



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

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

Relación entre expectativas y percepciones de la satisfacción según dimensiones de  
calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Wilder Alexander Condor Novoa (ORCID: 0000-0001-5466-6623)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Trujillo - Perú

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, porque sin Él no hubiese sido posible alcanzar una más de mis metas, y a mi madre por guiar mis pasos cada día.

## **Agradecimiento**

A mí asesora, el Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez por su apoyo, comprensión y asesoramiento para la realización de esta tesis. A la Directora del Centro de Salud Moche Dra. Maritza Salinas Boderó, por brindarme las facilidades para realizar el estudio y a todas las personas que me brindaron su apoyo en la culminación de este trabajo.

El Autor

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Wilder Alexander Condor Novoa estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado Relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, 2019., presentado en 75 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el proceso disciplinario.



-----  
M.C. Wilder Alexander Condor Novoa

DNI: 42043192

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2. Población, muestra y muestreo.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1. Población .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.2. Muestra: .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.3. Muestreo: .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3. Criterios de selección .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4. Unidad de análisis:.....</b>	<b>28</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 28</b>	
<b>2.5.1. Técnica: .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5.2. Instrumento: .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5.3. Validación y confiabilidad del instrumento:.....</b>	<b>30</b>
<b>2.6. Procedimiento: .....</b>	<b>31</b>
<b>2.7. Método de análisis de datos .....</b>	<b>31</b>
<b>2.8. Aspectos éticos.....</b>	<b>31</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

Tabla 1: Expectativas y percepciones de la satisfacción según dimensiones de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019. ....	33
Tabla 2: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019. ....	34
Tabla 3: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019. ....	35
Tabla 4: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Seguridad la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019. ....	36
Tabla 5: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Empatía la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019. ....	37
Tabla 6: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Elementos tangibles la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019. ....	38
Tabla 7: Expectativas según dimensiones en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD. ....	62
Tabla 8: Percepciones según dimensiones en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD. ....	62
Tabla 9: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche .....	63
Tabla 10: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche. ....	63

Tabla 11: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión Seguridad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche .....	64
Tabla 12: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión Empatía de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche .....	64
Tabla 13: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión Elementos tangibles de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche .....	65



## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, periodo Octubre Noviembre año 2019. La investigación fue descriptiva correlacional, de corte transversal, establece valoración estadística a las relaciones entre sus variables, con una muestra de 178 usuarios, con un nivel de confianza del 95%, aplicando la fórmula para población conocida. El instrumento para la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL modificada MINSA (2011) adaptada para medir satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de salud, esta se aplicó bajo la técnica de la encuesta. Para el análisis de la información se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ . Se observó que lo usuarios con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en 83.1%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 93.8%, para el 83.1% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. En cuanto a la relación de ambas variables, podemos decir que, si los servicios cubren e incluso exceden sus expectativas, tendremos un usuario satisfecho, de lo contrario, si los servicios brindados no cubren la totalidad de sus necesidades y expectativas, el usuario no quedara conforme generando nuevamente expectativas e insatisfacción. Por tanto, se concluye que existe relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD

***Palabras clave:*** Satisfacción, expectativas, percepciones y dimensiones de la calidad.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between Expectations and Perceptions of Satisfaction according to quality dimensions in the Emergency Service Moche ESSALUD Health Center, October - November, 2019. The research was descriptive correlational, cross-sectional, establishes statistical assessment to the relationships between its variables, with a sample of 178 users, with a 95% confidence level, applying the formula for known population. The instrument for data collection was the modified SERVQUAL MINSA (2011) multidimensional scale adapted to measure satisfaction of the users served in health services, this was applied under the technique of the survey. For the analysis of the information, Fisher's Chi-square statistical test with a significance level of  $0.00 < 0.050$ . It was observed that the users with respect to the expectation show satisfaction in 83.1%, in what corresponds to the perception the satisfaction is 93.8%, for 83.1% of patients register satisfaction in both the expectation and perception. Regarding the relationship of both variables, we can say that, if the services cover and even exceed your expectations, we will have a satisfied user, otherwise, if the services provided do not cover all of your needs and expectations, the user will not remain as again generating expectations and dissatisfaction. Was used, so it is concluded that there is a relationship between the expectations and perceptions of the users in the emergency service of the Health Center Moche ESSALUD

***Keywords:*** *Satisfaction, expectations, perceptions and dimensions of quality.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, los sistemas de salud en el mundo están experimentando cambios significativos en el proceso de prestaciones, teniendo en cuenta al usuario y sus necesidades, así como sus expectativas, que cada vez son del más alto nivel, contando en los servicios con usuarios empoderados y conocedores de sus derechos, lo cual les permite exigir que la oferta de salud por parte de los establecimientos y centros asistenciales sea de calidad. Así tenemos, dos aspectos importantes en la gestión de los servicios de salud, calidad de la atención y satisfacción del usuario, a pesar que en los últimos años se han desarrollado estudios de investigación al respecto, se han establecido normativas y propuesto guías que protocolizan la prestación de servicios de salud, resultan todavía insuficientes para abordar de manera integral y efectiva estos aspectos en las políticas públicas. MINSA (2011).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propone una de las definiciones más importantes con respecto a la calidad y hace referencia a la evidencia de un alto nivel de ejercicio profesional, mediante la presencia de un mínimo riesgo para el usuario, quien se debe de encontrar satisfecho, haciéndose un uso racional de los recursos con consecuencias positivas para la salud de la población. Olaza (2016).

Al respecto, se han realizado estudios en centros de atención de emergencias en Europa que mostraron resultados muy favorables que, incluso superan el 90% y destacan aspectos como el buen trato, la intervención del profesional de salud para reducir la ansiedad y mejorar el confort de los usuarios. En el caso de instituciones de salud públicas españolas, resultó importante la imagen y el trato amable, nivel de capacitación, capacidad de resolución mostrada por los trabajadores; y fueron motivos de insatisfacción, la impuntualidad y la demora en la atención. Olaza (2016).

En Latinoamérica y el Caribe, resulta complejo aún el abordaje integral de estos aspectos, debido a que en sistemas de salud de países en vías de desarrollo, los establecimientos de salud tienen carga alta de percepción de ineficacia para atender la

demanda sanitaria, reportándose maltrato a los usuarios, deficiente capacidad de respuesta administrativa y asistencial, insuficiente equipamiento, ambientes para la atención poco adecuados, generando hacinamiento en los servicios, usuarios externos y profesionales de salud insatisfechos. Bernal, Pedraza & Sánchez (2015).

Sin embargo, a pesar de los déficits de calidad en el sector, es común para países con bajos y medianos ingresos reportar alta satisfacción del usuario con la atención médica. Esto puede deberse a las bajas expectativas debido a que, en algunas poblaciones las personas carecen de conocimiento sobre lo que constituye una buena calidad o están resignados a los servicios disponibles. Estas probablemente disminuyan la demanda de calidad y reduzcan la presión sobre los sistemas para brindar atención de calidad e inflen las calificaciones de satisfacción. Siendo igual de importante que las políticas e intervenciones para aumentar las expectativas de las personas referente a calidad de atención médica prestada se consideren en las reformas de calidad del sistema de salud. Roder S, (2019).

Los esfuerzos de la OPS por aportar en el desarrollo de políticas de salud en lo referente a la calidad de la atención en América Latina publicada en el Manual de Acreditación para Hospitales de Latinoamérica y el Caribe en 1992, la iniciativa de las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) socializada en el 2000, que establece la garantía de la calidad de los servicios de salud, individuales y colectivos como función esencial han sido motivación para considerar estas variables para su evaluación, investigación e implementación. Pintado M. (2018)

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Según la OPS – OMS (2001-2008) La calidad, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

En el mercado competitivo actual, la calidad se ha convertido en el factor diferenciador. En el cuidado de la salud, donde la participación del usuario es alta, se convierte en el factor más importante, al tomar decisiones para aprovechar cualquier producto o servicio. Así mismo, la provisión de atención médica es deber principal de los sectores públicos, apoyados por el sector privado y a pesar de los intentos de proporcionar servicios asequibles, de calidad, de alguna manera estamos muy rezagados con respecto a las naciones desarrolladas. Se han realizado trabajos de investigación en este sentido para descubrir las brechas que prevalecen en el sector. Si buscamos las diversas literaturas disponibles en internet, la mayor parte se han realizado en las regiones en desarrollo como el sudeste de Asia (India, Pakistán, Bangladesh), Oriente Medio Asia (Turquía, Irán, Arabia Saudita, Egipto) y regiones de Asia-Pacífico (Malasia, Tailandia, Indonesia) que muestran el intento desesperado para coincidir con los mejores en el sector (Países americanos y europeos). Samal A. (2018).

En el Perú, en los últimos años se ha promovido la participación activa de los profesionales de la salud en el proceso de mejoramiento continuo de la atención y el logro de la calidad total. En el 2002, el Ministerio de Salud (MINSA) publicó criterios para evaluar la calidad de atención y nivel de satisfacción en establecimientos correspondientes al primer nivel; entre ellos se consideran los siguientes estándares: oportunidad de atención, eficacia, integralidad en la atención, accesibilidad, seguridad, cortesía, información oportuna, colaboración mutua, intervención comunitaria y satisfacción externa, todos ellos evaluados mediante 18 indicadores; realizó un estudio basal de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el primer nivel, teniendo como resultado que los establecimientos autoevaluados calificaron como “deficiente” en el cumplimiento de los estándares y solo uno de ellos calificó como “débil”. MINSA (2007).

En el 2011, el MINSA publicó una guía técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos de salud, generando importantes transformaciones en la organización del sistema nacional de salud, que han involucrado

la calidad de la atención, considerando cinco dimensiones válidas; siendo estas: elementos tangibles, que se refiere a contar con instalaciones físicas en buenas condiciones y que la apariencia del personal sea adecuada; fiabilidad, que se refiere a brindar el servicio prometido de forma confiable y segura; capacidad de respuestas, referido a ofrecer apoyo a los pacientes y dar un servicio rápido; seguridad, que está referido a inspirar confianza a los usuarios por medio del conocimiento y cortesía de los empleados; y empatía que es básicamente cuidar a los usuarios y brindar atención individualizada a quien lo necesite. MINSA (2011).

En ESSALUD estos tópicos se han plasmado en la elaboración de protocolos y guías de atención para los servicios de primer contacto con los usuarios, comprendidos en el Manual de atención del asegurado. En el marco de las cuatro grandes políticas institucionales, aprobadas mediante resolución de Gerencia General N° 771-GG-ESSALUD-2007 y su Directiva N° 006-GG-ESSALUD-2007, la Presidencia Ejecutiva y el Comité de Gestión de ESSALUD vienen impulsando, con carácter prioritario, un conjunto de iniciativas que buscan desarrollar una Cultura de Atención al Asegurado, teniendo como uno de sus proyectos principales el denominado “Mejora del trato al Asegurado”. ESSALUD tiene por objetivo mejorar los estándares de satisfacción de los asegurados con relación al trato y atención que reciben en los diferentes centros y redes. En esta línea quiere ser reconocida no solo por la calidad científico- técnica de los profesionales de la salud que atienden a los usuarios, sino por la calidad en la relación que construyen con los mismos en los momentos de interacción con ellos. ESSALUD (2008).

