



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Mendoza Rodriguez, Alice Mary (ORCID: [0000-0001-7349-5225](https://orcid.org/0000-0001-7349-5225))

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: [0000-0001-5099-1314](https://orcid.org/0000-0001-5099-1314))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de riesgo en Salud

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

### ***A Dios,***

*Por el apoyo espiritual que día a día me da fuerzas y fe en los momentos difíciles para seguir adelante y la dedicación para poder llegar hasta aquí.*

### ***A mi hija KIRSTIE y mi esposo JUAN CARLOS,***

*Por ser mi felicidad, motor y gran motivación para salir adelante siempre.*

### ***A la memoria de mi padre MARIO,***

*Por todo su amor y sus enseñanzas, que desde el cielo sé que guía mis pasos.*

**Alice Mary Mendoza Rodriguez.**

## **Agradecimiento**

### **A la Dra. Miryam Griselda Lora Loza**

Por su inquebrantable dedicación durante del desarrollo de mi investigación y por su invaluable aporte académico y profesional, sin el cual hubiese sido imposible la culminación de esta tesis.

### **A los docentes de Posgrado**

Por sus enseñanzas impartidas, que tendrán eco en el trabajo y experiencia laboral en beneficio de la sociedad.

### **Al Director Médico y Médicos Asistentes del Hospital II Chocope - ESSALUD**

Por su apoyo en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**Alice Mary Mendoza Rodriguez.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	28
Tabla 2: Nivel de la calidad de la atención del paciente y sus dimensiones en el servicio de emergencia atendidos en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	29
Tabla 3: Nivel de la satisfacción desde la percepción del paciente y sus dimensiones en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	30
Tabla 4: Relación entre la calidad de la atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	31
Tabla 5: Relación entre la calidad de la atención y la capacidad de respuesta a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	32
Tabla 6: Relación entre la calidad de la atención y la seguridad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	33
Tabla 7: Relación entre la calidad de la atención y la empatía inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	34
Tabla 8: Relación entre la calidad de la atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. ....	35

## Resumen

La atención en un servicio de emergencia constituye un elemento clave en cualquier sistema de salud siendo la opinión del usuario y el grado de satisfacción los instrumentos poderosos para la mejora la calidad del servicio y la gestión de toda institución buscando alternativas que no limiten el servicio por estos tiempos de COVID-19. Por este motivo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. El tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo corte transversal correlacional, aplicándose dos cuestionarios a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con una población muestral 133 pacientes. Se encontró que el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia con regular satisfacción, el 47.4% percibieron la calidad de atención como regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, el 10.5% percibieron la calidad de atención como buena, mientras el 17.3% percibieron la calidad de atención como mala. Se relaciona con un 47.4% de nivel regular entre la calidad y la satisfacción desde la percepción del paciente, obteniendo una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 siendo positiva. El valor de  $P=0.000$  es menor del 5% para la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción, emergencia, paciente.

## **Abstract**

The attention in an emergency service constitutes a key element in any health system, the user's opinion and the degree of satisfaction are powerful instruments for improving the quality of the service and the management of all institutions, seeking alternatives that do not limit the service by these times of COVID-19. For this reason, the objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the patients treated in the emergency service of Hospital II Chocope. The type of research was applied with a quantitative approach, with a non-experimental descriptive cross-sectional correlational design, applying two questionnaires to the patients treated in the emergency service with a sample population of 133 patients. It was found that 62.4% of patients treated in the emergency service with regular satisfaction, 47.4% perceived the quality of care as regular in times of COVID-19 at Hospital II Chocope, 10.5% perceived the quality of care as good, while 17.3% perceived the quality of care as poor. It is related to a 47.4% regular level between quality and satisfaction from the patient's perception, obtaining a statistically significant and directly proportional linear relationship between the quality of care and satisfaction from the patient's perception, with a Spearman correlation of 0.492 being a positive correlation. The value is  $P = 0.000$ , which is less than the 5% significance for the quality of care and satisfaction from the patient's perception.

**Keywords:** Quality, satisfaction, emergency, patient.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud (OMS), asevera que los gobiernos deben proporcionar servicios de salud accesibles en cantidad y calidad, principalmente, para los grupos vulnerables como infantes y octogenarios, ofertándola a través de la libre disponibilidad de instalaciones óptimas en condiciones seguras, implementadas con equipos médicos ya sea centros médicos, hospitales y/o clínicas, en cualquier ámbito geográfico y con personal de salud capacitado y en condiciones de trabajo saludables y seguras, asimismo recalca que son ejes importantes y centrales del derecho a la salud, a la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad al acceso a una vivienda adecuada y a una alimentación. Por lo tanto, también afirma que la calidad de la atención en salud requiere asegurarse de que los usuarios reciban una atención de calidad que permita tener un diagnóstico y tratamiento apropiado y oportuno, logrando el bienestar del paciente y la familia (Syed et al., 2018).

