



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de  
emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Purizaca Chunga, Patricia Lourdes (ORCID: 0000-0002-3777-0899)

**ASESORA:**

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

**TRUJILLO – PERÚ**

2020

## Dedicatoria

*A mi adorado papá Francisco J. Purizaca P. quien junto a mi querida mamita Margarita Chunga me dieron todos los valores y ejemplo de superación diaria, dedicarles todo mis esfuerzos y logros siempre mis amados viejitos.*

*A mi amada hija Lunha Bellén Margarita, con todo el amor sublime que siento por ti mi adorada hijita, por ser el motivo y la razón de cada uno de mis esfuerzos, demostrándote así que todo lo que realizas con amor y pasión, te da muchas satisfacciones.*

*A mi adorado esposo Mingles Guarniz, por ser mi soporte, mi compañero, mi apoyo, mi amor. Gracias por tu comprensión e impulsarme día a día para ser cada vez una mejor profesional.*

*A mi querido tío Julio Purizaca, que en circunstancias difíciles Dios se lo llevó a su lado, pese al profundo dolor de su partida, me quedo con sus consejos y los mejores momentos vividos junto a mi amado padre.*

**La autora**

## Agradecimiento

*A Dios Todopoderoso, por darme cada día motivos para vivir y superarme, por darme una familia maravillosa y una profesión que amo cada día más. Gracias, mi Dios por ser tan bueno conmigo y por cuidar a mi mamá y a mi familia y darnos las fuerzas diarias para continuar pese a la ausencia de nuestro amado padre.*

*A ti mi querido papá por todo el esfuerzo y sacrificio que hiciste por hacer de mí una profesional, de quien siempre te has sentido orgulloso, gracias papito por ser mi ejemplo, mi fortaleza y mi impulso de ser cada día mejor... te amo papito lindo, descansa en paz Francisco J. Purizaca P., te fuiste mi lindo viejito dejando un gran vacío en nosotras que tanto te amamos, pero dejas también un gran legado en cada una de nosotras tus hijas y toda tu familia.*

*A mis destacados docentes de la MGSS de la UCV, mi alma maters, por su esfuerzo y dedicación en compartir sus enseñanzas, para poder terminar con éxito nuestra meta de titularnos como Maestranes, especialmente a la Dra. María Elena Alva.*

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

## Índice de tablas

Tabla 1	Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario	17
Tabla 2	Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención	17
Tabla 3	Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario	18
Tabla 4	Distribución de frecuencia y porcentaje de trato digno y respetuoso	18
Tabla 5	Distribución de frecuencia y porcentaje cortesía y amabilidad	19
Tabla 6	Distribución de frecuencia y porcentaje competencia profesional	19
Tabla 7	Correlación calidad de atención y dimensiones de satisfacción del usuario	20

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en Servicio de Emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020. Método de investigación fue básico, no experimental, correlacional. Población y muestra: 100 usuarios que fueron atendidos en servicio de emergencia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica: encuesta, Instrumento: cuestionario validado por 3 expertos en trabajos anteriores. Para medir variable calidad de atención, se utilizó el cuestionario modelo SERQUAL que consta de 30 ítems en escala Likert, comprende cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para la variable satisfacción del usuario se utilizó: cuestionario con total de 24 ítems, corresponden a tres dimensiones: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional. Se determinó que, entre calidad de atención y satisfacción del usuario, según correlación Rho Spearman de 0.111, no hay una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Siendo valor de sigma bilateral de 0,273 ( $p > 0.05$ ), no acepta la hipótesis de estudio. Concluyendo “No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020”

*Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, emergencia.*

## **Abstract**

The objective of the research was to determine if there is a relationship between quality of care and satisfaction of the user attended in the Emergency Service of the Jerusalem District Hospital, Trujillo, July 2020. Research method was basic, not experimental, correlational. Population and sample: 100 users who went to the emergency service. For data collection the technique was used: survey, instrument: questionnaire validated by 3 experts in previous works. To measure the quality of care variable, the questionnaire was used according to the SERQUAL model consisting of 30 items on the Likert scale, comprising five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy; for the user satisfaction variable, the questionnaire was used. with a total of 24 items, they correspond to three dimensions: dignified and respectful treatment, courtesy and kindness, professional competence. It was observed between quality of care and user satisfaction in the emergency service, according to the Rho Spearman correlation of 0.111, there is no significant correlation at the 0.01 level (bilateral). Being a bilateral sigma value of 0.273 ( $p > 0.05$ ), it does not accept the study hypothesis, concluding "There is no significant relationship between quality of care and user satisfaction in the emergency service of the Jerusalem District Hospital, Trujillo, July 2020"

*Keywords: quality of care, user satisfaction, emergency.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

Analizar la problemática de salud de nuestro país es comparar y decir siempre que hay las mismas deficiencias en el sector privado que hacen esfuerzos constantes de mejora, y es más evidente en el sector público, donde muchas veces esta relegado debido a que las políticas sanitarias están olvidadas por años; para mejorar esta situación, constantemente se realizan acciones de mejora, pero no son suficientes, porque los usuarios continúan quejándose por la calidad de servicio médico recibido.

Los problemas más frecuentes en los nosocomios son la falta de empatía de los trabajadores de salud y la falta de tolerancia de los pacientes, largas colas para sacar citas, para realizar trámites del SIS u otros trámites administrativos, pacientes que acuden a la emergencia para evitar el prolongado tiempo de espera para una cita médica o que reclaman atención por una urgencia médica, saturando así los servicios de emergencia.

En la actualidad es frecuente que el paciente evalúe la calidad de atención, siendo esto importante porque permite a las instituciones conocer a través de un proceso de investigación los conceptos y actitudes que el usuario tiene del servicio recibido, esto es beneficioso para las entidades para que puedan instaurar programas de mejoras en sus servicios.

Como personal de salud, no somos ajenos a esta realidad que evidenciamos a diario en nuestros centros de labores, por ello se desarrolló este trabajo con el fin de aportar una alternativa de solución a nuestros problemas sanitarios. Actualmente los hospitales no solo desarrollan la atención primaria en salud, por lo que es necesario su implementación en calidad e infraestructura.

Teniendo en cuenta los diversos problemas en el sistema de salud, ocurren las incomodidades tanto por parte del personal de salud, como de los usuarios concurrentes a los establecimientos día a día.

En el personal de salud se observa que muchos de ellos desempeñan tanto la parte asistencial como administrativa o más de un cargo en su mismo centro laboral, con sobrecarga laboral, horarios mal distribuidos por el mismo déficit de personal de salud,



entonces se observa que acuden a su trabajo cansados, poco empáticos o tolerantes con los usuarios, personal de salud que trabaja en más de un establecimiento de salud, debido a los bajos sueldos por parte de los empleadores, empeorando la situación la deficiente administración de las autoridades de salud de los establecimientos e incoordinación para ejercer las labores asistenciales.