Este propósito se plantea en un escenario marcado por el constante incremento en los niveles de exigencia de los asegurados fruto de su experiencia de consumo en el mercado que les permite elegir y comparar, pero sobre todo al mayor conocimiento y manejo de información que obtienen a partir del uso de nuevas tecnologías de la comunicación. Este aumento creciente de las expectativas y demandas de los clientes ha tenido como consecuencia la modificación del concepto de excelencia en el servicio y, sobre todo ha llevado a redefinir los factores que generan la misma e impactan en la percepción de los

usuarios. Por lo tanto, si el asegurado mejor informado experimenta una oferta variada y compleja orientada a darle valor agregado desde el servicio, el reto ya no es cumplir con las dimensiones básicas de la calidad, sino generar un diferencial a partir de una oferta de valor propio y original que responde a la misión institucional. ESSALUD (2008).

Así tenemos que en el sector salud en el Perú, a pesar de que MINSA como órgano rector ha dado a conocer normativas legales para lograr la calidad total en los servicios, la implementación y ejecución de las mismas sigue siendo un gran desafío; al igual que los esfuerzos desplegados en el sector privado y en ESSALUD, donde se ha visto que para hacer realidad esta propuesta y transformarla en una cultura viable y sostenible en el tiempo es necesario contar con herramientas de gestión y medición con el propósito de asegurar su ejecución y mejora continua, con el compromiso e involucramiento de los profesionales de la salud para tener usuarios plenamente satisfechos.

Existen estudios de investigación sobre las expectativas y percepciones de la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta la calidad en los servicios de salud, los cuales se han tomado como referencia en la presente investigación por estar relacionadas con las variables estudiadas.

Cubillo y Sánchez (2014). Costa Rica, en su estudio tuvo como objetivo conocer que tan satisfechos se encontraron los usuarios que recibieron atención en servicio de emergencia cuyo diseño fue observacional, transversal y descriptivo, en el estudio “Propuestas para la medición del servicio al cliente y análisis de la calidad percibida por el usuario del servicio de emergencia del hospital Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el II semestre”. Los resultados dieron un 74 % de usuarios satisfechos siendo los puntos más resaltantes los sistemas informativos y comunicativos que reciben los usuarios, además de la competencia profesional y la resolución de problemas de salud (86%).

Castelo, W. Castelo, A. Rodríguez. (2015). Ecuador, tuvieron como objetivo identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. El método fue diseño descriptivo de corte transversal cuya población de estudio fueron 382 pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia, el instrumento utilizado fue la encuesta estructurada. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes con la atención médica y de enfermería fue de 75%, seguida del trato agradable de calidad y calidez por parte del personal de enfermería 44%, además de la atención en los primeros 30 minutos de su llegada al servicio con 49%, lo cual refleja la calidad de atención brindada en el establecimiento. Este antecedente va a facilitar comprender como una atención de calidad puede lograr niveles elevados de satisfacción en los usuarios.

Lima, C. en el 2015 en Brasil evaluaron la calidad de las salas de emergencia y los servicios de atención urgente de acuerdo a la satisfacción de usuarios fue un estudio de tipo descriptivo transversal con enfoque cuantitativo. La muestra comprendió 136 usuarios y se extrajo al azar. La recopilación de datos se realizó entre octubre y noviembre de 2012 mediante un cuestionario estructurado. Los participantes eran en su mayoría hombres (64,7%) de menos de 30 años (55,8%), y el nivel de educación predominante era la escuela secundaria (54,4%). Entre los ítems evaluados, aquellos que se asociaron estadísticamente con los niveles de satisfacción con la atención fueron el tiempo de espera, la confianza en el servicio, el modelo de atención y la razón para buscar atención relacionada con quejas agudas, limpieza y un ambiente confortable. Concluyeron que la accesibilidad, la hospitalidad y la infraestructura se consideraron factores más relevantes para la satisfacción del paciente que la cura en sí.

Eshghi, M. en el 2016 en Iran, realizó un estudio donde el propósito fue evaluar la satisfacción de los pacientes en el departamento de emergencias del hospital de Sina Tabriz, Irán. Fue estudio descriptivo, de corte transversal, se realizó durante un mes en 425 usuarios que intervinieron en este estudio en el hospital de Sina en 2014. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario cuya validez y fiabilidad se confirmaron en



estudios anteriores. La edad media de los usuarios fue  $41,6 \pm 17,6$  años. La puntuación total media de satisfacción del paciente fue  $17,43 \pm 1,56$ . La satisfacción máxima se relacionó con el conocimiento de los médicos y la satisfacción mínima se relacionó con el período restante en el servicio de urgencias. Además, hubo una satisfacción deseable para el desempeño de las enfermeras. En términos de satisfacción con respecto al entorno físico y el flujo de trabajo resultados fueron moderados. Según los resultados obtenidos, los pacientes tuvieron una buena satisfacción por los servicios recibidos en el servicio de urgencias. Es necesario desarrollar espacios físicos y mejorar el flujo de trabajo de los pacientes en el servicio de urgencias.

Frimpong, D (2016) en Ghana, en su estudio tuvo como objetivo principal hallar los componentes críticos relacionados a la satisfacción de usuario del servicio de emergencia y evaluar el grado de satisfacción de pacientes para los servicios ofrecido en los nosocomios seleccionados en la región, el diseño de investigación fue descriptivo correlacional, utilizó el modelo SERVQUAL para analizar la brecha entre percepciones y expectativas de los pacientes y médicos sobre los servicios de hospitales seleccionados. Los resultados mostraron que, la calidad de servicios prestados por los hospitales tiene un impacto positivo y son importantes para predecir la satisfacción de usuarios. Además, se demostró que la fiabilidad, la garantía y la tangibilidad tienen un efecto positivo estadísticamente significativo en la satisfacción de pacientes mientras que la capacidad de respuesta, la empatía, el género y la edad no tienen efecto estadístico sobre la satisfacción de los pacientes y recomendó la priorización y capacitación del personal de atención médica, motivación del colaborador en salud, educación y capacitación los mismos.

De acuerdo al estudio de Maggi W. (2018). Ecuador, que tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La investigación fue de tipo transversal analítica ya que los datos se tomaron en una única ocasión, la muestra fue de 357 representantes de los niños, el instrumento que utilizó fue SERVQUAL que constó de cinco dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

y empatía. Los resultados mostraron que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones, las conclusiones dio a conocer que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

García R. (2013). Perú, realizó la investigación cuyo objetivo fue identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencia en los diferentes servicios en el período de marzo-abril 2013; estableciendo el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el nivel de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias, estudio observacional, descriptivo y transversal. La muestra fue 192 usuarios, el método empleado en este estudio es el análisis según la encuesta SERVQUAL la cual fue modificada por el programa Microsoft Excel 2010 según su aplicativo, el cual fue validado por RM 52-2011 MINSAs.; los resultados mostraron que el 55% estaba insatisfecho con la calidad de atención, y un 45% satisfecho, según las dimensiones el 52% indicó estar satisfecho en la dimensión empatía y el 51.8% en la dimensión seguridad, por el contrario se muestra un grado mayor de insatisfacción en la dimensión fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%; concluyó que lo más importante es el buen trato resaltando el respeto por su privacidad, buena comunicación y el sentirse escuchados.

MINSAs (2013). Perú, en su estudio cuyo objetivo general fue medir la satisfacción del usuario en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia para la mejora continua de la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho desarrolló en Lima una investigación de tipo descriptiva y diseño transversal que incluyó como una muestra de 900 usuarios, el instrumento que utilizaron fue la encuesta SERVQUAL modificado. La investigación determinó que la principal causa de insatisfacción de los usuarios sobre la fiabilidad en la atención, se producía con la falta

de sensibilidad de los trabajadores por la gravedad de los casos en el servicio de emergencia (84,6%), evidenciándose un 75,3% de insatisfacción por la escasa rapidez en la atención de farmacia (capacidad de respuesta); un 78,8% porque el profesional en medicina no ponía empeño en absolver las interrogantes de los pacientes (seguridad), un 79,3% por la falta de disposición para solucionar los problemas en la atención (empatía) y un 85,95% por la escasa información a los usuarios (aspectos tangibles), concluyendo que en general se evidenció niveles de insatisfacción superiores al 70%, con énfasis en la fiabilidad, la que presentó el más alto índice de insatisfacción.

MINSA (2014) Perú, realizó la “Encuesta de Satisfacción aplicada en usuarios de emergencia SERVQUAL, consideró como objetivo conocer el grado de satisfacción del usuario de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el periodo de Febrero a Mayo del 2014. Estudio descriptivo, prospectivo y transversal, el muestreo fue aleatorio simple, la muestra estuvo constituida por 337 usuarios y/o acompañantes de los servicios de consultorios externos, el instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los ES y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Obtuvieron como resultado que el usuario de Emergencia del Hospital María Auxiliadora percibió 71.09%, de insatisfacción, siendo la dimensión capacidad de respuesta la que presentó el nivel más elevado de insatisfacción (78.80%,) seguida del (77.24%,) en la dimensión aspectos tangibles.

Huerta E. (2015), Perú, en su estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015, de diseño cualitativo, descriptivo, transversal. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes), la medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción, como resultados presento que el 92.2% de

los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Por lo que concluyo que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Anahua W. (2015). Perú, en su investigación que tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015. Desarrollándose un estudio observacional, prospectivo, de cohorte transversal, consideró para el presente trabajo de investigación, 02 Centros de Salud, el usuario que recibe atención en el servicio de emergencia de los centros de salud de Ciudad Nueva (Cono Norte) y San Francisco (Cono Sur), durante los meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015. Con una muestra de 193 usuarios El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada que incluyeron 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Los resultados según el análisis SERVQUAL, el 97% de los usuarios en la dimensión fiabilidad, en la escala de Capacidad de respuesta 95%, en la escala de Seguridad 97.5%, en la escala de Empatía 97.5%, en la escala de Tangibles el 99%, de los usuarios manifiestan un nivel de insatisfacción de leve a moderada respectivamente. Por lo que concluyeron que el nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios del servicio de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99.5%.

Según el Informe Final del Servicio de Toma de Encuestas y Analisis de los Resultados de la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia en el

Hospital Vitarte MINSA (2016) Perú, cuyo objetivo fue monitorizar, evaluar y mejorar el impacto en la calidad de atención percibida del usuario del Hospital Vitarte, mediante la metodología SERVQUAL, con una muestra total del estudio es de 415 encuestas a aplicar por única vez a usuarios de emergencia. Los resultados mostraron que la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia que el 39.2% estuvieron satisfechos con la atención y el 60.8% estuvieron insatisfechos con el mismo, además cuando analizaron cada una de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en este servicio, se pudo observar que en lo referido a fiabilidad fue de (38.3%), capacidad de respuesta (34.7%), seguridad (41.3%), empatía (43.3%) y aspectos tangibles (37.6%).

Olaza A, (2016). Perú, en su estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016. Estudio mixto, cuantitativo y cualitativo. La muestra estuvo conformada por 277 usuarios, 16 registros y 20 trabajadores de salud. Se utilizó el cuestionario Servqual para determinar la satisfacción de los usuarios, una lista de chequeo con la finalidad de evaluar la calidad de atención, así como una entrevista semiestructurada para identificar la percepción de los trabajadores de salud del servicio de emergencia sobre las variables mencionadas. Se encontró una alta insatisfacción de los usuarios (69,3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. El mayor porcentaje de los trabajadores de salud tiene una percepción negativa en relación a la satisfacción que tienen los usuarios (75%) y la calidad de atención (60%).