Asimismo, en España, el Sistema Nacional de Salud sostiene que calidad es proporcionar servicios de salud asequibles y equívocos de una manera eficiente, mediante la optimización de los recursos y conseguir un efecto positivo y una percepción de satisfacción de los asegurados (Forrellat Barrios, 2014).

En países de América Latina como Colombia, está poniendo énfasis en la calidad del servicio de salud, teniendo como principal objetivo implementar e implantar un estándar de calidad en los procesos y gestión de salud, que simultáneamente se pueda proporcionar y conservar un servicio óptimo y de calidad, buscando que a la larga sea rentable y de bajo costo para las instituciones, en resumen, el problema de la insatisfacción del paciente es originado por una pérdida en la calidad en el servicio de emergencia, ya que en esta prestación, a diferencia de otros, el personal médico debe estar actualizado y preparado para atender

diversas patologías, en la mayoría de ellas, patologías críticas que requieren la intervención del personal de manera inmediata y eficiente (Ramírez & Gil, 2016).

Otro de los países como México, preocupado por seguir mejorando la calidad de sus procesos y de atención a la población, aplicó una encuesta nacional donde sólo el 48% de los usuarios manifiestan satisfacción con la atención sanitaria, contra un 62 % de los usuarios, quienes argumentan que la atención sanitaria es de difícil acceso y de mala calidad, como parte de ello sustentan falta de confianza hacia el personal de salud y garantía de calidad inadecuada, insatisfacción con los servicios, además del aumento de quejas por acoso, falta de respeto y mortificaciones contra el usuario (Hernández et al., 2019).

Por otra parte, la epidemia de la Covid-19 está poniendo en serios problemas al sistema sanitario, ya que mientras se pretende frenar la pandemia, el servicio ha orientado sus esfuerzos casi exclusivamente en los pacientes sospechosos o contagiados por COVID-19 y a las situaciones más urgentes; por consiguiente, esta crisis sanitaria que trajo la pandemia de la COVID-19 ha causado un desbalance en las posibilidades de brindar una atención médica adecuada ante la demanda de la población; pese a ello, y por la naturaleza humanista de la profesión médica, el personal de salud se dedica a brindar una atención correcta y adecuada aun cuando la salud propia esté comprometida. (Sánchez, 2020).

Si bien todos los países unen esfuerzos para responder adecuadamente a las consecuencias de la pandemia, no es suficiente aún para contenerla, por citar sólo un ejemplo, se tiene el caso de Estados Unidos, donde el número de las visitas a hospitales, servicios de emergencias y médicos de familia tuvo que reducirse a la mitad, justo en el punto más alto de la pandemia, como medida para controlar el contagio (Infobae, 2020).

Mientras en el Perú se tiene como problema de salud pública la evidente deficiencia de la calidad de servicio de emergencia, en el 2016, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) reportó que se incrementó, en más de 50%, los reclamos en los establecimientos de salud a causa de que los pacientes atendidos de manera externa, en las instituciones de salud pública, manifestaban su insatisfacción (Canzio, 2019). Después del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, donde se anunció el Estado de Emergencia Nacional debido a la enfermedad de la COVID-19, tuvo una tendencia de aumento por la pandemia que representó un cambio abrupto en el estilo de vida de toda la población, que bajo esta coyuntura igual se trató de cumplir con las funciones y deberes como profesionales de la salud, a pesar de las limitaciones que envuelve el contacto actual por el alto índice de contagio, se debe seguir luchando por mantener la salud de los pacientes bajo la estructura de una buena calidad de atención, aunque hayan surgido muchos cambios, en especial en los estilos de vida de los trabajadores de la salud (Estado Peruano, 2020).

Como consecuencia de la enfermedad de la COVID-19 que ha llevado a cambiar el tipo de atención médica que realizaba el personal de salud, en especial en los servicios de emergencia y dado que brindar servicio de calidad es un propósito en todo nivel y establecimiento de salud, EsSalud está comprometido en mejorar diariamente para satisfacer, en el contexto de la normativa de salud, las necesidades sanitarias de los asegurados y que proporcionen su percepción sobre los adecuados niveles de calidad, por lo tanto se puede mencionar que en la ciudad de Iquitos se buscó identificar tanto las causas de satisfacción como las de insatisfacción de los pacientes atendidos relacionándolos con la calidad de atención percibida en consultorios médicos, realizando un esfuerzo para mejorar el servicio de salud en esa ciudad y restablecer la salud de la población (Infantes, 2017).

En este contexto mencionado se puede afirmar que siempre se busca mejorar el servicio de atención sanitaria, en consecuencia ayuda a

mejorar la calidad de atención y ahora bajo esta nueva enfermedad de la COVID-19 el personal de salud está más propenso al contagio ya que se encuentra en la primera línea de defensa, ante lo cual se ven forzados a impartir nuevos protocolos de atención en los servicios de emergencia tanto para pacientes con signos y sintomatologías de COVID-19 y para los que no lo son, ya que en la actualidad están catalogados como sospechosos por la realidad que vive nuestro país, causando en algunos casos mayores problemas en la valoración de la calidad y satisfacción de los pacientes por el servicio de emergencia, sin embargo se trata de asegurar un buen nivel de servicio hacia los pacientes que llegan por una atención y tratamiento oportuno, aplicando los conocimientos y experiencia, deseando brindar un servicio de calidad que es el objetivo fundamental como personal de la salud (Hernández et al., 2019).