En los usuarios se evidencia que solicitan ser atendidos inmediatamente para dar solución a sus problemas de salud, acuden a la emergencia en muchos por casos que realmente no ameritan dicha atención y aun así exigen la atención inmediata, sin respetar las definiciones establecidas para cuales son casos de emergencia y urgencia, es usual encontrar este tipo de pacientes, que excusan su actitud en las colas que tienen que realizar para sacar una cita por consultorio externo. Otro problema es que al acudir a la emergencia del hospital muchos de ellos tienen seguro SIS por lo que exigen ser atendidos y que se les de todos los medicamentos, alegando ser su derecho, pero la realidad es que en nuestro país el sector salud es el más relegado desde hace muchos años, por lo que existe un desabastecimiento frecuente de insumos y medicamentos básicos para satisfacer las necesidades de los pacientes.

Esta investigación se basa en los problemas mencionados, ya que evidencia la imagen que el Hospital refleja al exterior y el avance continuo de sus servicios, exige implementar estrategias de calidad para brindar servicios óptimos y satisfacer las necesidades de sus pacientes y mejorar una gestión de los servicios de la salud teniendo como eje las personas.

En el Perú hay hospitales que corresponden a diversos subsistemas, ESSALUD, Ministerio de Salud (MINSA), Sanidad de las fuerzas armadas y clínicas particulares. Entre ellos está el Hospital Distrital Jerusalén, de nivel II-1 del Ministerio de salud, su cobertura es la población del distrito de La Esperanza, Trujillo; este distrito tiene una población aproximada de 194198 habitantes, por lo es referencial de 9 establecimientos periféricos de la Microred La Esperanza; tiene los servicios médicos de Medicina General, Ginecología, Medicina Interna, Cirugía, Traumatología, Pediatría y Oftalmología. Además, debido a su capacidad resolutoria, refiere sus pacientes al

Hospital Regional Docente y otros establecimientos especializados de acuerdo con la complejidad de los casos

En el Hospital Distrital Jerusalén, los consultorios médicos externos son las áreas más críticas donde se recibe la mayor cantidad de usuarios con diferentes patologías, siendo el 90% de estos pacientes adultos y adultos mayores, pertenecientes a toda la jurisdicción de La Esperanza, referidos de sus 9 establecimientos periféricos; por lo cual muchos de los pacientes por no esperar largos días para una cita, acuden por el servicio de Emergencia, ante una patología no considerada Emergencia, sino como Urgencia o simplemente porque necesitan una atención inmediata, que no pueden esperar una cita por motivos de trabajo, de salud o simplemente porque necesitan una solución inmediata a su problema de salud, sobre todo en esta pandemia de Covid-19 en la cual la población se encuentra muy vulnerable y el personal de salud se siente muy desprotegido por la falta de Equipos de protección personal y las deficientes políticas de salud.

El usuario no solo evalúa el resultado final de su atención con el profesional de salud, sino también todos servicios prestados dentro de la institución. Esta investigación es motivada debido al desconocimiento de la correlación entre satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en la emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, La Esperanza, Trujillo, Julio de 2020

Por tanto, la formulación del problema de esta investigación fue ¿existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio de 2020?

El presente trabajo se justifica en que se busca dar respuesta a una realidad problemática planteada, utilizando métodos, procedimientos y técnicas validados, así mismo esta investigación aporta a las mejoras en servicios de salud, ampliando los conocimientos adquiridos en la Maestría, para nuestro perfil profesional.

Esta investigación tiene por objetivo general determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio de 2020.

De lo cual se determinaron los objetivos específicos:

Identificar el nivel de calidad de atención de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital Distrital Jerusalén, Trujillo Julio 2020.

Identificar si existe relación entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

Identificar si existe relación entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo Julio 2020.

Identificar si existe relación entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

Se planteó la siguiente hipótesis general:

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

Y sus respectivas hipótesis específicas:

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

H2: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

H3: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Mediante un proceso de investigación se produce el nuevo conocimiento, necesario para enfrentar situaciones que se presentan a diario. Al pretender optimizar la calidad de un servicio es importante tener conocimiento del tema. Lo cual es complicado, teniendo en cuenta que los pacientes valoran la competencia o las actitudes de los profesionales de salud, así como la tecnología empleada, Correia L. (2010).

En nuestro país, existen antecedentes, como los expuestos por Campoverde, E. (2019) en su investigación realizada en centros de salud en Piura, determinó que el 35% de los usuarios están satisfechos y el 65 % insatisfechos y con respecto a las dimensiones se determinó que seguridad (44%) y empatía (39%) fueron en las que los usuarios tienen mayor grado de satisfacción, a diferencia que el mayor porcentaje de insatisfacción fueron respuesta inmediata (74%) y fiabilidad (67%).

Por su lado, Saire, A. (2018) en su trabajo realizado en puestos de salud de Puerto Maldonado, 2018, determinó la relación directa entre la calidad de atención y satisfacción de la población atendida y también con la atención mediata, confianza, empatía y recursos ( $P=0,00$ ). Pero no hay relación directa ( $P =0,089$ ) en fiabilidad.

Por su parte Arrunátegui, L. (2018) en su investigación realizada en la emergencia Hospital III-1 Cayetano Heredia Piura, 2018, concluyó que la insatisfacción por el servicio recibido es en el 55%. con respecto a la capacidad de respuesta 68% estuvieron satisfechos, en cambio con la fiabilidad, seguridad y empatía los usuarios mostraron altos grados de desaprobación.

Además, Casaño, B. (2017), en su trabajo realizado en la emergencia del Hospital Grau, Lima 2017, afirma que la calidad de atención se relaciona de manera directa o positiva ( $Rho = 0,723$ ) con la satisfacción de la población atendida en la emergencia de dicho hospital.

También, Piedra I. (2017) en su tesis desarrollada en la emergencia del EsSalud Ate Vitarte, concluyó con el 85% de respuestas favorable a la calidad y a la satisfacción. Y

da valoración a empatía y fiabilidad sobre el 90-y los menos valorados fueron la dimensión seguridad (37,1%) y elementos tangibles (27,4%).

Por su parte, Huerta. E. (2015) en Lima, en su investigación determinó que el 92% estuvieron satisfechas, además que fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles son de más alta puntuación porcentual superior al 85%, en contrario con la insatisfacción en 23% de capacidad de respuesta.

En esta investigación también se valora como trabajos que la anteceden a los realizados en algunos países de América Latina, como Vizcaíno, A. (2017) en su trabajo realizado en hospital público Zapopan del estado de Jalisco, se concluyó que la calidad del servicio, según percepción de la población atendida, depende del desempeño del personal sanitario, estos resultados posibilitan a los responsables de establecimientos tomar decisiones que garanticen en todo momento la calidad de atención.

Por otro lado, Gómez, W. (2017), en su trabajo desarrollado en emergencias del Hospital Central de Maracay, Venezuela, relaciona la calidad de atención con otras variables y concluyó su vinculación con la limpieza y el orden (58%) y espacio físico (42%).