Boza B, (2017). Perú, en su estudio propuso comparar el bienestar del usuario en la atención de emergencia del área de tópicos especializados y el área de observación de un hospital Nacional de Lima, la investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo comparativo. El estudio estuvo conformado por 320 participantes de los cuales se seleccionó una muestra de 184 sujetos La técnica utilizada fue la encuesta, obteniéndose los datos con el cuestionario SERVQUAL modificado, el análisis se realizó con la prueba estadística de U de Mann Whitney ( $\alpha = 0,05$ ). Se determinó que no existen diferencias significativas entre la satisfacción del usuario del

área de tópicos especializados y el área de observación de emergencia (sig.0.840). Asimismo, no existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, en el área de tópicos especializados y el área de observación en sus diferentes dimensiones. En cuanto a la condición del paciente existen diferencias significativas en la dimensión empatía donde el usuario con seguro integral de salud estuvo más insatisfecho que el usuario aportante y en relación al tipo de paciente existe diferencia significativa en la satisfacción del usuario del área de tópicos especializados y observación de emergencia en su dimensión empatía donde el acompañante presentó mayor insatisfacción (sig. 0.014) que el usuario (sig. 0.152)

Julcamoro M. (2017). Perú, en su estudio presenta como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. La metodología que usó fue corte transversal, descriptivo y analítico; con una muestra de 374 usuarios externos del servicio de emergencia. El instrumento considerado fue el cuestionario SERVQUAL y como resultado se determinó el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia según encuesta SERVQUAL muestran satisfacción 33,40% en la dimensión de fiabilidad, 24,60% capacidad de respuesta, 37,50% seguridad, 25,10% empatía, 36,70% aspectos tangibles, se observa insatisfacción 66,63% dimensión de fiabilidad, 75,40% capacidad de respuesta, 62,50% seguridad, 74,90% empatía, 63,30% aspectos tangibles. Se determinó en la matriz de estudio de las 22 preguntas planteadas 17 se encuentran por mejorar (mayor a 60% de insatisfacción), 4 en proceso (40% a 60% de insatisfacción), 1 aceptable (menor de 40% de insatisfacción).

En el estudio de Gamarra R. (2017) Perú, cuyo Objetivo fue determinar la percepción de calidad de atención del usuario en emergencia del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz” en el mes de agosto de 2017. Su diseño de estudio fue descriptivo, transversal y observacional, por lo que contó con una muestra de 152 usuarios atendidos en la emergencia del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz en agosto de 2017 y se utilizó un muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las

respuestas para las expectativas y las percepciones, además en su análisis de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 validado según RM 52-2011 MINSA y también se utilizó el paquete estadístico SPSS. Dentro de sus resultados se halló una satisfacción global de 52.63%, la edad promedio de los usuarios atendidos es de 44.72 años, los usuarios con 40 años o más tienen 2.29 veces más posibilidades de quedar satisfechos; los usuarios de sexo masculino tienen 2.0 veces más posibilidad de quedar satisfechos que las mujeres; los usuarios atendidos por la tarde tienen 2.63 veces más posibilidades de quedar satisfechos que aquellos atendidos en el turno mañana; aquellos usuarios continuadores tienen 2.60 veces más posibilidades de quedar satisfechos que los nuevos y por último los usuarios con educación primaria y/o secundaria tienen 17 veces más posibilidad de quedar satisfechos que aquellos con educación superior y/o técnica. Entre los servicios tenemos también que el servicio de cirugía tiene el mayor porcentaje de usuarios atendidos satisfechos con un 70.37% a diferencia del servicio de pediatría que tiene un porcentaje de satisfacción de 46.15% de los usuarios que atiende. Concluyendo que la satisfacción global encontrada fue de 52.63% y se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Arrunategui L. (2018). Perú, en su estudio planteó como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios y/o acompañantes atendidos en el Servicio de Emergencia Hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura. Fue un estudio tipo descriptivo, de corte transversal, prospectivo, en la cual se realizó la encuesta SERVQUAL a 360 pacientes y/o sus acompañantes en el servicio del área de Emergencia. Como resultado el 55% estuvo insatisfecho por el nivel de atención prestado en el servicio de emergencia, en el ítem evaluado del criterio de empatía hay un nivel de insatisfacción del 64% y en el ítem evaluado del criterio de capacidad de respuesta presenta el 68% de satisfacción de los encuestados .concluyendo que los pacientes y/o acompañantes del servicio de Emergencia se mostraron Insatisfecho con la calidad de atención en un 55% de los caso; del mismo modo ítems como Fiabilidad, Seguridad y Empatía mostraron niveles altos de desaprobación y el único ítem que recibió indicativos de satisfacción fue el de Capacidad de Respuesta por parte del personal asistencial y trabajadores.

Pintado M, (2017). Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de medicina y traumatología del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, fue un estudio descriptivo, correlacional, no experimental, cuantificando la frecuencia y estableciendo valoración estadística a las relaciones y correlaciones, la muestra lo constituye 149 usuarios del servicio de emergencia del Hospital, el instrumento para la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman y Cols (1988), diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, adaptada por el ministerio de salud, esta se aplicó bajo la técnica de la encuesta. Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Pearson donde existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Un 15% no satisfechos, un 84% satisfechos, y un 1% muy satisfechos; se concluye el presente trabajo refleja la calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Según Pintado M. (2017), las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.450 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta presentan una correlación positiva, con un valor de 0.797 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.825 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía presentan una correlación positiva, con un valor de 0.446 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.414 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ).



Cortez I. (2019). Perú, en su estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción según expectativas y percepciones del usuario del Servicio de Emergencia el mismo de tipo descriptivo, prospectivo y transversal; con una población de 3286 usuarios y una muestra de 344 usuarios externos que acudieron al Servicio de Emergencia, finalmente se mostró los resultados fueron que los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar, de acuerdo a la Escala SERVQUAL tienen una expectativa global promedio de 6.77 y una percepción de 4.96, generando una insatisfacción del 84.94% y 15.06% de satisfacción.

Existen algunas teorías que respaldan la presente investigación y proporcionan definiciones conceptuales para las variables en estudio, satisfacción desde las expectativas y percepciones de los usuarios. Para el presente estudio se tuvo en consideración las definiciones conceptuales sugeridas por OMS, OPS, MINSA y ESSALUD.

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". OMS (2011) ESAN (2016)

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado, y depende no sólo de la calidad de los servicios prestados por el establecimiento de salud sino también de que

los servicios cubran o excedan sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté insatisfecho con recibir servicios relativamente deficientes convirtiéndose en un indicador importante en la calidad de servicios, sin embargo, resulta difícil evaluarla. Gamarra R. (2017)

Es decir, es la complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio. La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud, es un resultado invaluable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover, contribuye a una mejor atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva y la satisfacción constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. Por lo tanto, se considera fundamental evaluar la satisfacción de los usuarios, ya que se asocia de manera positiva y significativa con los resultados obtenidos con el servicio proporcionado en salud e influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud y en la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento. Gamarra R. (2017)

En la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo se define la Satisfacción del Usuario Externo como el “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”. MINSAL (2011)

El MINSAL define como Expectativas del usuario a “lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud, esta se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio” siendo el eje principal en los procesos de prestaciones de servicios de salud. MINSAL (2011)

Para el MINSA la Percepción de los usuarios se define como “la forma cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado” las mismas que parten de sus expectativas en el proceso de atención o motivos de consultas que se verá reflejado en la satisfacción o insatisfacción respecto a la calidad de los servicios recibidos. MINSA (2011)

Para ESSALUD, calidad se define como “el aumento creciente de las expectativas y demandas de los clientes en los servicios de salud” lo cual ha llevado a redefinir los factores que generan satisfacción y que impactan en la percepción de los usuarios. Así también menciona acerca de las expectativas de los asegurados que, “Un servicio de calidad, bajo un estilo propio, parte necesariamente del conocimiento de las expectativas, necesidades y demandas de los asegurados”. ESSALUD (2008)

Para ello la atención y trato al asegurado debe responder a las condiciones y características que ellos demandan, al contactarse con la institución los asegurados esperan del servicio: amabilidad, buen trato, entendido como cordialidad, respeto, humanidad y equidad en la atención; disposición para ayudar, el asegurado espera una actitud de cooperación, interés y compromiso con la resolución de sus inquietudes y problemas; orientación, el asegurado busca que el conocimiento del profesional de la salud se traduzca en una orientación adecuada y oportuna frente a sus inquietudes sobre los procesos a seguir o sobre su salud; e información sobre los procedimientos y resultados, el asegurado espera contar con información completa, accesible y clara a lo largo de todo el proceso de atención. Concluyendo que “Todo el personal de ESSALUD muestre en la atención un buen trato, celeridad, accesibilidad y profesionalismo, atendiendo al asegurado con disposición, actitud humanitaria y equidad”. ESSALUD (2008).

En cuanto a la relación de ambas variables, podemos decir que, si los servicios cubren e incluso exceden sus expectativas, tendremos un usuario satisfecho, de lo contrario, si

los servicios brindados no cubren la totalidad de sus necesidades y expectativas, el usuario quedara insatisfecho y nuevamente entra a tallar la percepción de cada paciente para definir la atención que tuvo. Gamarra R. (2017).

Parasuraman et al. (1988) en su investigación, bajo el concepto de calidad de servicio que consiste en lo que el usuario desea en relación con el servicio recibido, consideraron evaluar las siguientes dimensiones: Fiabilidad referida a la habilidad para la prestación del servicio en forma acertada, confiable y seguro. Capacidad que tiene para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; Capacidad de respuesta que es la disposición de servir a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y oportuno con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; Seguridad que evalúa la confianza generando una actitud positiva del personal de salud demostrando así conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza en los usuarios; Empatía que hace referencia a la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro persona y entender adecuadamente las necesidades que está pasando el otro; y Elementos tangibles que son aquellos aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están también relacionadas con las condiciones, apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación. Limpieza y comodidad. Así, desarrollaron un instrumento de medida llamado SERVQUAL (palabra que se deriva de Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías. Este enfoque de resultados es el eje central de la investigación para el monitoreo de la calidad sanitaria, por ser de fácil comprensión y permitir evaluar la eficiencia y la efectividad de los servicios médicos proporcionados por los proveedores de la salud.

En el 2011, el MINSA adecuó esta encuesta para ser usada en los servicios de salud del Perú como consta en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, se establece una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo. Esta guía considera lo propuesto en SERVQUAL, y esta escala define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las

percepciones (P) de los usuarios. Las dimensiones que toma en cuenta el MINSA, se encuentran claramente enfocadas a brindar servicios de calidad a cada uno de los usuarios, teniendo la clara misión de cumplir con cada uno de los servicios ofrecidos, atenderlos de manera rápida y oportuna, generarles seguridad y confianza en todo momento, entenderlos y brindarles en forma esmerada, asimismo, se les debe ofrecer las condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, equipos para su atención oportuna y saneamiento de cada una de las instalaciones con las que cuenta. MINSA (2011).

El Servicio de Emergencia se considera como la unidad orgánica o funcional en hospitales de baja complejidad encargada de brindar atención médico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) emergencia es aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos en el que la aplicación de primeros auxilios por cualquier persona es de importancia vital. También se dice que, en una emergencia, la persona afectada puede llegar hasta la muerte en un tiempo menor a una hora. MINSA (2009).