Diariamente, el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19, acoge a pacientes en la mencionada área, sin embargo, por la cantidad de pacientes que fluyen y por ser el único hospital de referencia en toda la provincia de Ascope, se perciben las principales dificultades para realizar una adecuada atención manteniendo los protocolos establecidos por el MINSA, entre estos tenemos la falta de instalaciones adecuadas en infraestructura y logística, saturación de atenciones y reducida cantidad de personal de salud, por lo cual la calidad de atención puede verse afectada generando poca satisfacción y malestar en los pacientes, lo que es perjudicial para el bienestar del paciente, la familia y la sociedad, ocasionando una inadecuada percepción del personal médico y el hospital.

Según lo expuesto líneas arriba, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19?

La presentación de este proyecto de investigación se justifica porque permite mejorar e identificar de una manera objetiva y veraz los

indicadores presentes en la gestión del buen trato hacia el paciente respecto con la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del mismo en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. Asimismo, facilitará identificar el nivel de calidad del servicio, así como la satisfacción según la percepción del paciente el cual permitirá el mejoramiento en el área de emergencia.

En cuanto a su justificación teórica, no solo se contribuyó en la fundamentación sobre la temática desarrollada, sino debe tomarse como referente para otros trabajos relacionados con el tema, y esto generará una referencia de consulta para otros profesionales. No obstante, se debe tener criterio a pesar de las limitaciones de contacto por la pandemia de la COVID-19, es una obligación, como institución hospitalaria, ofrecer una atención de servicios de salud oportuna, aceptable, asequible, con calidad y satisfactoria del usuario; con el estudio de los datos obtenidos se determinó cuáles son las actividades correctivas en aquellos aspectos que lo requieren, y ejecutar las oportunidades de mejora necesarias en este servicio respecto a la calidad en la atención otorgada (Hernández et al., 2019).

En este sentido se plantea la siguiente hipótesis, si existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

Este estudio sostiene como objetivo general determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. Como objetivos específicos descriptivos busca identificar la calidad de la atención del paciente en el servicio de emergencia atendidos en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19; identificar la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19. Y como objetivos descriptivos correlacionales busca establecer la relación

entre la calidad de la atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19; establecer la relación entre la calidad de la atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19; establecer la relación entre la calidad de la atención y la seguridad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19; establecer la relación entre la calidad de la atención y la empatía inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19; establecer la relación entre la calidad de la atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diferentes estudios que han trabajado para identificar la relación entre las variables, teniendo diversas perspectivas y conocimientos sobre éstas. A continuación, se mencionan algunos trabajos con la finalidad de presentar, primero, referentes empíricos de esta investigación y así describir ambas variables y la relación entre ellas. Entre los estudios internacionales tenemos el de Castelo et al. (Ecuador, 2016), cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción con la atención médica de los usuarios que concurrieron al servicio de emergencia; para esta investigación de tipo descriptivo, de corte transversal, la población fue integrada por usuarios del servicio de emergencia; fue desarrollado con una población muestral de 382 usuarios; se obtuvo que existe variedad en los resultados: el personal de salud brindó un trato agradable, de calidad y calidez, corroborado por el 44 % de los encuestados; el 66% fue predominantemente del sexo femenino; un 49 % consideró una relación con la capacidad de respuesta obtenida al ser atendido antes de los 30 minutos desde su ingreso al servicio; el 75% declaró que recibieron una atención asistencial satisfactoria; concluyendo que los pacientes que concurrieron al servicio de emergencia les fue otorgada una atención satisfactoria por personal del hospital.

Por el contrario, en el estudio de Maggi (Ecuador, 2018), cuyo propósito fue valorar el nivel de satisfacción del paciente en lo que respecta a la atención y calidad brindadas en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Se trabajó con un universo muestral de 357 apoderados de los niños; se usó la entrevista a través del cuestionario SERVQUAL con sus dimensiones; el diseño de la investigación fue transversal analítico y el recojo de los datos en el Hospital General de Milagro; se obtuvo que en la dimensión de tangibilidad se determinó que los pacientes manifiestan insatisfacción al presentar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones; en la de fiabilidad se encontró pacientes que sienten insatisfacción demostrada por el 0.5675 de diferencia; en la capacidad de respuesta, los

pacientes manifiestan sentirse parcialmente satisfechos, presentando una valoración de -0.162, ya que las expectativas y las percepciones obtuvieron una calificación insuficiente; en seguridad fue insatisfecha, la cual presentó un valor de 0.5933; por último, los pacientes manifestaron insatisfacción en empatía con un resultado de 0.054. por lo que se puede concluir existe insatisfacción desde la perspectiva de los usuarios de los servicios de emergencia; tanto expectativas como percepciones obtuvieron valoraciones muy bajas en la encuesta sobre una atención de calidad, asimismo enfatiza que la prestación no ofrece la seguridad al paciente por lo que se percibe una mala calidad en el trato e insatisfacción del paciente atendido.