Además, Gerónimo, R. (2017) en su trabajo realizado en hospital Tabasco, México, determinó hay un muy bajo porcentaje (8.5%) de pacientes satisfechos con la prestación del servicio recibida y las de mayor aprobación fueron confianza y buen trato.

Por su parte, Ríos A, (2016), en Colombia, en su trabajo ejecutado en dos hospitales en Bogotá; demostró que 71% de la población atendida estaba insatisfecha y solo el 15% dijeron estar bastante satisfechos con la atención recibida.

En lo que respecta a la definición de calidad de atención, Cabello, M. (2001) afirma “es la valoración de los usuarios con respecto al servicio recibido, evaluando la oferta del servicio, los costos, si el tiempo de espera para la atención valió o no la pena” (p.34)

Teniendo en cuenta una visión de gerencia de prestación de servicios de salud, esta valoración es necesaria para brindar servicios con eficiencia y calidad.

Además, Morales (2008) la define como “la atención acertada, individualizada, y eficaz que se realiza al usuario, teniendo en cuenta los estándares de calidad, para satisfacer sus necesidades”. (p. 36)

Con el fin de optimizar los servicios de los establecimientos, de manera eficiente y que garantice la continuidad de los procesos, los trabajadores deben colaborar, ya sea contando sus ideas basadas en sus experiencias. Es importante además fomentar la capacitación del personal, para que mejoren su rendimiento y puedan tomar decisiones basados hechos reales. Juran (1990, p.58)

Por su lado Gonzales (2013), relata que existen dos maneras de prestar calidad del servicio de emergencia: Garantía de calidad, evaluando las actividades asistenciales para confirmar que se cumplan los estándares de calidad y la mejora continua, señala que las dificultades en la calidad son de la organización, partiendo de los resultados obtenidos deben realizar acciones que permitan a la institución cerrar las brechas existentes y alcanzar niveles de complejos de competitividad. (p.36)

El usuario evalúa la calidad del servicio, pues si satisfacen sus expectativas o sus necesidades será aprobatoria o no, por lo que Parasuraman. A: Zenithal. V. A. y Berry, (1988) establecieron cinco criterios o dimensiones de calidad para evaluarla:

**Elementos tangibles:** son los bienes de la institución, que influye en la percepción del paciente sobre calidad, ejemplo: infraestructura adecuada, equipos operativos, recurso humano capacitado.

**Seguridad:** es la actitud y aptitud de los proveedores de salud, inspirándoles confianza, haciéndoles sentir que los procedimientos que se les realicen son siguiendo las normas técnicas y en el momento oportuno.

**Capacidad de Respuesta:** es la voluntad con que se quiere atender eficientemente al paciente, en tiempo y costo oportuno.

**Fiabilidad:** es prestar un servicio confiable y pertinente a pacientes.

*Empatía*: la capacidad de satisfacer las necesidades las personas, tratando de comprender sus emociones, de entender sus necesidades para buscar la forma de satisfacerlas. Lancaster F. (2006).

Según Lozano y Fuentes (2006), para determinar estas cinco dimensiones se emplea como instrumento el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, Zenithal. V. y Berry (1985, 1988), evidenciándose que la calidad del servicio se contrapone a las expectativas del usuario sobre el servicio que recibe de la institución (p.26), esto resulta complicado debido a que influye en el paciente sus características psicológicas aparte de los factores externos como el ambiente, trato del personal, etc.

Servicio de emergencia; “se refiere al espacio donde se realiza atención inmediata e impostergable a todo usuario que llega en situación de salud crítica o cuya vida se encuentra en grave riesgo, siendo su finalidad brindar atención de calidad, para lograr la satisfacción del usuario y de su entorno” Vilca (2011)

Según Espinoza y Gómez (2000), *emergencia médica* es la situación que se presenta improvisada e inesperadamente, donde el paciente necesita atención médica inmediata por estar en riesgo su vida, si no es atendido oportunamente puede morir o quedar con daños físicos irreversibles. (p. 40)

El Ministerio de Salud mediante la *Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia NTS N°042-MINSA/DGSPE-V.01*, “establece instrucciones para mejorar el nivel de atención que se ofrece al usuario en los servicios de emergencia de las instituciones de salud privados y públicos; considerando las circunstancias súbitas o inesperadas que requieren inmediata respuesta al poner en peligro la vida del paciente”. Señala además en su Reglamento General cap. VI, art. 83 que las instituciones tienen obligación a prestar atención inmediata a todo ser humano en condición de emergencia”

La norma técnica de salud de los servicios de Emergencia NTS N° 042-MINSA/DGSE-V.01, dictamina instrucciones para que en los establecimientos públicos y privados se mejore la calidad de atención que se brinda al paciente en el servicio de emergencia y que además deben implementa áreas de admisión, tópico de enfermería, consultorios de medicina, trauma shock, pediatría, obstetricia, cirugía, traumatología y sala de observación; para ser atendidos de acuerdo con las prioridades de atención; I (grave

súbita extrema), II (Urgencia mayor), III (Urgencia menor) y IV (Patología aguda común).

Por lo tanto, las exigencias en salud están garantizadas, debido a que hay leyes que las respaldan, no solo en nuestro país, sino también hay modelos estandarizados en calidad de atención, tenemos la Ley de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo D.S. N° 013-2016-SA donde precisa que la satisfacción del usuario será lograda con el eficiente uso de los recursos

Con respecto a la Satisfacción del usuario Donabedian, 1990 refiere que es la “actitud mental creada al brindar la retroalimentación intelectual o emocional, adoptando una plena satisfacción por la consulta médica y el trato recibido” Esquivel (2016).

Según Álvarez, L. (2011), “la satisfacción es la respuesta del usuario ante el servicio recibido, priorizando las emociones”. Existe controversia en lo que se refiere a la satisfacción, debido a que no todos los usuarios tienen la misma oportunidad de recibir atención de acuerdo con sus necesidades, servicios médicos accesibles, facilidades para realizar diversas gestiones, amabilidad y puntualidad; por lo que es importante tener consideración de sus perspectivas, sobre los servicios que ha adquirido y contribuya a que la institución mejore sus prestaciones de salud. Esquivel (2016, p. 19).

Los establecimientos deben tener colaboradores de salud suficiente y altamente capacitado que presten atención de calidad acuerdo con a la complejidad del caso, es necesario implementar mejoras de avance, para brindar un diagnóstico y tratamiento oportuno, lo que ayudaría a evitar desenlaces fatales en la persona. Álvarez (2011, p. 65).

Medir la satisfacción adecuadamente es importante para la toma de decisiones a futuro, por lo que se aplican las encuestas como herramienta. (Torres y Miranda 2010)

Se determinan tres niveles de satisfacción del usuario como: insatisfecho, satisfecho y complacencia (máximo grado de satisfacción). Esquivel (2016, p. 21)

El usuario se vuelve leal a la institución si es complacido en todas sus necesidades permaneciendo así hasta que otra institución sobrepase sus expectativas, motivo por el cual las instituciones públicas deben innovarse permanentemente para superar sus propios estándares de calidad. Esquivel (2016, p. 21).