En tal sentido, la satisfacción desde las expectativas y percepciones de los usuarios en el servicio de Emergencia se constituyen en el eje fundamental que permiten a los centros asistenciales, establecimientos de salud y servicios médicos que prestan este tipo de atención contar con una línea de base en relación a la atención ofertada, identificando áreas críticas y de oportunidad para la creación de estrategias de mejora continua, entendida desde el punto de vista técnico y humano, buscando siempre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

En cuanto al a aspecto legal que se tuvo en consideración para la realización de este estudio se basó en el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" donde se establece que la protección de la salud es de interés público. Por lo que es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; el artículo 41° del

Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N°023-2005-SA. Señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental; que mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA., la Dirección General de Salud de las Personas propuso para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

Según lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas: con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las personas del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y, de conformidad con lo previsto en el literal 1) del artículo 8° de la Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud. Se resolvió: Artículo 1°. - Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios - Médicos de Apoyo". La misma que forma parte integrante de la Resolución Ministerial N° 527-2011. Artículo 2°. - La Dirección General de Salud de las Personas a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica. Artículo 3°. - Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Artículo 4°. - La Oficina General de Comunicaciones dispondría la publicación de la Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud. Las bases legales que lo amparan son Ley N° 26842 – Ley General de Salud, la Ley N° 27657– Ley del Ministerio de Salud, el Decreto Supremo; que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1175 “Ley del Régimen de Salud PNP”.

La RM N°519-2006/MINSA del 30 de mayo del 2006, aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, la RM N° 095-2012/MINSA del 03 de febrero del 2012, aprueba el Documento Técnico., la RM N°095-2012/MINSA del 03 de febrero del 2012, aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”, la RM N°640-2006-MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad., la RM N°727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud., la Resolución Ministerial N° 041-2005/MINSA – Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de Salud., la Resolución Ministerial N° 474-2005/MINSA – Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud., la RM N°527-2011-MINSA, Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo y la Resolución de Superintendencia Nacional de Salud N°160-2011- SUNASA/CD del 20 de diciembre del 2011, que aprueba el Manual General para la atención de los Reclamos y quejas de usuarios de las IAFAS e IPRESS.

Dentro de las Normas de funcionamiento de los servicios de emergencia cabe resaltar la NT N°042-MINSA/DGSP (Servicios de Emergencia), donde indica que el servicio de emergencia debe contar con las siguientes áreas o servicios: triaje, admisión, tópico/s de atención, sala/s de observación y unidad de reanimación o shock trauma, de corresponder; siendo la clasificación del paciente según la gravedad: – Prioridad I: Gravedad súbita extrema: Consistente en la atención inmediata de pacientes con alteración súbita y crítica del estado de salud, en riesgo inminente de muerte y que requiere atención inmediata en Sala de reanimación – Shock Trauma. – Prioridad II: Urgencia mayor: Consistente en la atención de pacientes que presentan cuadros súbitos, agudos con riesgo de muerte o complicaciones serias, cuya atención debe realizarse en un tiempo de espera no mayor o igual de 10 minutos desde su ingreso, serán atendidos en Tópico o Consultorio de Emergencia. – Prioridad III: Urgencia menor: Consistente en la atención de pacientes en periodos de menos o igual a 20 minutos, dichos pacientes no presentan riesgo de muerte, ni secuelas invalidantes, amerita atención en el Tópico o Consultorio de Emergencia, teniendo prioridad la atención los casos I y II. – Prioridad

IV: Patología aguda común. Consistente en la atención de pacientes sin compromiso de funciones vitales ni riesgo de complicación inmediata, que puede ser atendido en Consulta Externa o Consultorios Descentralizados.

Por todo lo expuesto se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el periodo de Octubre - Noviembre del 2019?

Siendo la justificación del presente estudio, la situación actual de las prestaciones en los servicios de salud y mi experiencia como médico asistencial en el servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en relación a las expectativas y percepciones de los usuarios en dicho servicio. Una de las preocupaciones que tienen los gerentes del sector es mejorar la efectividad del sistema de los servicios de la salud para aumentar la satisfacción y lealtad del usuario. Este objetivo se vuelve fundamental, ya que por un lado demuestra la responsabilidad de las instituciones y, por otro lado, influye en los resultados sanitarios. La satisfacción del usuario influye en la voluntad de seguir la prescripción del médico, lo que a su vez impresiona en la satisfacción futura con resultados en atención médica, previniendo y evitando quejas y demandas. Dado que los centros sanitarios constituyen el elemento principal de la asistencia de salud al que recurren los usuarios, se vuelve fundamental evaluar la satisfacción con el servicio que ofrecen. Un mejor conocimiento de las causas de la satisfacción es valioso para los gerentes y hacer cambios en el proceso de atención en los servicios de salud. Por tanto, se puede deducir que la satisfacción y lealtad de los pacientes es un catalizador potencial para el éxito y el crecimiento en el sector salud y también de medición en el creciente ambiente competitivo. Por lo que resulta importante la plena satisfacción del usuario, que se logra cuando el servicio de los proveedores explora para identificar lo que los usuarios esperan de ellos.

En el aspecto social, el resultado de este estudio permite analizar las deficiencias del



servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD que servirán para la elaboración de planes de intervención. El alcance fundamental se verá reflejado en la percepción de los usuarios del servicio de emergencia luego de la implementación de las recomendaciones teniendo en cuenta las dimensiones más vulnerables.

En el aspecto teórico práctico permite proponer estrategias y propuestas de mejora, identificando la dimensión que requiere mayor atención en los planes de intervención y va a permitir identificar y mejorar en forma objetiva los indicadores de gestión del buen trato relacionado con la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD.

En el aspecto metodológico, con los resultados del presente trabajo de investigación, el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD tiene un abanico de posibilidades para plantear mejoras de calidad en procesos de trabajo donde el usuario de este servicio se constituya en el eje primordial y reciba atención con calidad y servirá como modelo para otros proyectos en las que se incluyan las variables del estudio en las instituciones de salud. Así también se podrá proponer nuevos métodos o estrategias en el uso del instrumento SERVQUAL, que permitan valorar la relación entre expectativas y percepciones de la satisfacción según dimensiones de calidad.

El objetivo general del presente estudio es Determinar la relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el periodo de Octubre - Noviembre del 2019

Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre las expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD durante el período Octubre – Noviembre año 2019, determinar la relación entre las expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche

ESSALUD durante el período Octubre – Noviembre año 2019, determinar la relación entre las expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Seguridad la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD durante el período Octubre – Noviembre año 2019, determinar la relación entre las expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Empatía de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD durante el período Octubre – Noviembre año 2019 y determinar la relación entre las expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Elementos Tangibles la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD durante el período Octubre – Noviembre año 2019.

Se tomó en cuenta las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD

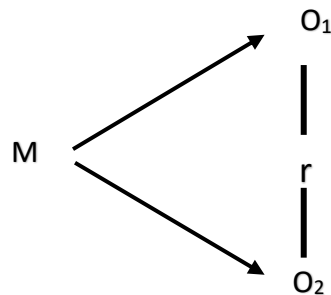
H0: No existe relación significativa entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio recae en un enfoque cuantitativo, de tipo básica, por la composición de los objetivos es correlacional; los diseños de investigación no experimental, transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

Diseño descriptivo transeccional correlacional. Hernández, (2014).



Dónde:

M: Representa la muestra

O<sub>1</sub>: Observación de las expectativas

O<sub>2</sub>: Observación de las percepciones

r: relación

### 2.2. Población, muestra y muestreo

#### 2.2.1. Población

Conjunto de individuos que están disponibles para la investigación (Oltzen, 2017). Estuvo conformado por los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, año 2019. Que corresponde a un total aproximado de 360 usuarios según la data promedio.

### 2.2.2. Muestra:

Es parte o un subtotal de la población en que se aprecia el fenómeno a estudiar y de donde se puede brindar las conclusiones globales a toda la población (Tomás J. 2009).

Se utilizó para determinar el tamaño de muestra la fórmula para población conocida:

$$n_0 = \frac{N Z^2 \alpha/2 PQ}{(N-1) E^2 + Z^2 \alpha/2 PQ}$$

Dónde:

$Z_{\alpha/2}$ : 1.96 coeficiente de confiabilidad; nivel de confianza de 95%

P: 0.84 proporción de satisfacción de pacientes en emergencia estudio previo.

$Q = 1 - P = 0.16$

E: 0.04 error de tolerancia.

N: 360 usuarios, población estimada.

Se reemplaza:

$$n_0 = \frac{360 \times 1.96^2 \times 0.84 \times 0.16}{359(0.04)^2 + 1.96^2 \times 0.84 \times 0.16} = 171 \text{ usuarios externos}$$

Luego de obtener el número mínimo permitido para el tamaño de la muestra (171), se decidió trabajar con una muestra de 178 usuarios que estuvieron dispuestos a participar voluntariamente del estudio.

$$N = 178 \text{ usuarios (pacientes)}$$

### **2.2.3. Muestreo:**

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Hernández, (2014).

En este estudio el muestreo es de tipo probabilístico con selección aleatoria simple.

## **2.3. Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión:**

Estos son aquellos que permiten definir y caracterizar la población del estudio. (Ruiz A. 2004). En la presente investigación los criterios de inclusión fueron:

- ✓ Usuario que recibe atención médica en el servicio de emergencia en turno diurno.
- ✓ Mayor de 18 años de ambos sexos.
- ✓ Usuario dispuesto a participar en el estudio.
- ✓ Afiliado a ESSALUD y no afiliado a ESSALUD.

### **Criterios de exclusión:**

Los cuales indican que quien no cumplió los criterios de inclusión no pueden ser partícipes de la investigación (Ruiz A. 2004). En la presente investigación los criterios de exclusión fueron:

- ✓ Usuario que no desee participar de la investigación
- ✓ Usuario que no esté en condiciones de responder
- ✓ Usuario referido

## **2.4.Unidad de análisis:**

La misma que se define como tipo de objeto delimitado por el investigador para ser investigado (Azcona M. 2013). Estuvo conformado por cada en usuario atendido en el serv. de emerg., del C.S. Moche ESSALUD durante el período Octubre – Noviembre año 2019, apaleando a criterios de inclusión y exclusión.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.5.1. Técnica:**

Para la recolección de datos en ambas variables, satisfacción desde las expectativas de usuarios y satisfacción desde las percepciones de usuarios se utilizó la técnica de encuesta en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD.

### **2.5.2. Instrumento:**

Los instrumentos que se usaron en el presente estudio fueron el cuestionario de Expectativas y el cuestionario de Percepciones propuestas en la metodología SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios de apoyo. La escala multidimensional de SERVQUAL elaborada por Parasuraman y Cols (1988) diseñada para medir la satisfacción del usuario en los servicios de salud públicos y privados, asumida por el ministerio de salud con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario. Esta metodología modificada define la calidad de atención como una brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país (MINSa, 2011). Esta escala está compuesta de 22 ítems que se atribuyen en 5 dimensiones: fiabilidad con 5 ítems, capacidad de respuesta con 4 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía con 5 ítems, y elementos tangibles con 4 ítems. Además, cuentan con una calificación que están distribuidas de la siguiente manera: fiabilidad: preguntas del 01 al 05, capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09, seguridad: preguntas del 10 al 13, empatía: preguntas del 14 al 18 y aspectos tangibles: preguntas del 19 al 22, con una ponderación del 1 a 7 por cada ítem.

**Cuestionario de Expectativas SERVQUAL modificado:**

Está conformado por 22 items.

El cuestionario es asignado en forma particular o agrupada y el tiempo es aproximadamente de 20 minutos. La calificación es manual y la puntuación oscila entre 154 (Puntuación Mayor) y 22 (Puntuación Menor). (Anexo 1)

**Cuestionario de Percepciones SERVQUAL modificado:**

Está conformado por 22 items.