En cambio en el reporte de Vizcaino et al. (Mexico, 2017), planteó como propósito identificar mediante el desempeño del personal asistencial, el grado de satisfacción de los usuarios que concurrieron al servicio de urgencias de un nosocomio estatal de Jalisco; se utilizó el método cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional, basado en el esquema SERvice PERFormance; se trabajó con un universo muestral aleatorio de 96 pacientes del servicio de emergencia; se aplicó un cuestionario con ítems tipo Likert para recoger la información sobre la satisfacción del servicio en sus diferentes aspectos: tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta; los resultados obtenidos indicaron que la dimensión mejor calificada por los pacientes, con un 71.9% es la empatía; la capacidad de respuesta obtuvo 66.7% por la prontitud con la que fueron atendidos; la fiabilidad obtuvo 62.5% por la atención personalizada; la seguridad 69.8% pues consideran que son atendidos correctamente por su problema de salud según su sintomatología; y la tangibilidad 56.3% por los buenos resultados en limpieza y señalización; se concluyó que existe una buena calidad de atención desde la perspectiva de los pacientes debido al buen desempeño que les otorga todo el personal asistencial del nosocomio.

Por otro lado, a nivel nacional, se encontró el trabajo de investigación de Canzio (Perú, 2019), cuyo objetivo fue determinar cómo

se relaciona la calidad de un servicio y la satisfacción apreciada por parte de los pacientes externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE en el 2018; se utilizó un estudio descriptivo correlacional, el método utilizado fue el análisis cuantitativo con una población muestral de 382 pacientes encuestados entre los 3 hospitales donde se realizó la investigación; se desarrolló dos encuestas, una para cada variable, el método SERVPERF de Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994), basados en Parasuraman (1993) para la Calidad de servicio; y la encuesta de Feletti (1986) para la satisfacción del usuario; como resultado se determinó las relaciones entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario es igual a 0.538 cuyo resultado es estadísticamente significativo, moderado y directamente proporcional entre las variables; en lo referido a las dimensiones más relevantes, la capacidad de respuesta, como segunda en relevancia la tangibilidad, tercera a la fiabilidad, cuarta a la seguridad y como última en ser relevante la dimensión de empatía; concluyó que existía una alta complementación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo que permite conocer que la calidad de un servicio puede manifestarse efectivamente en la satisfacción de los usuarios de los nosocomios.

Por su parte Palomino et al. (Perú, 2018), se propusieron identificar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, se utilizó un estudio descriptivo, correlacional; se usó como instrumento para la calidad de atención CARE Q; y para la satisfacción del paciente, el (CHS), una herramienta con una escala dicotómica; el cual trabaja 5 dimensiones, con resultados de asociación entre las variables de estudio teniendo una relación de 0.756 y un valor de  $p=0.023$  a un nivel de significancia del 5%; concluyendo que las variables tienen una relación significativa.

Por otro lado, en el trabajo Piedra et al. (Piedra & Lipa, 2018) se plantearon determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que concurrieron al tópico de

medicina del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima; se utilizó un estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional; con un universo muestral de 124 encuestados aplicando el cuestionario Servqual, cuyos resultados arrojaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) influyeron en el nivel de satisfacción; de todas estas, la dimensión empatía fue la de mayor prevalencia ( $\beta = 0,906$ ) en la satisfacción del paciente. Concluyendo que las dos variables tienen una relación significativa.

Al igual que Huerta (Perú, 2015) que se propuso como objetivo identificar el grado de satisfacción de los pacientes que se atendieron en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima; se usó un estudio cualitativo, descriptivo, transversal; su universo muestral fue de 77 usuarios, a quienes se les administró el instrumento SERVPERF adecuado, que evalúa la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones; los resultados obtenidos arrojan que el 92.2% mostró satisfacción; y las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles del cuestionario SERVPERF arrojaron como resultado que más del 80% manifestaron satisfacción (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); no obstante, la capacidad de respuesta obtuvo la mayor cantidad de pacientes que expresaron insatisfacción, mucha insatisfacción y extremadamente muy insatisfechos (23.4%); en el marco de las conclusiones se estableció que el grado de satisfacción general de los usuarios que se atendieron en el Tópico fue de 92.2 %, en el desempeño del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio.