El usuario obtiene complacencia si la atención mejora su estado de salud, lo que genera que estos pacientes prefieran atenderse siempre con los mismos profesionales, adhiriéndose mejor a su tratamiento médico indicado lo que se refleja en una mejora notable de su salud. Morales, J. (2008)

Es necesario que los responsables de los establecimientos promuevan capacitaciones continuas a todo su equipo de trabajo, generándoles aptitudes y actitudes que mejoraran su disposición al trabajo. Hay que tener en cuenta además que las quejas y/o reclamos deben ser analizadas inmediata y detenidamente, para identificar las falencias de la institución, valorarlas como sugerencias que les permitan a los involucrados en la atención de los usuarios a mejorar su actitudes y competencias profesionales. Los responsables de los establecimientos deberían reunirse con los usuarios que presentan las quejas o delegar a un personal, para dialogar y retroalimentarse para absolver su reclamo y hacer las mejoras concernientes. Vargas, M. (2011).

Dimensiones de satisfacción del usuario:

Trato Digno y Respetuoso hacia los pacientes, respetando sus convicciones personales y morales, cualquiera sea el estado socio económico. Esquivel (2016, p. 9)  
*Cortesía y amabilidad*; los trabajadores de la salud deben tener un trato agradable y personalizado, ser empáticos con los pacientes y buscar brindar comodidad en la infraestructura donde se les atiende. Esquivel (2016, p. 10)

*Competencia profesional*, es parte del profesional de la salud capacitarse constantemente y que la institución donde trabaja debe brindarle también las facilidades para realizarlo, así se obtiene brindar al usuario un servicio eficiente. Esquivel (2016, p.23)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### Tipo de Investigación

Aplicada, para dar respuesta a situaciones concretas e identificables, donde se debe actuar para señalar las estrategias de solución. Bunge (1971)

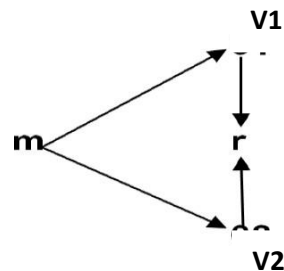
##### Diseño de investigación

Es descriptivo, observa la realidad con respecto a las dos variables de estudio.

Es correlacional, determina si existe relación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. La correlación no determina de forma directa relaciones causales. Hernández (2010, p. 151).

De corte transversal, según Hernández (2010) porque se recogieron los datos de los encuestados en un determinado tiempo y espacio.

Correlación de dos variables:



*Esquema del diseño de investigación*

M: Muestra

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

### 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

V1: *Calidad de atención*, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), describen “es la variable que indica las percepciones del usuario”. Es la acción que debe brindar al paciente el máximo estado de satisfacción en la solución de su problema de salud. “Es la realización de la ciencia médica en la medida que brinde beneficios en bien de la salud, disminuyendo los riesgos” Seto (2004 p.46)

Su definición operacional está dada por sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

V2: Satisfacción del usuario, “nivel de bienestar que, experimentado por el paciente, por las atenciones recibidas del personal de salud, se mide a través de la observación”. Esquivel (2016, p.15)

Su definición operacional está dada por sus dimensiones: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad y competencia profesional. Palma, S. (2005).

### 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### POBLACIÓN

“Conjunto de individuos que comparten información sobre el fenómeno que se estudia”. Quezada (2014, p.95)

En el trabajo de investigación, estuvo conformada por los pacientes del distrito de La Esperanza que acuden a la emergencia del Hospital Jerusalén, o que son referidos de otros establecimientos de la periferia.

*Criterios de inclusión:*

- a) Pacientes con mayores de 18 años y menores de 75 años, atendidos por servicio emergencia del Hospital Distrital Jerusalén.
- b) Pacientes que voluntariamente colaboran en el estudio.
- c) Pacientes con aparente buena salud mental.

- d) Pacientes continuadores o nuevos en el servicio de emergencia de la Microred La Esperanza.

Criterios de exclusión:

- a) Pacientes menores de 18 años que se les atendió en emergencia del Hospital Distrital Jerusalén.
- b) Pacientes que no quisieron participar en el estudio.
- c) Pacientes en los que se evidenció trastornos de salud mental.
- d) Encuestas llenadas en forma incompleta o equivocada.

## **MUESTRA**

Fue intencional, no probabilística o dirigidas, porque estuvo conformado por pacientes que asisten y se atendieron en el área de emergencia, siendo la muestra de 100 pacientes. Hernández (2010)

## **MUESTREO**

No se realizó muestreo en este trabajo de investigación, debido a la pequeña población muestral, siendo la principal causa de la poca afluencia de los pacientes la pandemia Covid – 19

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **TÉCNICA**

Se aplicó la recolección de datos a través de la encuesta

Por su parte, Quezada (2014), refiere que, usando esta ficha técnica, se obtendrá de un grupo significativo de usuarios, información pertinente para los problemas en estudio, y a través de un análisis tipo cuantitativo, se obtienen las conclusiones que se resultan con los datos.” (p.124)

## **INSTRUMENTO**

Se utilizó cuestionario, contiene “un conjunto de interrogantes respecto a una o más variables a medir”. Quezada (2014. (p.130)

V1: Calidad de atención.

Se aplicó el instrumento para recoger datos según el modelo SERVQUAL (Quality Service) de los autores Parasuraman y Berry (1985), el mismo que fue adaptado a la realidad del Hospital Distrital Jerusalén y tuvo como finalidad investigar el porcentaje de las dimensiones de satisfacción del usuario.

V2. Satisfacción del usuario

Se aplicó un cuestionario de satisfacción del usuario, del autor Esquivel (2016), el mismo que también fue adaptado a la realidad del Hospital Distrital Jerusalén, y tiene por objetivo investigar el porcentaje de las dimensiones de la calidad de atención en usuario.

## **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Validez del instrumento

Para medir las variables, se diseñaron instrumentos que fueron validados por expertos en trabajos de investigación previos, la validez indica si una variable mide lo que debe medir. Hernández et. Al, (2010),

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Universidad César Vallejo (2012), los criterios de evaluación de los instrumentos fueron: pertinencia, relevancia y claridad Para este estudio se utilizó, encuesta validada del trabajo de Casaño (2017).

Confiabilidad

Se determinó el presente trabajo, por el coeficiente de Alfa Cronbach, necesita una sola aplicación del instrumento de medición y produce valores que van entre uno y cero. Se aplica para determinar la confiabilidad en niveles Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión. Pino (2013, p.380)

### 3.5. PROCEDIMIENTO

Se coordinó con la directora del Hospital Distrital Jerusalén para poder aplicar las encuestas de satisfacción y calidad a los pacientes que fueron atendidos emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, La Esperanza, Trujillo.

Se realizó la recolección de datos a 100 usuarios de la emergencia, los cuales llenaron bajo su propia voluntad las encuestas anónimas, luego de que se les explicara la finalidad de trabajo de investigación.