El cuestionario es asignado en forma particular o agrupada y el tiempo es aproximadamente de 20 minutos. La calificación es manual y la puntuación oscila entre 154 (Puntuación Mayor) y 22 (Puntuación Menor). (Anexo 2)

### 2.5.3. Validación y confiabilidad del instrumento:

---

**Ficha Técnica 1:**

Nombre del Instrumento: Cuestionario Expectativas en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD.

Año: 2019.

Autor: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Población: 178 Usuarios externos.

Número de ítem: 22.

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 20 minutos

Escala: De Likert.

---

---

**Ficha Técnica 2:**

Nombre del Instrumento: Cuestionario Percepciones en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD.

Año: 2019.

Autor: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Población: 178 Usuarios externos.

Número de ítem: 22.

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 20 minutos

Escala: De Likert.

---



## **2.6. Procedimiento:**

Se solicitó autorización a la Dirección del Centro de Salud Moche ESSALUD, Dra. Maritza Salinas Boderó para realizar las encuestas en los usuarios del Servicio de Emergencia durante el período Octubre – Noviembre, año 2019. (Anexo 5).

Se identificó la muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión para el presente estudio, en el turno de mañana y tarde del servicio de emergencia a quienes se informó sobre los objetivos, fines de estudio y se solicitó su participación voluntaria, pidiéndole su consentimiento para la misma (Anexo 3). Se aplicaron los Cuestionarios SERVQUAL modificada, el cuestionario de expectativas y el cuestionario de percepciones que duró un promedio de 20 minutos, los datos obtenidos se registraron en una Base de Datos en programa Excel (Anexo 4) diseñada por el autor para los fines de la investigación, considerándose los criterios de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA para la calificación de las variables según escala nominal, donde el estándar esperado es mayor al 60% y se realizó el procesamiento de datos con la prueba estadística de Chi cuadrado de Fisher.

## **2.7. Método de análisis de datos**

La información obtenida se procesó valiéndose de los paquetes estadísticos EXCEL y SPSS versión 23, con los cuales se construyeron tablas de una y doble entrada con sus valores absolutos; para determinar la relación entre las variables, se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado de Fisher, con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia esperado  $<0.05$ .

## **2.8. Aspectos éticos**

Cumpliendo con los principios básicos de la declaración de Helsinki, el estudio de investigación contempla los principios éticos de Reporte Belmont respeto a las personas, que se trata de la protección de los criterios de confiabilidad y anonimato de las mismas, y de beneficencia, en los que se intenta incrementar los beneficios y disminuir los daños posibles de una intervención, modo que la población incluida en el estudio pueda garantizarse estrictamente confidenciales, y solo el personal

investigador tendrá acceso a ellos. Además, contempla la pauta 1 del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) (Ginebra; 2002); hace mención que los investigadores deben asegurar que los estudios propuestos en seres humanos estén de acuerdo con principios científicos generalmente aceptados y se basen en un conocimiento adecuado de la literatura científica pertinente. También se consideró la pauta 4 y 5 de CIOMS en el desarrollo de la investigación, mediante el consentimiento informado, el investigador proporcionó información, explicando verbalmente o en otra forma de comunicación, para que el individuo entienda de manera explícita el fin y los objetivos de su participación en la investigación, además es libre de negarse a participar o de retirarse de la investigación en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios a que tendría derecho.

Se explicaron claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes, estableciendo adicionalmente que la investigación se llevaría a cabo cuando se obtenga la autorización del responsable del Centro de Salud Moche ESSALUD, donde se realizó el estudio.

### III. RESULTADOS

Tabla 1: Expectativas y percepciones de la satisfacción según dimensiones de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019.

			Percepción		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
expectativas	Insatisfecho	Recuento	11	19	30
		%	6,2%	10,7%	16,9%
	Satisfecho	Recuento	0	148	148
		%	0,0%	83,1%	83,1%
Total		Recuento	11	167	178
		%	6,2%	93,8%	100%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	57,841 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	51,690	1	,000		
Razón de verosimilitud	43,122	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	178				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,85.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción el 83.1%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 93.8%, para el 83.1% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. La prueba estadística prueba de Fisher arroja un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$  por lo que existe relación entre la expectativa y percepción.

Tabla 2: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019.

			Percepción - fiabilidad		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Expectativa - fiabilidad	Insatisfecho	Recuento	37	32	69
		%	20,8%	18,0%	38,8%
	Satisfecho	Recuento	0	109	109
		%	0,0%	61,2%	61,2%
Total	Recuento		37	141	178
	%		20,8%	79,2%	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	73,787 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	70,566	1	,000		
Razón de verosimilitud	86,665	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	178				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 14,34.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión fiabilidad en el 61.2%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 79.2%, para el 61.2% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. La prueba estadística prueba de Fisher arroja un nivel de significancia de  $0.000 < 0.050$  por lo que existe relación entre la expectativa y percepción.

Tabla 3: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019.

			Percepción – capacidad de respuesta		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Expectativa capacidad de respuesta	Insatisfecho	Recuento %	28 15,7%	48 27,0%	76 42,7%
	Satisfecho	Recuento %	0 0,0%	102 57,3%	102 57,3%
Total		Recuento %	28 15,7%	150 84,3%	178 100

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	44,594 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	41,858	1	,000		
Razón de verosimilitud	54,888	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	178				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,96.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en el 57.3%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 84.3%, para el 57.3% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. La prueba estadística prueba de Fisher arroja un nivel de significancia de  $0.000 < 0.050$  por lo que existe relación entre la expectativa y percepción.

Tabla 4: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Seguridad la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019.

			Percepción - seguridad		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Expectativa - seguridad	Insatisfecho	Recuento	26	29	55
		%	14,6%	16,3%	30,9%
	Satisfecho	Recuento	0	123	123
		%	0,0%	69,1%	69,1%
Total		Recuento	26	152	178
		%	14,6%	85,4%	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	68,091 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	64,354	1	,000		
Razón de verosimilitud	71,952	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	178				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,03.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión seguridad en el 69.1%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 85.4%, para el 69.1% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. La prueba estadística prueba de Fisher arroja un nivel de significancia de  $0.000 < 0.050$  por lo que existe relación entre la expectativa y percepción.

Tabla 5: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Empatía la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019.

			Percepción - empatía		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Expectativa - empatía	Insatisfecho	Recuento	0	4	4
		%	0,0%	2,2%	2,2%
	Satisfecho	Recuento	2	172	174
		%	1,1%	96,6%	97,8%
Total		Recuento	2	176	178
		%	1,1%	98,9%	100%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	,046 <sup>a</sup>	1	,829		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,091	1	,762		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,955
N de casos válidos	178				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión Empatía en el 97.8%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 98.9%, para el 96.6% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. La prueba estadística prueba de Fisher arroja un nivel de significancia de  $0.955 > 0.050$  por lo que NO existe relación entre la expectativa y percepción.

Tabla 6: Expectativas y percepciones de la satisfacción según la dimensión Elementos tangibles la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD 2019.

			Percepción – elementos tangibles		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Expectativa – elementos tangibles	Insatisfecho	Recuento %	10 5,6%	26 14,6%	36 20,2%
	Satisfecho	Recuento %	0 0,0%	142 79,8%	142 79,8%
Total		Recuento %	10 5,6%	168 94,4%	178 100%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	41,792 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	36,718	1	,000		
Razón de verosimilitud	34,471	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	178				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,02.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión Elementos tangibles en el 79.8%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 94.4%, para el 79.8% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. La prueba estadística prueba de Fisher arroja un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$  por lo que existe relación entre la expectativa y percepción.



#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se muestra la relación existente entre Expectativas y Percepciones de la satisfacción según dimensiones de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD en el período Octubre – Noviembre del 2019, teniendo en cuenta las teorías relacionadas a las variables, estudios previos y resultados obtenidos.

En este contexto, los resultados de la Tabla 1 muestran que existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019, según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ . Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción el 83.1%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 93.8%, para el 83.1% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. Tal como lo menciona la teoría, la satisfacción del usuario se basa en la relación entre las expectativas y la percepción de los servicios que ha recibido y depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. Al hacer la comparación con el estudio de Huerta E. (2015), Perú, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015, de diseño cualitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de 77 personas (usuarios y acompañantes), usó la encuesta SERVPERF modificada, que mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones encontró que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %, lo cual coincide con el presente estudio que encontró valores elevados en la satisfacción del usuario.

En la Tabla 2 muestra que existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - noviembre, año 2019, según la prueba estadística prueba de Fisher

con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ . Revisando las bases teóricas proporcionadas por MINSA y ESSALUD encontramos que la atención y trato a los usuarios debe responder a las condiciones y características que ellos demandan, y en su contacto con el servicio ellos esperan del servicio: oportunidad de la atención de emergencia, atención con prioridad en emergencia, atención realizada por el médico del servicio, comunicación fluida frente al problema de salud, abastecimiento de medicamentos e insumos, aspectos que corresponden a la dimensión fiabilidad. Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión fiabilidad en el 61.2%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 79.2%, para el 61.2% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción, al comparar con Frimpong, D (2016) en Ghana, en su estudio que tuvo como objetivo principal hallar los componentes críticos relacionados a la satisfacción de pacientes y evaluar el grado de satisfacción de pacientes para los servicios ofrecido en los nosocomios seleccionados en la región, el diseño de investigación fue descriptivo correlacional, utilizó el modelo SERVQUAL para analizar la brecha entre percepciones y expectativas de los pacientes y médicos sobre los servicios de hospitales seleccionados, concluyeron que, la calidad de servicios prestados por los hospitales tiene un impacto positivo y son importantes para predecir la satisfacción de usuarios y demostró que la fiabilidad tiene un efecto positivo estadísticamente significativo en la satisfacción de pacientes y recomendó la priorización y capacitación del personal de atención médica, motivación del colaborador en salud, educación y capacitación los mismos, encontrando similitud con el presente estudio.

En la Tabla 3 se muestra que existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ . En ese sentido, MINSA y ESSALUD mencionan que los usuarios que acuden al servicio demandan: oportunidad en asignación de citas en servicio emergencia, agilidad del trabajo para toma de análisis de laboratorio, agilidad del trabajo para toma de exámenes de imágenes, privacidad en la dispensación de medicamentos, aspectos que se incluyen en la dimensión Capacidad de Respuesta. Se observa que los pacientes con respecto a

la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en el 57.3%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 84.3%, para el 57.3% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción, al comparar con el estudio de Pintado M. (2017), encontró que las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta presenta una correlación positiva, con un valor de 0.797 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ), lo cual concuerda con lo encontrado en el presente estudio.

En la Tabla 4 se muestra que existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Seguridad de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre – Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ . Para el MINSA, resulta importante la satisfacción del usuario como indicador de evaluación y consideran que los usuarios que acuden al servicio demandan ciertas condiciones en la dimensión Seguridad como: tiempo efectivo en la atención médica, privacidad en la atención de emergencia, oportunidad en la evaluación médica, resolución del problema de salud. Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión seguridad en el 69.1%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 85.4%, para el 69.1% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción, según el estudio de García R. (2013). Perú, cuyo objetivo fue identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios en el período de marzo-abril 2013 del Centro de Salud Delicias, estudio observacional, descriptivo y transversal, con una muestra de 192 usuarios, usó la encuesta SERVQUAL encontró que el 55% estaba insatisfecho con la calidad de atención, y un 45% satisfecho, según las dimensiones el 51.8% indicó estar satisfecho en la dimensión seguridad y concluyó que lo más importante es el buen trato resaltando el respeto por su privacidad, buena comunicación y el sentirse escuchados, lo cual coincide con los resultados encontrados en el presente estudio.