Del mismo modo Mendocilla (Perú, 2015) planteó como propósito determinar los factores influyentes en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren; se usó un estudio descriptivo, transversal, observacional, prospectivo; el universo muestral fue seleccionado aleatoriamente y fue conformado por 100 usuarios de los consultorios

externos del Hospital, se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado de 22 ítems para medir el nivel de satisfacción del usuario determinando la diferencia entre las respuestas de percepciones y expectativas; se analizó la data por SPSS y Excel cuyos resultados arrojan que el 64.8% de pacientes manifestó sentirse satisfecho; y un 35.2% optó por la insatisfacción; las dimensiones que obtuvieron mayores porcentajes fueron la capacidad de respuesta (78.8%), seguridad (80.8%), empatía (73.6%) y aspectos tangibles (61%) y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 54.8%; Se concluyó que existe un grado aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención recibida en los consultorios externos de este nosocomio; además hay que sumar a esto que el grupo etario, el grado de instrucción y la ocupación son los rasgos sociodemográficos que se vinculan con la satisfacción de los usuarios.

Por su parte, Mejía (Perú, 2016), se propuso precisar el grado de satisfacción de los pacientes en sala de hospitalización en el servicio de emergencia del HRD Las Mercedes en Chiclayo con respecto del cuidado en el área de enfermería; se utilizó una investigación cuantitativa, de diseño descriptivo; la población estuvo conformada por 400 pacientes y el universo muestral por 132 usuarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple; para recoger la información se aplicó el instrumento según SERVQUAL modificado; para procesar la información se utilizó SPSS versión 22.0; concluyó que el 25% de los usuarios manifestaron de manera positiva su satisfacción del cuidado enfermero, lo que demuestra que el 75% opina que los cuidados de enfermería necesitan un mejoramiento de los mismos.

Entre tanto a nivel local, se encontró el reporte de Ganoza (Trujillo, 2019), quien estableció como propósito principal identificar la dependencia entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, con un estudio de tipo descriptivo correlacional de corte transversal; trabajó con un grupo muestral de 60 pacientes hospitalizados

en el servicio de emergencia; se utilizó los cuestionarios: Escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario, y escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario; la data obtenida fue procesada en Chi cuadrado; se concluyó que el 48 % de los pacientes hospitalizados manifiestan haber recibido una regular calidad en la atención de enfermería; el 31.67%, una buena calidad; el 46.67% manifiestan su satisfacción; y el 40.00% expresan una mediana satisfacción, demostrando que la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente es significativa  $p < 0.05$ .

También el aporte de Sifuentes (Trujillo, 2016), que planteó como propósito identificar la relación del grado de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo; se usó un grupo muestral de 194 pacientes; los datos fueron recogido mediante dos cuestionarios: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian; la data del estudio fue analizada por la prueba estadística X<sup>2</sup>; el resultado fue que el 51% de los pacientes internados manifiestan un grado poco satisfactorio de la calidad del cuidado; el 27.8%, un nivel satisfactorio; el 5.2% un nivel muy satisfactorio; y un significativo 16% manifiesta insatisfacción; por otro lado, el 72.2% refieren una regular calidad; el 17.0% buena calidad; y el 10.8% mala calidad; por lo tanto concluyó que sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ).

De igual importancia, es el trabajo de Díaz (Trujillo, 2017) quien realizó su investigación con el propósito de identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Jerusalén en La Esperanza. Se utilizó un estudio descriptivo; se trabajó con un universo muestral de 70 usuarios; se usó una escala del nivel de satisfacción del usuario cuyo autor fue Arteaga Alfredo (2003), modificada y validada por juicio de expertos y con una prueba piloto; los resultados arrojaron que el 65.7% de pacientes manifiestan satisfacción; y el 34.3% insatisfacción; concluyó que el mayor

porcentaje de los pacientes del servicio de emergencia están satisfechos con el cuidado de enfermería.

También se halló el trabajo de Rebaza (Trujillo, 2020) que tuvo como propósito el análisis comparativo del impacto de la COVID-19 en la perspectiva del paciente en hospitalización sobre la calidad de la atención nutricional en el Hospital Belén de Trujillo; se utilizó una investigación no experimental, descriptiva comparativa, transversal de evolución de grupos; se trabajó con un universo muestral de 80 usuarios antes de la COVID-19; y 84 usuarios durante la COVID-19; se administró el instrumento SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) adecuado para el trabajo; los resultados obtenidos refieren que la percepción de la calidad de atención nutricional fue buena en el 65% en el grupo de usuarios antes de la COVID-19; se evaluó como regular el 42.5% en fiabilidad; y bueno para capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles donde se tiene el 50%, 77.5%, 61.3% y 93.8% respectivamente; a diferencia del grupo durante el COVID-19, quienes manifiestan percibir la calidad de atención nutricional como regular en un 64.3%; y se percibió como regular para fiabilidad; capacidad de respuesta y seguridad, al 41.7%, 59.5% y 52.4% respectivamente, malo al 40.5% para empatía y bueno al 53.6% para aspectos tangibles; concluyó que la ocurrencia de la COVID-19 es significativamente alto ( $P < 0,01$ ) en la percepción del paciente en hospitalización sobre la calidad de la atención nutricional antes y durante la COVID19.