De los datos recolectados, se consolidaron en tabla de Excel y para determinar los objetivos los datos se procesaron en el sistema SPSS 25, con el asesoramiento de nuestro docente estadístico y luego analizar la información.

Se realiza la prueba de Normalidad para ambas variables para realizar la correlación de estas.

### 3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se aplicó la encuesta a la muestra: 100 pacientes que fueron atendidos en la emergencia del Hospital Distrital Jerusalén.

A los pacientes se les explicó a los pacientes el objetivo del trabajo y en un intervalo de 30 minutos llenaron las encuestas, luego se consolidaron datos en el programa de Excel para realizar nuestra base de datos primaria.

Estos datos fueron procesados el programa estadístico SPSS versión 25 para obtener los resultados de la investigación, los resultados se grafican en tablas con su correspondiente Rho de Spearman para su interpretación considerando siempre los objetivos.

Se realizo la *prueba de normalidad* a las dos variables de estudio, utilizando la Prueba Kolmogorov Smirnov, porque el estudio tiene una muestra mayor de 30.

*Coeficiente de Correlación Rho de Spearman*, “es una medida de correlación por rangos, de dos variables aleatorias en escala de tipo ordinal”. Ávila (2010, p,225)

### **3.7. ASPECTOS ÉTICOS**

Este trabajo se ha desarrollado sin dejar de lado las normas éticas y conductuales de la investigación, a los participantes del estudio se les ha garantizado el anonimato, los datos ingresados aplicativo SPSS – 25, son veraces y por ello también lo son los resultados reportados en esta investigación, teniendo como respaldo las encuestas llenadas a mano por los participantes del estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, JULIO 2020**

<b>CALIDAD ATENCIÓN</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.111
	Sig. (bilateral)		0.273
	N	100	100
<b>SATISFACCIÓN USUARIO</b>	Coeficiente de correlación	0.111	1.000
	Sig. (bilateral)	0.273	
	N	100	100

*Fuente: encuesta sobre calidad de atención y satisfacción del usuario*

Se determina que existe relación directa ( $Rho=0.111$ ) ni significativa ( $p=0.273$ ) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Trujillo, Julio 2020

**Tabla 02: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN, TRUJILLO, JULIO 2020**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	9	9%
REGULAR	88	88%
BUENO	3	3%
TOTAL	100	100%

*Fuente: cuestionario de Calidad de Atención*

En esta tabla se demuestra se califica de regular (88%), a la calidad de atención, a diferencia del 3% que dicen que es buena en la emergencia del hospital Jerusalén, Julio 2020.



**Tabla 03: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN, TRUJILLO, JULIO 2020**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
INSATISFECHO	9	9%
SATISFECHO	88	88%
MUY SATISFECHO	3	3%
Total	100	100%

*Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario*

Se evidencia que la el 88% de usuarios esta satisfechos, el 9 % están insatisfechos y solo 3% alcanzó un nivel de complacencia.

**Tabla 04: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE EL TRATO DIGNO Y RESPETUOSO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN, TRUJILLO, JULIO 2020**

	<b>TRATO DIGNO Y RESPETUOSO</b>	
	<b>FREC</b>	<b>%</b>
INSATISFECHO	10	10%
SATISFECHO	71	71%
MUY SATISFECHO	19	19%
<b>TOTAL</b>	100	100%

*Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario y calidad de atención*

En esta tabla se evidencia que, con respecto a trato digno y respetuoso, el 71% refieren estar satisfechos, el 19% muy satisfecho, y sólo el 10 % están insatisfechos.

**Tabla 05: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE LA CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN, TRUJILLO, JULIO 2020**

	CORTESÍA Y AMABILIDAD	
	FREC	%
<b>INSATISFECHO</b>	19	19%
<b>SATISFECHO</b>	58	58%
<b>MUY SATISFECHO</b>	23	23%
<b>TOTAL</b>	100	100%

*Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario y calidad de atención*

Con respecto a cortesía y amabilidad, se observó en orden de jerarquía que 58% dicen estar satisfechos, el 23% estuvo muy satisfecho y 19% insatisfechos.

**Tabla 06: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN, TRUJILLO, JULIO 2020**

	COMPETENCIA PROFESIONAL	
	FREC	%
<b>INSATISFECHO</b>	32	32%
<b>SATISFECHO</b>	43	43%
<b>MUY SATISFECHO</b>	25	25%
<b>TOTAL</b>	100	100%

*Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario y calidad de atención*

Se observó que competencia profesional, el 43% de los usuarios están satisfechos, el 32% se encuentran insatisfechos y el 25% se sienten muy satisfechos.

**Tabla 07: CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN, TRUJILLO, JULIO 2020**

		SATISFACCIÓN USUARIO	TRATO DIGNO Y RESPECTUOSO	CORTESÍA Y AMABILIDAD	COMPETENCIA PROFESIONAL	
Rho de Spearman	CALIDAD ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	0.111	-0.012	0.085	0.076
		Sig. (bilateral)	0.273	0.902	0.401	0.452
		N	100	100	100	100

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: encuesta sobre calidad de atención y satisfacción del usuario*

En esta tabla se correlaciona la variable calidad de atención con las dimensiones de satisfacción del usuario, donde se determina que no existe relación significativa con ninguna de las dimensiones de satisfacción del usuario. Trato digno y respetuoso (Rho= -0.012) (p=0.902), cortesía y amabilidad (Rho= 0.085) (p= 0.401) y competencia profesional (Rho= 0.076) (p= 0.452).

## V. DISCUSIÓN

Como se ha mencionado antes, en la calificación de la satisfacción, influyen muchos factores, principalmente el estado emocional del usuario y sus acompañantes también influye la emergencia vivida, en el proceso de atención, en la accesibilidad del servicio, eventos anteriores, etc.

En este estudio se demostró que no existe relación directa ( $Rho = 0.111$ ) ni significativa ( $p=0,273$ ) entre calidad de atención y satisfacción del usuario emergencia de Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020, este resultado se contrapone con lo obtenido por Casaño, B, en su estudio realizado en Hospital Grau, Lima 2017, por Saire, A. realizado en Puerto Maldonado 2018 y Piedra en Ate Vitarte Lima 2017 quienes encontraron una relación directa.

Los resultados obtenidos se deben esencialmente a la actual realidad sanitaria en que nos encontramos, pues estamos frente a la pandemia Covid – 19, situación que desnudó totalmente nuestro ya deficiente sistema de salud, es por ello que en el presente trabajo observamos que al valorar la atención no se relaciona con la satisfacción, pues ahora, el ingresar a una emergencia, resulta una difícil travesía debido a que nuestro hospitales están colapsados, hay escaso recurso humano y logístico, aun con unas pobres políticas de gestión en salud que deja a nuestros establecimientos de salud muy por debajo de sus estándares de calidad.

