. Editorial Macro. Lima-Perú.

Sifuentes (2016) “*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo*” - Tesis de Maestría – Universidad Nacional de Trujillo.

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Colincidencias

1	www.dspace.uce.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
2	biblioteca.udenar.edu.c...	Fuente de Internet	1 %
3	www.grin.com	Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unsa.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
5	www.theibfr.com	Fuente de Internet	1 %
6	documents.mx	Fuente de Internet	1 %



Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Casañó Quispe, Beatriz

ASESOR:

Mgtr. Lizandro Crispin, Rommel