Es relevante enfatizar que esta investigación empieza a definir el servicio de emergencia como el contexto fundamental de un centro sanitario, donde se ofrecen servicios de salud durante las veinticuatro horas a usuarios que requieren atenciones inmediatas y oportunas, este servicio cuenta con diferentes áreas de atención como triaje, sala de shock trauma, tópico de emergencia y otros servicios, esta área de servicio es consignada a atender, evaluar, diagnosticar y dar tratamiento a los pacientes que lo soliciten (MINSA, 2015b).

Para entender el concepto calidad de atención se revisaron algunos planteamientos de Donabedian, citado por Canzio Meneses donde nos fundamenta que la calidad es parte inherente de la atención en la salud y que también busca un discernimiento frente la atención que se realiza, esto se puede fraccionar en dos partes: la primera tiene que ver con la atención científico-técnica; y la segunda al manejo de las relaciones personales (Canzio, 2019).

Calidad es un término que se ha manejado desde los inicios de los años noventa, para mejorar la atención de salud a nivel mundial aplicando experiencias generadas por los conocimientos y la información que se maneja aplicar conceptos como control de calidad, garantía de calidad que ha demostrado ser una herramienta para brindar servicios de salud que sean eficaces y eficientes; para concretar esto se habla de un mejoramiento de la calidad que ha ido avanzando con los años. Al inicio, la mejora en la calidad de los servicios de salud perseguía e iba adaptando los conceptos de la administración que privilegiaban la resolución de problemas de manera colectiva para lograr la participación de los integrantes de la organización.

Sin embargo, estas concepciones han ido evolucionando en los últimos años, a medida que la experiencia acumulada se ha ido utilizando adaptaciones de conceptos de garantía de calidad en los sistemas de salud demostrando que estos intentos por mejorar se pueden ir visualizando a largo plazo mediante diferentes enfoques de mejoramiento y en contextos diversos.

Esta garantía de calidad debe incluir todas las actividades que deben desarrollarse para lograr el mejoramiento de la atención en el sector salud, a través de una toma de decisiones que implique aplicar principios de calidad, lo que significa un cambio rotundo en las estructuras de las organizaciones para prepararlas a los cambios que impone esta sociedad global.

En un comienzo se pensó que agregando más y más cosas, la situación en las organizaciones debía cambiar como por arte de magia, pero no era cuestión de cantidad sino de calidad en los procedimientos e interrelaciones, es decir, los cambios necesarios iban por el lado de lo cualitativo, por ejemplo, con el fin de aprovechar los avances tecnológicos, el personal requiere capacitación para aprender a utilizar los equipos para utilizarlos con los pacientes y estos satisfagan sus expectativas y necesidades con el uso adecuado de esta tecnología.

Además, es preciso mencionar que cuanto más mejoren los procedimientos de prestación en el sector salud, no solamente se obtienen mejores resultados, sino que trae consigo otros beneficios para el sector como la reducción de gastos, eliminándose las pérdidas, la duplicidad de tareas, es decir, este nuevo enfoque permite mejorar las condiciones de trabajo y la satisfacción de los usuarios del sistema (Mendocilla Sotomayor, 2015).

Por otro lado, la satisfacción de las necesidades del paciente ha sido considerada siempre como un factor importante en el desempeño médico convirtiéndose a la vez en un estándar para evaluar los servicios de salud y la calidad de atención, es decir, es considerada una característica esencial en la medición de la calidad de estos servicios de Salud Pública.

Cuando se refiere a la satisfacción del usuario en este tipo de servicios de salud se debe considerar lo que el usuario distingue en el momento de contactar con los actores de esta atención, es decir, en situaciones de calidad de atención recibida, se entiende como el impacto que percibe el paciente y que satisface o no sus expectativas; quiere decir que este impacto será satisfactorio cuando la accesibilidad, la asequibilidad, la prontitud en la atención y profesionalismo se alinean con lo que espera del servicio.

El paciente llega a la consulta a satisfacer una necesidad mediante el servicio que recibe, por tanto si este servicio de salud es brindado por el personal asistencial su percepción irá cambiando o evolucionando de manera positiva o negativa, en función a las exigencias que tiene o que les propone a través de las situaciones de salud que busca solucionar; esta exigencia demanda cada vez más esfuerzos de las instituciones, quienes deben tener claro que la mejora continua de sus servicios es un sinónimo de calidad la cual será evaluada por el usuario en función a la satisfacción de sus necesidades (Elizabeth Huerta, 2015)

En la dinámica de la oferta y la demanda de servicios, los conceptos de calidad y nivel de satisfacción están estrechamente unidos; en el caso de la salud, los servicios buscan otorgar, a los pacientes, una atención que cubra sus expectativas y satisfaga sus necesidades para reducir el desbalance que existe en la realidad, entre el servicio que esperan y lo que reciben.