De manera global tenemos que la calidad de atención en el presente trabajo fue calificada por los usuarios de regular en 88% y solo para el 2% es buena, lo que se asemeja a lo encontrado en la investigación realizada por Vizcaino en el hospital público de Jalisco, México 2017, donde concluye que la calidad de atención depende del desempeño de todo el personal de salud de la institución, debido precisamente a que los pacientes encuentran alivio al ser atendidos en nuestra emergencia, se sienten agradecidos con la calidad de atención del profesional de salud, pues muchos establecimientos no reciben pacientes por temor a que sean sospechosos Covid – 19 y como la carencia de equipos de protección de nuestro personal es insuficiente, limitan el acceso de la atención.

Con respecto a la satisfacción del usuario en el presente trabajo se encontró que el 88% de los usuarios estuvo satisfecho con el servicio prestado, lo cual se asemeja a lo encontrado por Piedra, I. en su trabajo realizado en Lima, 2017, donde demostró que el 85.5% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida. Lo que nos refleja claramente que pacientes presentan satisfacción con la calidad de servicio recibida, pero influyen muchos factores externos como los vividos ante los desabastecimientos de insumos, de recurso humano, de medicamentos.

En este trabajo se identificó que no hay relación significativa entre calidad de atención las dimensiones de la satisfacción del usuario (trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad y competencia profesional). Estos resultados se oponen a lo demostrado por Casaño, B, en su trabajo realizado en el hospital Grau, Lima 2017, donde determinó la relación significativa ( $Rho = -0.576$ ) ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso, existe relación significativa ( $Rho = 0.693$ ) ( $p = 0.000$ ) entre calidad de atención y competencia profesional en el servicio y presenta relación significativa ( $Rho = 0.772$ ) entre calidad de atención y cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Grau, Lima 2017. Lo cual me permite negar las hipótesis específicas de este trabajo, debido a que existe por la pandemia muchas limitaciones en las prestaciones de la salud para poder satisfacer las necesidades de nuestros pacientes.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que no existe relación directa ni significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020”, por lo cual no se acepta la hipótesis general.
2. Se identificó que el nivel de calidad de atención es regular (88%) y solo el 3% de los usuarios refiere que es buena en la emergencia del Hospital Jerusalén, Julio 2020.
3. Se identificó que el 88% está satisfecho y solo el 9% están insatisfechos en la emergencia del Hospital Jerusalén, Julio 2020.
4. Se identificó que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del hospital Distrital Jerusalén, Trujillo 2020,
5. Se identificó que no existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del hospital Distrital Jerusalén, Trujillo 2020,
6. Se identificó que no existe relación significativa entre la calidad de atención y la competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020,

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda aplicar los temas aprendidos en las MGSS en los futuros trabajos de investigación que contribuyan a mejorar nuestro deficiente sistema de salud.

Se recomienda que los gobiernos locales se comprometan en el abastecimiento de equipos de protección personal para los trabajadores de salud, así como en la dotación de insumos que permitan cumplir con las expectativas de atención por parte de los usuarios.

Se recomienda que las autoridades, Red de Salud La Libertad, promuevan la capacitación externa con el fin de contar con profesionales competentes, con conocimientos de alta calidad y tecnología de información modernizada para la atención de los pacientes.

Se recomienda que la Subgerente de la micro red La Esperanza insista en la agilización de trámites con la Red de Salud UTES 6 para que se satisfagan las mínimas necesidades de trabajo del personal de salud, necesidades de infraestructura, de logística, de remuneración, contrato de más personal de salud con estabilidad laboral que permita cumplir las actividades de acuerdo con su nivel de resolución como Hospital II – 1.

Se recomienda al director reforzar su sistema de gestión de calidad que este orientado a la implementación de medidas en pro de satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital distrital Jerusalén, sobre todo coordinar directamente con su ejecutora UTES 6, para la contratación de recurso humano que pueda cubrir las demandas de los pacientes, pues la mayoría de los profesionales de salud cumplen diversas funciones, no solo asistenciales, sino también administrativas, lo que genera personal cansado o lleno de otras responsabilidades.

Se recomienda que el equipo de gestión del Hospital Distrital Jerusalén promueva campañas que permitan sensibilizar al personal asistencial y administrativo, el buen trato al paciente con más altos índices de calidad, organizándose en la implementación de sus instalaciones y tecnologías apropiadas, equipos e insumos suficientes y recurso

humano con vocación de servicio, sobre todo capacitado, bien remunerado y con su equipo de bioseguridad y protección personal adecuado y suficiente para poder brindar una mejor atención a los usuarios.

Se recomienda, teniendo en cuenta la actual situación de pandemia en que nos encontramos por el Covid – 19, implementar políticas de salud adecuadas para poder satisfacer las precariedades tanto del personal de salud como de los usuarios, adecuar protocolos establecidos acorde a la realidad de cada institución para superar la imagen de insatisfacción demostrada en el presente estudio.



## REFERENCIAS

Álvarez, L. (2012) satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, Caracas 2012.

Arrunátegui, L. (2018) Satisfacción de los pacientes y/o acompañantes atendidos en el servicio de emergencia hospital II -1 José Cayetano Heredia Piura- agosto 2018

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

Cantú, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. (3ra. Edición). México, D. F.: McGraw Hill.

Campoverde, E. (2019) Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019.

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

Correa, L., & Miranda, G. (2010). Calidad de satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Decreto Supremo N°013-2006-SA (2014). “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” – MINSA.

Documento Técnico RM 519-2006/MINSA (2007). “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”- Dirección General de Salud de las Personas- MINSA.

Donabedian, A. (1990) Reseña de la Calidad de la atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. En: Revista de Salud Pública de México. Vol. 32, N° 2. Pp. 248.

DS. 013-2006-SA- Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Espinoza, N y Gómez, J (2000). Dirección de la Calidad. Editorial - ISPJAE.

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

Gerónimo, R. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco, México 2016

Gómez, G (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay, Venezuela 2017

Gonzáles. (2013). Calidad de Atención en el Servicio de Urgencia. Recuperado el 22 de octubre de 2013, de:

[http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez\\_Mendez\\_Elizabeth\\_TS\\_SA.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabeth_TS_SA.pdf)

Hernández, S, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010) Metodología de la Investigación - 5ta. Edición

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. Recuperado de:

o [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta\\_me.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf)

Ishikawa, K. (1990): ¿Qué es el control total de calidad? Norma, Colombia.

Juran, J. Método Juran, Análisis y planeación de la calidad. Mc. Graw Hill. 5° ed. Mexico 2007.

<http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Lancaster F. (2006). If you want to evaluate your library services. 2 ed. Londres: Library Association.

Ley 26842 Ley General de Salud

Ley 26842 Art. 3 Normativa de la calidad de atención en salud.

Lozano, M. y Fuertes, F. (2006), Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet. Editorial Grupo EUMED. NET.

Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=8468834165>,

MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. 2002.

Dirección general de salud de las personas Lima - Perú.

Minaya, E. (2016). Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya\\_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales. J (2008). Reorientación de la calidad de los servicios de urgencias hacia el paciente. Calidad Asistencial.