En la Tabla 5 se muestra que no existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Empatía de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.955 > 0.050$ . El MINSA considera fundamental en la satisfacción del usuario cumplir con condiciones mínimas en la dimensión Empatía como: amabilidad en el trato en el servicio de emergencia, interés de resolución del problema de salud, claridad y comprensión de atención médica, claridad y comprensión de procedimientos y/o análisis, claridad y comprensión de tratamiento médico brindado y que a pesar de la forma cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado, existen otros factores personales y del entorno que harán que esta relación no siempre sea positiva. Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión Empatía en el 97.8%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 98.9%, para el 96.6% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. Al hacer la comparación con el estudio de Huerta E. (2015), Perú, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015, de diseño cualitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de 77 personas (usuarios y acompañantes), usó la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones encontró que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención y en la dimensión empatía el 89.6 % de satisfechos, lo cual concuerda con lo encontrado en el presente estudio.

En la Tabla 6 se muestra que Existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Elementos Tangibles de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ . En el 2011, el MINSA menciona en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que en cuanto a la dimensión Elementos Tangibles se debe tener en consideración los siguientes aspectos: estado físico adecuado de las instalaciones, contar con personal en triaje y/o

orientación, contar con equipamiento necesario y disponible, limpieza de las instalaciones y elementos físicos para lograr contar con usuarios satisfechos. Se observa que los pacientes con respecto a la expectativa manifiestan satisfacción en la dimensión Elementos tangibles en el 79.8%, en lo que corresponde a la percepción la satisfacción es de 94.4%, para el 79.8% de pacientes registran satisfacción tanto en la expectativa y percepción. Así mismo, Pintado M. (2017), en su estudio encontró que las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.414 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ), lo cual concuerda con lo encontrado en el presente estudio.

Adicionalmente, en las Tablas Descriptivas 7 y 8 (Anexo 08) se encontró que en la expectativa global según dimensiones el 83.1% de usuarios estuvo satisfecho, y en cuanto a la percepción global según dimensiones el 93.8% de usuarios estuvo satisfecho, siendo la dimensión empatía la de mayor valor en ambas variables con 97.8% y 98.9% respectivamente, según la literatura nos dice que la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, ésta varía según el contexto social y encontramos estudios de las mismas variables pero con resultados muy diferentes y hasta opuestos. Al comparar con Cortez I. (2019). Perú, en su estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción según expectativas y percepciones del usuario en el Servicio de Emergencia, de tipo descriptivo, prospectivo y transversal; con una población de 3286 usuarios y una muestra de 344 usuarios, mostró en los resultados que los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar, de acuerdo a la Escala SERVQUAL tienen una expectativa global promedio de 6.77 y una percepción de 4.96, generando una insatisfacción del 84.94% y 15.06% de satisfacción, lo cual no concuerda con el presente estudio que encontró niveles elevados de satisfacción global.

En el presente estudio se encontró que existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019, teniendo en cuenta la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$

validando la hipótesis planteada, al contrastar con la teoría, ESSALUD menciona que: “Un servicio de calidad, con estilo propio, parte del conocimiento de las expectativas, necesidades y demandas de los asegurados” dando valor agregado a la relación existente entre las expectativas y percepciones de los usuarios teniendo en cuenta las dimensiones de la calidad en el servicio, así mismo podemos comparar con el estudio de Pintado M. (2017), que encontró que las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en todas sus dimensiones presentan una correlación positiva, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ), lo cual concuerda con lo encontrado en el presente estudio, que a excepción de la dimensión empatía en la que no existe relación significativa con un nivel de significancia de  $0.955 > 0.050$ , en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles sí se encontró relación significativa entre las variables.

Además, el presente estudio nos permitió observar que la satisfacción desde las expectativas mejoró en las percepciones de los usuarios en todas las dimensiones de la calidad fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles según la prueba T que registra diferencia significativa  $p = 0.000 < 0.050$  como se muestran en las Tablas Adicionales, en ese sentido el MINSA refiere que las Expectativas del usuario en función de lo que espera del servicio que brinda la institución de salud, se conforma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa y que a partir de estas puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio traducidas en percepciones. (Anexo 08).

## V. CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019, según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ .
- Existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019, según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ .
- Existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ .
- Existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Seguridad de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre – Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ .
- No existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Empatía de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.955 > 0.050$ .
- Existe relación significativa entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según la dimensión Elementos Tangibles de la calidad en usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el período Octubre - Noviembre, año 2019 según la prueba estadística prueba de Fisher con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.050$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

Dra. Maritza Salinas Bodero Directora del C. S. Moche ESSALUD:

- Fortalecer la dimensión Seguridad con guías de práctica clínica y protocolos de gestión que pueda permitir una atención enfatizada en la búsqueda de disminuir dichas debilidades en el servicio de emergencia del C.S. de Moche ESSALUD
- Implementar y realizar seguimientos de los protocolos para el control y cumplimiento en la reducción de la brecha en función a las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles.
- Proponer la implementación de herramientas de gestión e instrumentos que permitan evaluar la calidad y satisfacción del usuario en sus diferentes dimensiones (buzón de sugerencias, encuestas de percepción y expectativas, etc.) de tal forma que sea sostenible.
- Incluir en los protocolos de atención de Emergencia/Urgencia del Centro de Salud Moche ESSALUD tópicos relacionados a la calidad de atención, teniendo en cuenta las expectativas y percepciones de los usuarios tomando como línea de base los resultados del presente estudio y herramientas de gestión implementadas.
- Considerar tópicos relacionados con Calidad en la atención, cultura organizacional, ética y manejo de conflictos en los Planes de Capacitación del Profesional de Salud que realiza la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud de Moche ESSALUD
- Promover la investigación como aspecto fundamental para identificar la realidad problemática y actuar efectivamente teniendo como justificación datos reales con respaldo teórico - científico.



## REFERENCIAS

- Anahua W.** (2015). Nivel De Satisfacción Del Usuario Atendido En Los Servicios De Emergencia De Los Centros De Salud De Atención De 24 Horas: Ciudad Nueva Y San Francisco. Tacna, Durante Los Meses Noviembre, 2014 – Enero, 2015”. Tacna – Perú 2015. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/106/1/Anahua-Quispe-William.pdf>
- Arrunategui I.** (2018). Satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia hospital iii-1 José Cayetano Heredia Piura- agosto 2018. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4677>
- Azcona, M.** 2013. El contexto onto-epistemológico de las investigaciones científicas. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Barrios Osuna, I., Anido Escobar, V., & Morera Pérez, M.** (2016). Declaración de Helsinki: cambios y exégesis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(1), 132-142.
- Bernal, Pedraza & Sanchez** (2015). Calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16738>
- Boza B,** (2017). Satisfacción del usuario de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en gestión de los servicios de la salud. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza\\_BBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza_BBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castelo, W. Castelo, A. Rodríguez, J.** (2015), Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral, registro Egas ciudad Sto. Domingo de los Tsachilos. Ecuador.

- Cortez I.** (2019). Satisfacción Según Expectativas Y Percepciones Del Usuario de Servicio De Emergencia Del Hospital Ii-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1115>
- Cubillo y Sánchez,** (2014) “Propuestas para la medición del servicio al cliente y Análisis de la calidad percibida x el usuario del servicio de emergencia del hospital Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el II semestre. Costa Rica.
- Eshghi, M., Rahmani, F., Derakhti, B., Abdollahi, F., & Tajoddini, S.** (2016). Patient satisfaction in the emergency department: a case of Sina hospital in Tabriz. *Journal of Emergency Practice and Trauma*, 2(1), 15-20. Obtenido de [http://www.jept.ir/article\\_11271\\_2063.html](http://www.jept.ir/article_11271_2063.html)
- ESAN** (2016). Escuela Superior de Administración y Negocios. Artículo electrónico Publicado el 11 de Mayo 2016. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- ESSALUD** (2008). Programa de Calidad de Servicio: ESSALUD Política y Sistema Integral de Gestión ESSALUD 2008. Obtenido de [http://www.ESSALUD.gob.pe/defensoria/manual\\_calidad.pdf](http://www.ESSALUD.gob.pe/defensoria/manual_calidad.pdf)
- Frimpong, D. K.** (2016). Service quality and patients’ satisfaction of health care delivery in Ashanti Region, Ghana—the moderating effect of demography (Doctoral dissertation).
- García, R. M.** (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf)
- Gamarra R.** (2017). Percepción de la calidad de atención en emergencia de medicina General en el hospital central de la pnp en el mes de agosto 2017. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1405?show=full>
- Hernández, S.** 2014. Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. De C.V. México D.F. Pag. 153-163, 170-179, 322-324.
- Huerta E.** (2015) “Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En El Tópico De Medicina Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,

Lima, enero Del 2015". Lima Perú 2015. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta.me.pdf?sequence=>

**Julcamoro M.** (2017). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital regional docente de cajamarca. 2017. Otenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/upagu/436>

**Ley general de salud.** N° 26842. Concordancias: D.S.N° 007-98-SA. Perú :20 de julio de 2011.

**Lima, C. D. A., Santos, B. T. P. D., Andrade, D. L. B., Barbosa, F. A., Costa, F. M. D., & Carneiro, J. A.** (2015). Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Einstein (São Paulo)*, 13(4), 587-593. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26313440>

**Maggi W.** (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil Ecuador 2018. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

**Ministerio de Salud** (2002) Ministerio de Salud. Matrices para la evaluación de calidad. Evaluación por atributos y estándares de calidad. Lima.

**Ministerio de Salud** (2007) Ministerio de Salud. Listado de estándares de acreditación para establecimientos de salud del nivel I. Versión 02. Lima.

**Ministerio de Salud** (2009) Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

**Ministerio de Salud** (2011). Guía Técnica de Satisfacción del Usuario Externo. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

- Ministerio** de Salud (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo servqual 2013. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo Servqual 2013. Lima.
- Ministerio** de Salud (2014). Oficina de gestión de la calidad del hospital María Auxiliadora. Encuesta de Satisfacción aplicada en usuarios externos de Emergencia Servqual. Lima.
- Ministerio** de Salud (2016). Informe Final Del Servicio de Toma De Encuestas Y Análisis De Los Resultados De La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Servicios De Consulta Externa, Hospitalización Y Emergencia En El Hospital Vitarte (Servqual). Obtenido de file:///C:/Users/ALEX/Downloads/T1817.pdf
- Norma** Técnica N°042-MINSA/DGSP 2007. Norma Técnica De Salud De Los Servicios De Emergencia.
- Olaza** A. (2016). Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. Obtenido de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3489>
- Otzen**, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pintado** M. 2018 Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Obtenido de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17744/pintado\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parasuraman** et al. (1988) SERVQUAL: una escala de elementos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Resolución** Ministerial N°519-2006/MINSA del 30 de mayo del 2006, aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

**Resolución** Ministerial N° 095-2012/MINSA del 03 de febrero del 2012, aprueba el Documento Técnico.

**Resolución** Ministerial N°095-2012/MINSA del 03 de febrero del 2012, aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.

**Resolución** Ministerial N°640-2006-MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.

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

**Resolución** Ministerial N° 041-2005/MINSA – Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de Salud.

**Resolución** Ministerial N° 474-2005/MINSA – Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud.

**Resolución** Ministerial N°527-2011-MINSA, Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

**Resolución** de Superintendencia Nacional de Salud N°160-2011-SUNASA/CD del 20 de diciembre del 2011, que aprueba el Manual General para la atención de los Reclamos y quejas de usuarios de las IAFAS e IPRESS.