Cuando se habla de calidad se debe tener en cuenta dos grandes perspectivas: calidad objetiva y la calidad subjetiva. La primera plantea la oferta vista desde la óptica de las cualidades reales y contrastables del servicio; y la segunda se enfoca desde el plano de la demanda, es decir, desde la perspectiva de los usuarios sobre las características del servicio recibido, lo cual resulta viable la aplicación de cuestionarios para evaluar la calidad, como por ejemplo SERVQHOS que evalúa la calidad percibida por el usuario. Este enfoque subjetivo es el que interesa para esta investigación, puesto que los diversos estándares en el servicio limita la homogeneidad y el control de calidad (Monzon, 2018).

Por otro lado, otro cuestionario sobre el nivel de satisfacción del paciente es SERVQUAL, un instrumento que no sólo mide el grado de satisfacción, sino también mide los contrastes entre las expectativas y percepciones que se derivan de un servicio recibido, clasificándolo para el mejoramiento dentro de un proceso aceptable (MINSAs, 2015). Cabe mencionar que, basándose en la teoría de las brechas o gaps,

Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen el instrumento SERVQUAL buscando la cuantificación de la calidad a través de la satisfacción de los pacientes permitiendo evaluar las expectativas y la percepción de un cliente reflejados en las opiniones hechas en el marco de una investigación.

Se conoce inicialmente que se consideraron 10 aspectos de la calidad de servicio, más adelante identificaron que estos 10 aspectos no son independientes ya que, al aplicar la estadística, se hallaron correlaciones entre éstas; por lo que decidieron reducirlas a cinco dimensiones: la empatía o confianza, fiabilidad, seguridad o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía y elementos de tangibilidad, cada una de las cuales disponen de puntuaciones sobre percepción y expectativas del servicio evaluado; los contrastes entre percepción y expectativas permite comprobar la deficiencia de calidad de atención cuando la evaluación de las expectativas se encuentra por encima de la puntuación de la percepción (Canzio, 2019).

De este modo, el modelo SERVQUAL permite efectuar la evaluación de la calidad del servicio, asimismo reconocer las necesidades de los usuarios y la forma cómo valoran la prestación recibida, es decir, cuán satisfechos resultan luego de recibir un servicio, indudablemente, en esta medición se suele encontrar factores no controlables y situaciones no predecibles; por consiguiente señala la línea a seguir para el mejoramiento de la calidad y tener una evaluación de la satisfacción de los clientes (MINSAs, 2015).

A continuación se menciona de manera sintética las dimensiones del instrumento SERVQUAL utilizadas para evaluar la calidad de un servicio: a) La fiabilidad hace referencia a la capacidad en la ejecución del servicio de manera cuidadosa y fiable; esto quiere decir, que las instituciones cumplen lo ofrecido, ya sean entregas, suministro del servicio, solución de problemas y precios; b) La capacidad de respuesta es la predisposición para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio

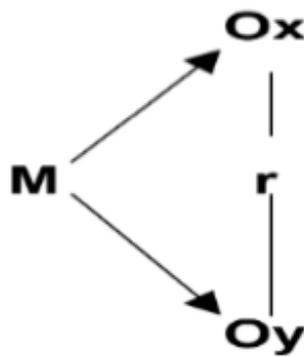
eficaz y adecuado en un tiempo determinado, en resumen, se refiere a la atención y prontitud del servicio; c) La empatía es el nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a los usuarios de manera detallada y a su gusto, es decir, se da en la capacidad que tiene una persona para atender a la otra como le gustaría que la atiendan; d) Los elementos tangibles tienen que ver con la apariencia física, instalaciones físicas, tales como el tipo infraestructura, equipos, materiales, personal, limpieza y comodidad a disposición del cliente; e) La seguridad se da en la medida que los prestadores del servicio utilizan sus habilidades para inspirar credibilidad, la cual deriva en la confianza de los mismos; se vincula con la predisposición del personal que ofrece la prestación de salud en la que demuestra no sólo conocimientos, sino también privacidad, cortesía y asertividad en la comunicación (Pintado Peña, 2018).

En mérito a los fines de esta investigación y después de analizar estas definiciones, se puede decir que la calidad de atención y la satisfacción del paciente están íntimamente relacionadas y buscan mejorar la experiencia dentro de un servicio, es decir, cubrir las expectativas del usuario. Esa es la orientación de esta investigación: obtener las percepciones del usuario frente a la utilización de un servicio específico en este caso el servicio de emergencia, que fueron evaluados mediante los dos instrumentos que son útiles para recolectar la información y valorar la calidad de un servicio en función del resultado final del servicio recibido; asimismo, se toma en cuenta la manera cómo el usuario percibe el servicio a través de la actitud de los prestadores, en este caso, el buen trato, la dedicación y el interés que les ofrece el personal de salud; criterios fundamentales en el momento de medir la calidad de un servicio por parte de los usuarios, propuestos en los instrumentos planteados en este trabajo de investigación (Ninamango Vicuña, 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Aplicada, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, dado que el propósito del trabajo fue describir las razones cruzadas para demostrar las correlaciones entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción desde la perspectiva del paciente, sin ser manipuladas. Se puede graficar según (Hernández-Sampieri, 2018).