NTS 042-MINSA/DGSPE-V-01, Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Parasuraman, A., Zenithal V. y Berry L. (1985) A conceptual model of Service Quality and its implications for future research, (Vol. 49) Editorial American Marketing Association, Estados Unidos de América.

Piedra, I. (2017) Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017

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

Redhead García, Rossana María (2013) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Recuperado de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ríos, A., Barreto. A. (2014) Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa [internet]. Bogotá; 2016 [cited 18 november 2018].

RM. 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

Resolución Ministerial 727-2009/MINSA, aprueba documento técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.

Ruiz, R. (2016) Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016.

Saire, A. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Triunfo ciudad de Puerto Maldonado – 2018.

Torres, N. & Miranda, P. (2010). Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria, En: Revista Universitaria, No. 136, Cusco, Perú.

Vargas, M. & Aldana, L. (2011). CALIDAD Y SERVICIO conceptos y herramientas. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.

Vilca, N. (2011) Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias. Revista Sociedad Boliviana Pediátrica.

Vizcaino. A (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco - 2017

Zenithal, V., Berry, L. & Parasumaran, A. (2011). The nature and determinants of customer expectation of service. Journal of the academy of marketing science 21, Núm.1, Estados Unidos.

## ANEXOS

### Anexo 01

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Calidad de atención</b>	"Es la valoración de los usuarios con respecto al servicio recibido, evaluando la oferta del servicio, los costos, si el tiempo de espera para la atención valió o no la pena" Cabello (2001)	Elementos tangibles	Capacidad instalada Recursos humanos Equipos operativos	1 = Nunca
		Seguridad	Identificación del paciente Eventos adversos Información terapéutica	2= Casi nunca 3= Algunas veces
		Capacidad de respuesta	Información Rapidez Ayuda	4= Casi siempre 5= Siempre
		Fiabilidad	Tiempo Interés	
		Empatía	Atención personalizada Priorización del paciente Tiempo de dedicación del paciente	
<b>Satisfacción del usuario</b>	"Es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetiva de la atención recibida, los métodos que existen para recopilar información de los usuarios son las encuestas, ello nos permitirá detectar a los resultados obtenidos y desarrollar acciones". Esquivel (2016).	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas.  Confiabilidad	1 = Nunca 2= Casi nunca
		Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha  Trato cortés	3=Algunas veces 4= Casi siempre
		Competencia profesional	Profesionalismo	5= Siempre
			Competencia	

## Anexo 02

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Apreciado participante:

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

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

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

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas					
2	Los consultorios médicos del servicio de emergencia son apropiados para atender pacientes					
3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible					
4	Considera que la limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio					
5	Considera que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación					
6	Existe suficiente personal para atender a los pacientes					
7	Existe suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia					
8	Considera que el personal asistencial se encuentra capacitado para laborar en el servicio de emergencia					
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes					
10	Considera que los equipos se encuentran operativos					
11	Considera que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por el personal de enfermería					
	<b>SEGURIDAD</b>					
12	Considera que le acreditaron correctamente el ingreso al servicio de emergencia					
13	Considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital u hospitalizado para informar a su familiar					
14	El medico registró en su historia clínica el tratamiento que ha recibido					
15	Considera que existe adecuada comunicación entre el médico y la enfermera en relación con el tratamiento suministrado					
16	Los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables					
17	Considera necesaria que las camillas de sala observación cuenten con barandas para evitar caídas del paciente					
18	Considera que el médico le brindó la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
19	Considera usted que el personal que labora en el servicio emergencia le atendió inmediatamente a su llegada					
20	Considera que la atención se realiza respetando su prioridad					
21	Considera que el personal de admisión, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para su atención					
	<b>FIABILIDAD</b>					
22	Considera que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
23	El médico le prestó atención a lo manifestado por usted en la consulta					
24	El personal de enfermería se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud					
25	Considera usted que los procedimientos que le realizaron para mejorar su salud fueron los más adecuados					
	<b>EMPATÍA</b>					
26	El personal asistencial que labora en el servicio de emergencia le trata con respeto y amabilidad					
27	El personal del servicio de emergencia comprende sus necesidades					
28	El personal de enfermería es tolerante cuando le atiende					
29	El personal del servicio de emergencia se preocupa por orientarlo respecto al cuidado de su salud					
30	El médico le dedicó el tiempo necesario en la evaluación médica.					

### Anexo 03

## Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Apreciado participante:

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

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

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Trato digno y respetuoso					
2	El personal del servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.					
3	El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarse en su atención.					
4	El servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.					
5	Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud					
6	Usted confía en los resultados practicados					
7	El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén debe identificarse por su nombre					
	<b>CORTESÍA Y AMABILIDAD</b>					
8	Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención					
9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén muestra capacidad de escucha					
10	El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén cuando le realiza una pregunta, este le responde de forma idónea					
11	Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio					
12	El medico en la consulta le trata bien					
13	Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópic de emergencia					
14	El medico cuando le atendió, se mostró sensible hacia su enfermedad					
15	El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema					
16	El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad o pudor					
17	La sala de observación del servicio de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes					
	<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>					
18	El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación					
19	El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.					
20	El personal del servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalen brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible					
21	El medico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar					
22	El medico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse					
23	Cree usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos					
24	Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes					

**Anexo 04**  
**Validación de los Instrumentos**

**CALIDAD DE ATENCIÓN**

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mgr. Romell Lizandro Crispín	Aplicable
Dr. Wilmer Riveros Valenzuela	Aplicable
Dr. Oscar Carranza Huari	Aplicable

*Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento de Casaño 2019*

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mgr. Romell Lizandro Crispín	Aplicable
Dr. Wilmer Riveros Valenzuela	Aplicable
Dr. Oscar Carranza Huari	Aplicable

*Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento de Casaño 2019*



## Anexo 05

### Ficha: Variable calidad de Atención

---

<b>Detalles</b>	
Objetivo	Determinar el nivel de la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems con tres dimensiones: Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Empatía.
Autora	Patricia Lourdes Purizaca Chunga
Año	2020
Tiempo de duración	30 minutos
Lugar	La Esperanza Trujillo
Administración	Colectivo
Escala Likert	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
Dimensiones	05 dimensiones y 30 ítems
Niveles y rangos	Bueno (111-150) Regular (71-110) Malo (30-70)

---

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

## Anexo 06

### Ficha: Variable satisfacción de los usuarios

---

<b>Detalles</b>	
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, julio 2020
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 24 ítems con tres dimensiones: Trato Digno y Respetuoso, Cortesía y Amabilidad, Competencia Profesional.
Autora	Patricia Lourdes Purizaca Chunga
Año	2020
Tiempo de duración	30 minutos
Lugar	La Esperanza - Trujillo
Administración	Colectivo
Escala Likert	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Dimensiones	03 dimensiones y 24 ítems
Niveles y rangos	Muy Satisfecho (89-120) Satisfecho (57-88) Insatisfecho (24-56)

---

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

## Anexo 07

### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HDJ, JULIO 2020

NIVELES	DIMENSIONES									
	ELEMENTOS TANGIBLES		SEGURIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		FIABILIDAD		EMPATIA	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%
MALO	21	21%	24	24%	34	34%	28	28%	28	28%
REGULAR	69	69%	65	65%	50	50%	48	48%	61	61%
BUENO	10	10%	11	11%	16	16%	24	24%	11	11%
TOTAL	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

*Fuente: cuestionario de Calidad de Atención*

En la tabla 11 se observa que, de las dimensiones de Calidad de Atención, el 69% califica de regular los elementos tangibles, el 21% los considera malo y solo el 10% bueno. Con respecto a la seguridad el 65% los califica de regular a comparación de un 11% que califica como buena la seguridad. En capacidad de respuesta, solo el 50% califica de regular a comparación de solo un 16% califica de buena. En Fiabilidad el 48% califica de regular y el 24% de bueno. Con respecto a Empatía el 61% califica como regular, el 11% como malo.