**Roder-DeWan S, Gage AD, Hirschhorn LR, Twum-Danso NAY, Liljestrand J, AsanteShongwe K, et al. (2019) Expectations of healthcare quality: A cross-sectional study of internet users in 12 low- and middle-income countries. PLoS Med 16(8): e1002879.**

**Ruiz A. 2004. Epidemiología clínica: investigación clínica aplicada. Bogotá. Editorial Médica Panamericana.**

**Samal, A., Pradhan, B. B., Agrawal, D., & Kumar, S. (2018). COMPARISON AND STUDY OF VARIOUS REVIEWS AND ARTICLES ON THE QUALITY OF SERVICE IN HOSPITALS.**

**Tomás J. 2009. Fundamentos de bioestadística y análisis de datos de enfermería. Obtenido de:**  
<https://books.google.com.pe/books?id=MHgap8IN124C&printsec=frontcover&dq>

[=%E2%80%A2%09Tom%C3%A1s+J.+2009.+Fundamentos+de+bioestad%C3%ADstica+y+an%C3%A1lisis+de+datos+de+enfermer%C3%ADa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiA5oCI4vTkAhUIXKwKHf2CC8sQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false](#)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario Expectativas SERVQUAL Modificado

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que Usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia (II, III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	F	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.							
2	F	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
3	F	Que su atención en emergencia este a cargo del médico.							
4	F	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	F	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.							
6	CR	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.							
7	CR	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
8	CR	Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sean rápidas							
9	CR	Que la atención en la farmacia de emergencia se respete su privacidad.							
10	S	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	S	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
12	S	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	S	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	E	Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos.							
19	T	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	T	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	T	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	T	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

## Anexo 2. Cuestionario Percepciones SERVQUAL Modificado

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren como Ud. <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de emergencia (Nivel II, III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	F ¿Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a sus llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	F ¿Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	F ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	F ¿El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	F ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	CR ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	CR ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	CR ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	CR ¿La atención en farmacia de emergencia es rápida?							
10	S ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?							
11	S ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	S ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	S ¿El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?							
14	E ¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?							
19	T ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	T ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	T ¿La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	T ¿Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							



**Anexo 3. Consentimiento Informado para Participantes de la Investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, 2019.**

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo,.....de..... años de edad y con DNI N°....., mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y doy fe de haber sido informado (a) sobre los propósitos de la investigación titulada Relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, 2019. Así mismo, he sido informado que debo llenar dos cuestionarios para lo cual dispongo de 20 minutos aproximadamente.

La información brindada en los cuestionarios es absolutamente privada y no será utilizada para otros fines sin mi autorización.

Moche, ..... del 2019

.....  
FIRMA

DNI N° .....



HUELLA DIGITAL

## Anexo 4. Base de Datos

BASE DE DATOS - PERCEPCIONES																								Percepcion	fiabilidad	capacidad	seguridad	empatia	tangibilidad		
PACIENTES	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA					TANGIBILIDAD									TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22									
1	5	5	5	6	5	4	6	5	4	6	6	5	6	5	5	5	4	6	6	5	6	7	117	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
2	5	5	7	7	6	7	5	4	4	5	4	5	4	5	6	4	5	7	7	5	5	6	118	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
3	5	6	5	5	4	4	7	4	5	6	7	7	6	7	7	3	5	4	4	7	6	121	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho			
4	5	5	5	6	6	6	4	6	7	4	5	5	5	6	6	3	4	4	4	5	4	5	110	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
5	5	6	5	6	5	4	6	4	5	5	7	4	4	6	4	7	7	6	7	5	6	6	120	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
6	6	5	5	5	5	6	4	5	5	5	3	6	4	5	4	6	5	5	5	4	5	4	107	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
7	4	4	5	4	5	5	4	7	6	4	4	7	7	6	7	5	4	4	6	6	6	6	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
8	5	5	5	4	5	6	7	7	3	6	6	6	5	5	5	5	4	4	6	5	4	5	113	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
9	6	6	6	5	6	6	7	4	4	4	5	4	6	3	5	6	5	5	6	4	6	5	114	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
10	6	5	5	5	7	6	5	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	6	4	3	6	5	122	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
11	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	4	6	6	4	6	6	5	6	6	4	5	5	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
12	6	6	4	4	7	6	7	5	7	4	4	6	6	5	6	5	4	5	5	5	4	6	117	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
13	4	5	5	5	6	6	5	6	5	4	5	4	5	5	6	4	4	7	7	6	5	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
14	6	6	5	5	5	6	4	4	4	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	4	4	5	113	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
15	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	6	5	4	4	5	6	6	5	6	7	110	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho			
16	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	6	4	5	5	4	4	7	7	6	5	109	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho			
17	6	4	4	4	5	5	5	6	6	6	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho			
18	6	5	5	5	5	4	7	6	6	4	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	118	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
19	4	4	6	5	4	4	5	4	4	5	5	6	4	6	5	5	5	7	7	6	6	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho			
20	5	7	5	5	6	5	5	4	6	6	5	6	5	5	4	4	5	5	4	6	5	5	113	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
21	6	6	7	7	4	5	7	6	4	4	5	6	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
22	5	5	4	4	5	6	5	6	6	6	6	7	7	4	5	3	4	6	5	5	6	6	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
23	4	4	5	5	5	6	4	6	6	6	4	6	5	6	4	4	4	6	5	6	5	5	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
24	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	7	6	5	4	4	6	6	7	7	5	5	5	114	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
25	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	7	7	5	5	4	5	5	5	4	114	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
26	5	6	6	4	5	5	6	6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	6	6	6	7	6	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
27	6	6	5	6	6	7	5	5	5	4	5	6	4	5	5	4	5	4	5	7	7	7	119	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
28	4	4	5	4	6	6	7	7	4	7	7	4	5	3	4	7	7	5	5	4	6	5	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
29	5	5	7	5	4	7	7	6	6	6	5	7	6	6	5	6	5	5	5	7	4	6	125	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
30	6	6	7	6	6	7	7	6	6	4	5	4	4	5	6	4	5	6	5	5	5	4	119	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
31	7	7	6	6	7	4	5	4	5	4	5	7	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
32	5	6	5	6	5	4	5	5	5	4	6	6	5	4	4	5	6	5	4	5	4	5	109	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
33	5	6	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	4	7	5	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
34	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	6	5	101	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
35	4	5	4	5	5	4	5	5	6	4	5	5	4	5	6	6	4	5	6	6	6	7	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
36	4	4	5	6	4	6	7	6	4	5	3	4	7	7	6	5	6	5	4	6	5	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
37	6	3	4	4	4	6	5	4	3	4	4	4	4	6	5	3	3	4	4	7	4	4	96	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
38	6	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	6	5	5	4	95	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
39	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	94	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
40	4	5	4	4	4	6	5	4	3	4	4	4	6	4	5	4	5	5	4	5	4	4	97	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
41	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	6	5	5	5	5	4	7	4	4	102	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
42	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	7	4	7	4	4	5	6	5	5	4	6	5	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
43	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	6	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	98	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho		
44	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	7	6	5	3	4	3	4	5	5	4	5	6	97	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
45	5	4	5	3	4	7	7	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	6	100	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
46	5	3	4	4	4	6	5	4	3	3	5	4	5	4	6	5	6	5	5	4	5	4	99	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
47	6	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	91	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
48	5	4	5	4	5	4	5	4	7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	94	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
49	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	90	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
50	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	86	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho		

PACIENTES	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA				TANGIBILIDAD				TOTAL	Percepcion	fiabilidad	capacidad	seguridad	empatia	tangibilidad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22							
51	3	4	6	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	93	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
52	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	95	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
53	5	5	5	4	7	3	4	3	4	5	5	4	5	6	5	5	5	5	4	6	4	5	104	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
54	6	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	6	4	5	4	106	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
55	6	6	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	101	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
56	5	5	7	7	5	5	4	6	6	6	4	6	4	5	5	4	5	6	5	4	5	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
57	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	4	7	7	6	5	6	7	7	117	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
58	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	6	5	6	6	6	5	4	97	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
59	5	3	4	4	4	6	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	90	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
60	4	4	4	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	6	6	6	6	6	5	6	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
61	6	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	6	3	3	92	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
62	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	85	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
63	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	81	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
64	6	4	6	5	5	7	3	4	7	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	106	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
65	6	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	99	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
66	5	5	5	4	7	5	4	5	5	4	5	6	5	5	5	4	7	4	5	6	5	5	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
67	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7	119	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
68	5	5	4	5	5	4	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	6	102	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
69	5	5	5	5	5	5	5	3	4	7	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	100	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
70	4	4	5	6	5	5	4	4	4	4	6	5	4	5	6	5	5	4	5	4	5	4	103	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
71	5	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	6	5	4	6	4	5	97	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
72	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	6	4	5	5	94	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
73	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	92	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
74	6	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	99	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
75	6	4	5	4	5	4	5	6	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	6	3	3	103	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
76	5	4	4	3	3	7	7	4	7	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	5	107	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
77	6	3	4	3	4	5	5	4	5	6	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	98	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
78	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	6	5	4	4	3	5	4	4	7	5	5	6	100	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
79	6	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	6	4	4	4	94	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
80	5	4	6	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	94	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
81	6	6	7	7	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	92	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
82	5	5	5	4	7	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	95	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
83	4	6	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	6	5	3	3	5	5	5	5	5	102	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
84	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	6	4	5	4	5	5	5	4	4	98	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
85	6	6	7	7	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	6	6	109	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
86	5	4	5	3	4	4	6	4	4	4	3	3	4	5	5	6	5	4	3	4	3	4	96	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
87	6	3	4	4	4	6	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	6	5	3	94	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
88	6	4	4	3	3	4	5	4	6	4	4	5	5	5	6	5	6	5	3	4	6	4	101	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
89	5	4	5	4	5	4	5	6	4	7	7	4	4	6	3	4	7	7	6	5	6	6	114	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
90	6	3	4	7	7	5	5	5	5	5	6	4	7	7	5	4	5	5	4	5	4	5	113	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
91	5	4	6	6	5	6	4	4	7	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	113	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
92	6	6	5	5	5	5	4	6	6	4	6	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	120	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
93	5	5	4	4	5	5	6	5	4	6	6	5	5	4	5	5	5	6	5	4	6	6	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
94	6	6	7	7	5	4	5	5	5	4	6	4	5	4	5	3	4	5	7	4	5	6	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
95	5	4	5	3	4	5	7	3	4	6	4	5	5	3	4	4	4	6	5	4	3	3	96	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
96	4	3	4	4	4	6	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	90	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
97	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	90	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
98	6	6	7	7	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
99	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	6	5	5	4	4	5	6	5	6	5	5	4	100	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
100	6	5	4	4	4	5	6	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	6	4	4	4	3	101	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho

PACIENTES	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				TOTAL	Percepcion	fiabilidad	capacidad	seguridad	empatia	tangibilidad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								21	22
101	6	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	6	6	6	5	4	5	5	7	5	6	7	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
102	5	6	4	6	4	3	4	6	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	100	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
103	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5	4	6	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
104	6	6	6	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	6	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
105	6	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	6	102	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
106	5	4	6	6	5	6	6	4	6	5	4	7	7	7	6	5	6	5	4	6	6	6	122	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
107	6	6	7	7	4	5	5	5	4	5	5	7	7	6	5	4	3	4	6	4	5	5	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
108	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	6	5	5	6	5	5	5	7	7	6	5	4	109	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
109	6	6	6	4	5	3	7	7	7	7	6	5	7	7	6	5	6	7	7	6	5	6	131	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
110	6	6	7	7	6	5	7	6	5	4	5	4	7	5	5	5	4	5	4	5	5	5	118	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
111	5	5	5	4	7	4	4	3	3	5	5	4	6	5	5	5	4	7	7	6	5	5	109	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
112	4	5	5	7	7	6	5	4	5	4	7	7	6	5	7	7	6	5	4	5	5	4	120	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
113	5	7	7	7	5	4	5	7	7	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	7	7	123	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
114	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	6	6	6	5	4	4	5	5	4	5	4	6	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
115	5	5	5	5	6	6	6	4	5	5	4	5	4	6	6	5	5	7	7	6	5	6	118	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
116	6	6	4	3	5	6	4	6	4	6	4	5	4	4	5	5	5	7	7	7	7	7	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
117	6	6	5	6	5	5	4	5	4	3	7	7	6	5	4	7	7	6	5	5	5	5	118	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
118	5	4	5	5	4	5	7	7	6	5	5	5	4	5	4	7	7	6	5	4	5	6	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
119	6	7	7	4	5	7	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	6	5	7	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
120	5	4	4	4	4	4	6	6	4	5	5	4	4	4	5	6	5	4	4	4	7	102	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
121	6	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	6	100	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
122	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	7	7	6	5	4	5	4	5	7	7	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
123	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	6	6	99	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
124	5	4	6	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	6	4	5	5	5	96	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
125	4	5	5	4	4	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	7	7	6	5	109	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
126	5	5	5	4	7	6	6	5	5	5	4	4	7	5	6	4	7	7	6	5	5	6	119	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
127	4	5	4	4	4	5	5	4	5	7	7	6	5	5	5	5	4	5	5	6	7	6	113	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
128	7	7	6	5	5	5	7	7	6	5	4	5	4	5	6	5	5	6	5	5	4	5	119	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
129	6	6	7	7	4	5	4	6	6	7	7	6	5	5	5	7	7	6	5	5	5	126	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
130	5	4	3	4	5	4	5	4	4	6	4	6	4	5	6	5	7	7	6	5	4	5	108	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
131	6	5	4	4	5	3	4	4	4	6	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	100	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
132	6	6	5	6	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	7	7	6	5	5	5	4	7	107	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
133	5	5	4	4	4	5	5	4	5	7	6	5	5	5	3	4	7	7	4	4	6	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
134	6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	6	4	4	4	4	6	5	6	6	6	107	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
135	5	4	4	4	6	5	5	6	6	4	5	5	4	4	6	6	7	7	6	5	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
136	6	4	6	6	4	5	4	4	4	6	7	7	7	5	4	5	4	5	5	5	5	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
137	7	7	6	5	4	5	4	3	4	4	5	5	7	7	6	5	4	5	5	6	6	7	117	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
138	6	6	5	6	5	7	7	7	6	5	5	5	4	5	4	5	6	4	4	4	5	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
139	5	4	6	4	5	4	4	5	4	5	5	6	6	7	7	5	4	6	4	5	5	111	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
140	4	5	5	7	7	6	5	4	5	5	4	5	7	7	6	5	5	6	5	4	5	4	116	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
141	5	5	5	4	7	5	4	5	3	4	4	4	5	5	6	6	4	4	5	5	4	4	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
142	6	6	7	7	5	6	7	6	4	4	5	4	5	4	5	4	4	6	6	5	5	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
143	5	4	4	4	5	6	7	4	6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
144	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	6	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	102	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
145	5	4	3	3	5	7	7	6	5	5	7	7	6	5	4	5	6	5	6	5	4	115	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
146	6	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	7	100	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
147	6	6	5	6	5	4	7	7	6	5	6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	6	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
148	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	6	4	5	6	5	6	5	4	5	5	4	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
149	6	4	5	5	4	5	4	7	7	6	5	4	5	5	4	5	5	7	7	6	5	4	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
150	5	5	4	5	4	6	7	7	6	5	5	4	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	109	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
PACIENTES	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				TOTAL	Percepcion	fiabilidad	capacidad	seguridad	empatia	tangibilidad		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21								22	
151	6	5	5	5	5	7	7	6	4	3	4	4	4	6	4	5	5	4	4	4	5	6	108	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
152	5	4	4	3	5	4	4	6	6	4	4	3	3	4	5	5	4	7	7	6	6	6	105	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
153	4	4	6	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	7	6	4	6	4	5	106	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
154	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	6	5	6	4	5	5	102	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
155	5	5	5	4	7	7	6	6	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	109	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
156	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	7	6	6	4	5	7	7	6	6	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
157	5	4	5	5	5	4	4	4	4	6	6	4	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	112	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
158	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	7	5	5	5	5	7	5	4	5	7	7	113	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
159	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	3	4	4	5	103	Satisfecho	Satisfecho				



PACIENTES	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				TOTAL	exp	fiab	capacid	segu	empat	tang		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								21	22
101	6	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	6	5	4	5	4	5	3	4	6	94	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
102	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	89	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
103	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5	4	5	4	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
104	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	6	6	91	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
105	6	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	6	91	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
106	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	6	5	4	6	4	5	90	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
107	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	6	4	5	5	5	100	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
108	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	4	3	4	4	101	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
109	5	4	6	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	6	5	5	5	4	6	6	99	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
110	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	100	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
111	5	5	5	4	7	4	4	3	2	5	5	4	6	5	5	4	5	4	5	6	5	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
112	4	5	5	4	4	5	4	5	4	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	100	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
113	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	4	7	102	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
114	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	6	5	6	6	99	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
115	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	6	93	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
116	6	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	86	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
117	6	6	5	6	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	6	5	5	5	5	5	101	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
118	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	94	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
119	6	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	94	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
120	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	6	5	4	4	4	7	96	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
121	6	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	6	100	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
122	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	103	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
123	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	96	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
124	5	4	6	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	6	4	5	5	96	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
125	4	5	5	4	4	7	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	99	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
126	5	5	5	4	7	6	6	5	5	5	4	4	7	5	6	4	3	3	4	4	5	6	108	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
127	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	6	5	5	4	5	5	6	7	6	106	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
128	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	6	5	5	6	5	5	4	5	101	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
129	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	96	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
130	5	4	3	3	5	3	3	3	4	6	4	5	6	5	5	5	5	4	5	5	4	97	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
131	6	5	4	4	5	3	4	4	4	6	4	5	5	6	6	5	5	4	5	4	7	104	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
132	6	6	5	6	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	7	100	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
133	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	7	7	4	4	6	103	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
134	6	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	6	5	3	4	4	6	94	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
135	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	6	89	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
136	6	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	93	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
137	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	6	6	7	101	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
138	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	6	4	4	4	5	96	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
139	5	4	6	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	6	4	5	97	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
140	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	6	5	4	5	4	100	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
141	5	5	5	4	7	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	94	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	
142	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	91	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
143	5	4	4	4	5	6	7	4	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
144	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	6	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	102	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
145	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	6	5	5	6	5	4	94	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
146	6	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	7	100	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho		
147	6	6	5	6	5	4	3	3	4	5	6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	6	105	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
148	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	6	4	5	6	5	6	5	4	5	5	4	104	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
149	6	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	101	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	
150	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	89	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	

PACIENTES	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				TOTAL	exp	fiab	capacid	segu	empat	tang		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								21	22
101	6	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	6	5	4	5	4	5	3	4	6	94	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
102	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	89	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
103	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	4	5	4	5	4	115	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
104	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	6	6	91	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
105	6	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	6	91	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
106	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	6	5	4	6	4	5	90	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
107	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	6	4	5	5	5	100	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
108	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	4	4	4	101	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
109	5	4	6	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5														

## Anexo 5. Matriz de Consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO	ESCALA DE MEDICION
Relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, 2019.	¿Cuál es la relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el periodo de Octubre - Noviembre del 2019?	Determinar la relación entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD, en el periodo de Octubre - Noviembre del 2019	H1: Existe relación significativa entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD  H0: No existe relación significativa entre Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia	Variable 1: Satisfacción desde las Expectativas de usuarios  Variable 2: Satisfacción desde las Percepciones de usuarios	<u>ENFOQUE:</u> CUANTITATIVO  <u>TIPO DE INVESTIGACION:</u> APLICADA  <u>NIVEL DE INVESTIGACION:</u> DESCRIPTIVA  <u>DISEÑO DE INVESTIGACION:</u> NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL CORRELACIONAL	NOMINAL:  SATISFECHO         INSATISFECHO

## Anexo 6. Tablas Adicionales

Tabla 7: Expectativas según dimensiones en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD.

Dimensiones	categorías	Frecuencia	Porcentaje válido
Fiabilidad	Insatisfecho	69	38,8
	Satisfecho	109	61,2
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	76	42,7
	Satisfecho	102	57,3
Seguridad	Insatisfecho	55	30,9
	Satisfecho	123	69,1
Empatía	Insatisfecho	4	2,2
	Satisfecho	174	97,8
Tangibilidad	Insatisfecho	36	20,2
	Satisfecho	142	79,8
Expectativas	Insatisfecho	30	16,9
	Satisfecho	148	83,1

Tabla 8: Percepciones según dimensiones en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Moche ESSALUD.

Dimensiones	categorías	Frecuencia	Porcentaje válido
Fiabilidad	Insatisfecho	37	20,8
	Satisfecho	141	79,2
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	28	15,7
	Satisfecho	150	84,3
Seguridad	Insatisfecho	26	14,6
	Satisfecho	152	85,4
Empatía	Insatisfecho	2	1,1
	Satisfecho	176	98,9
Tangibilidad	Insatisfecho	10	5,6
	Satisfecho	168	94,4
Expectativas	Insatisfecho	11	6,2
	Satisfecho	167	93,8



Tabla 9: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig.
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Expectativa - percepción	-1,90449	3,26372	,24463	-2,3872	-1,4217	-7,785	177	,000

Se puede observar que la satisfacción de la expectativa mejora en la percepción de los usuarios, la prueba T registra diferencia significativa  $p= 0.000 < 0.050$

Tabla 10: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig.
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Expectativa - percepción	-2,39326	3,59572	,26951	-2,92513	-1,8613	-8,880	177	,000

Se puede observar que la satisfacción de la expectativa mejora en la percepción de los usuarios, la prueba T registra diferencia significativa  $p= 0.000 < 0.050$

Tabla 11: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión Seguridad de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig.
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Expectativa - percepción	-1,65169	2,79467	,20947	-2,0650	-1,2383	-7,885	177	,000

Se puede observar que la satisfacción de la expectativa mejora en la percepción de los usuarios, la prueba T registra diferencia significativa  $p= 0.000 < 0.050$

Tabla 12: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión Empatía de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche

**Prueba de muestras emparejadas**

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig.
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Expectativa - percepción	-1,74719	3,00247	,22504	-2,1913	-1,3030	-7,764	177	,000

Se puede observar que la satisfacción de la expectativa mejora en la percepción de los usuarios, la prueba T registra diferencia significativa  $p= 0.000 < 0.050$

Tabla 13: Diferencia en la satisfacción desde las expectativas y percepciones de la dimensión Elementos tangibles de la calidad en usuarios atendidos en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig.
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Expectativa - percepción	-2,02809	3,17908	,23828	-2,4983	-1,5578	-8,511	177	,000

Se puede observar que la satisfacción de la expectativa mejora en la percepción de los usuarios, la prueba T registra diferencia significativa  $p= 0.000 < 0.050$