## Anexo 08

### TABLA DE PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HDJ, TRUJILLO, JULIO 2020

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD ATENCIÓN	0,109	100	0,006	0,966	100	0,011
ELEMENTOS TANGIBLES	0,070	100	0,200*	0,983	100	0,217
SEGURIDAD	0,108	100	0,006	0,979	100	0,102
CAPACIDAD RESPUESTA	0,163	100	0,000	0,953	100	0,001
FIABILIDAD	0,165	100	0,000	0,948	100	0,001
EMPATÍA	0,137	100	0,000	0,967	100	0,012
SATISFACCIÓN USUARIO	0,093	100	0,034	0,967	100	0,014
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	0,126	100	0,001	0,967	100	0,013
CORTESÍA Y AMABILIDAD	0,080	100	0,111	0,972	100	0,031
COMPETENCIA PROFESIONAL	0,131	100	0,000	0,944	100	0,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se determinó la normalidad de las variables con la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que la variable calidad de atención y satisfacción del usuario no tiene distribución normal, basado en que los valores obtenidos sigma asintótica son menores a 0,05. los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica, y se determinó la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la cual mide el grado de relación entre las variables.

## Anexo 09

### BASE DE DATOS

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN																															
N°	ELEMENTOS TANGIBLES											SEGURIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA			FIABILIDAD				EMPATÍA						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2
2	3	5	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	
3	3	5	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	
4	2	1	2	5	4	5	5	5	2	3	2	5	4	5	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	1	3	3	
5	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
6	2	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	
7	3	4	2	3	4	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	
8	3	2	4	3	5	2	3	5	2	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	3	4	3	
9	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	
10	5	5	5	5	4	5	2	1	3	2	1	4	2	4	3	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	
11	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	
12	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2	3	2	4	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	
13	3	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	
14	3	4	3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3	1	3	4	4	
15	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	
16	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	
17	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	3	2	1	3	4	4	
18	4	2	3	1	2	3	3	1	3	2	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	
19	3	4	2	3	4	1	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	
20	5	3	2	2	5	3	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	
21	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	
22	5	4	2	4	5	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	
23	3	2	4	3	3	1	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	
24	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	
25	4	5	5	5	4	5	3	5	4	2	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	
26	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	
27	3	2	4	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	
28	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	4	3	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	
29	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	
30	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	
31	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	
32	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	
33	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	
34	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	
35	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	1	3	2		
36	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	4	
37	3	4	3	2	3	1	3	2	4	3	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	
39	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	
40	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	
41	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	5	3	2	2	4	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	3	4	2	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
43	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	
44	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	5	5	
45	3	5	2	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	5	5	5	4	4	
46	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
47	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	
48	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	5	
49	5	5	4	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3	4	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	
50	2	5	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	5	5	

51	3	5	2	2	1	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
52	3	4	2	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
53	3	5	5	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
54	2	3	1	1	2	2	5	4	5	5	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	3	1	1	5	2	2	2	1	1
55	2	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	
56	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	
57	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2
58	3	5	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4
59	2	5	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	4
60	3	5	2	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1
61	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	3	1	3	1	2	3	1	3	2
62	3	5	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1
63	3	4	2	2	3	1	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	5	2	2	2	2	2	3
64	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	3	4	5
65	1	3	2	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	5	1	3	3	3	2	
66	5	5	5	4	4	5	2	1	1	2	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	
67	2	4	2	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3
68	2	5	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3	2	3	4	3
69	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3
70	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3
71	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3
72	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2
73	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	1	3	5	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	2	3
74	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4
75	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	3	2

76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	
77	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2
78	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	5	4	2	3	3	1	
79	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4	2	2
80	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	2	
81	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3
82	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2
83	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2
84	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3
85	3	2	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	
86	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
87	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2
89	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3
90	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	5	3	4	1	
91	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	
92	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3
93	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	5	
94	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	5	5	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2
95	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	
96	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	
97	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	5	5	2	1	3	2	3	2	2	4	4	3	
98	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	4	
99	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	2	3	4	2	3	3	2	1	3	4
100	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3

	CALIDAD DE ATENCIÓN		DIMENSIONES									
			ELEMENTOS TANGIBLES		SEGURIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		FIABILIDAD		EMPATÍA	
<b>MALO</b>	30	70	11	26	7	16	3	7	4	9	5	12
<b>REGULAR</b>	71	110	27	41	17	25	8	11	10	14	13	19
<b>BUENO</b>	111	150	42	55	26	35	12	15	15	20	20	25

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																							
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO							CORTESÍA Y AMABILIDAD										COMPETENCIA PROFESIONAL						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4
2	3	1	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2
3	4	1	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	4
4	3	3	3	2	4	3	5	5	5	3	3	4	1	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4
5	4	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2
6	3	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3
7	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3
8	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3
9	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	1	3	4	3	2	2	3	2	3	5	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1
11	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	2	5	3	2
12	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	5	3
13	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	2	2	5	5	5	4	5
14	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	3
15	4	1	2	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2
16	4	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
17	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	5	3
18	4	5	4	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1
19	3	1	3	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	4	3
20	4	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2
22	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	4	1	3
23	4	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3
24	4	5	2	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	5	3
25	3	1	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3
26	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3
27	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5
28	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3
29	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	2	2	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1
31	4	1	3	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5
32	3	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2	2	3	4
33	4	1	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	2	1
34	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	1
35	4	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5
36	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	1	3	5	3
37	3	1	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2
38	3	1	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2
39	3	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3
40	4	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2
41	4	2	2	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	2	5
42	1	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2
43	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2
44	4	3	2	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1
45	4	3	3	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	5	3	3
46	4	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
47	4	3	2	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	2	1
48	4	1	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3
49	3	3	4	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	3
50	4	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2

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

NIVELES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO		DIMENSIONES					
			TRATO DIGNO Y RESPETUOSO		CORTESÍA Y AMABILIDAD		COMPETENCIA PROFESIONAL	
INSATISFECHO	24	56	7	16	10	23	7	16
SATISFECHO	57	88	17	25	24	36	17	25
MUY SATISFECHO	89	120	26	35	37	50	26	35