**Dónde:**

**M** : Muestra constituida por los usuarios del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.

**Ox** : Calidad de atención.

**Oy** : Satisfacción desde la percepción del paciente.

**r** : Relación entre Ox y Oy

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1 Variable 1**

- CALIDAD DE ATENCIÓN

##### **Dimensiones:**

- Subjetiva
- Objetiva

#### **3.2.2 Variable 2:**

- SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE

##### **Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.2.3 Población**

Esta investigación está integrada por los usuarios que concurrieron al servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19; siendo 1200 pacientes al mes aproximadamente.

#### **3.2.4 Criterios de la investigación**

##### **3.2.4.1 Criterio de inclusión**

- Mayores de 18 años y que desean participar.
- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.

##### **3.2.4.2 Criterio de exclusión**

- Pacientes menores de 18 años de edad

- Pacientes que no desean participar en la investigación.
- Pacientes atendidos en otros servicios del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.

### 3.2.5 Muestra

Integrada por 133 pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1200}{0.08^2(1199) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 133 \text{ pacientes}$$

#### Dónde:

**n** : Tamaño de la muestra con que se realizó el trabajo, la muestra que se determinó.

**p y q** : Probabilidad de la población de estar o no en la muestra, donde  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ .

**Z** : Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$

**N** : Total de pacientes en el servicio de emergencia.

**E** : Error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 8%

### 3.2.6 Muestreo

Muestreo es probabilístico aplicando una muestra de aleatoria simple.

### **3.2.7 Unidad de análisis**

Los pacientes que concurrieron al servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

Para la recolección de la data con fines de realizar el estudio de las variables, se utilizó la técnica de la encuesta, que en los procedimientos para realizar una investigación es una técnica considerablemente utilizada, porque permite obtener y elaborar los datos de manera eficaz y masiva la obtención de la información, en este caso de la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se utilizó dos instrumentos: el primero para medir el nivel de calidad y el otro para cuantificar la satisfacción desde la percepción del paciente.

Se usó el cuestionario para la calidad de atención (SERVQHOS) adaptado por Mendoza y Lora 2020, que se utiliza con el propósito de medir el nivel de calidad percibido por el paciente, presenta 19 ítems divididos en 2 dimensiones, estas se encuentran conformadas por subjetiva con 10 ítems, y la objetiva con 9 ítems; con 5 opciones medibles según escala Likert que oscila entre las frecuencias de mucho peor de lo que esperaba (1) y mucho mejor de lo que esperaba (5) (Anexo 4).

**Cuadro 1** : *Categorías de Medición del nivel de Calidad de atención*

Categorías/Niveles	Mala	Regular	Buena
Nivel de Calidad de atención	19 – 44	45 – 69	70 – 95
Subjetiva	10 – 23	24 – 36	37 – 50
Objetiva	9 – 21	22 – 33	34 – 45

Fuente: SERVQHOS

Igualmente se aplicó el instrumento para la satisfacción (SERVQUAL), adaptado por Mendoza y Lora 2020. Que se utiliza para evaluar la satisfacción del usuario siendo adaptado de la metodología utilizada por MINSA, el cual presenta 22 ítems dividido en 7 dimensiones, las cuales son Fiabilidad de 5 ítems, Capacidad de respuesta de 4 ítems, Seguridad de 4 ítems, Empatía de 5 ítems y Tangibilidad de 4 ítems, con 7 alternativas medibles según la escala de Likert (muy en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, parcialmente de acuerdo, totalmente de acuerdo y muy de acuerdo) (Anexo 4.3).

**Cuadro 2** : *Categorías de Medición de la satisfacción*

Categorías/Niveles	Bajo	Regular	Alto
Satisfacción	22 – 66	67 – 110	111 – 154
Fiabilidad	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Capacidad de respuesta	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Seguridad	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Empatía	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Tangibilidad	4 – 12	13 – 20	21 – 28

Fuente: SERVQUAL

### 3.4.3 Validez y confiabilidad de datos

Se aplicó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos adaptados SERVQHOS Y SERVQUAL, donde se realiza mediante la encuesta la aplicación de los cuestionarios en una muestra de 25 personas mediante el Alfa de Cronbach 0.981. y 0.984, respectivamente, es decir los instrumentos demostraron confiabilidad.

**Cuadro 3** : *Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS*

<b>Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS, Mendoza y Lora, 2020.</b>	
Título	<b>Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.</b>
Autores	Mendoza Rodriguez, Alice Mary Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del SERVQHOS en los pacientes de emergencia del Hospital II Chocope.
Validación	<p>Este instrumento que mide la calidad de la atención fue adaptado por Mendoza y Lora (2020)</p> <p>Validez interna: En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.80 en todos los 19 ítems teniendo dos dimensiones, de 5 alternativas múltiples del modelo SERVQHOS.</p> <p>Validez externa: Fue adaptado y ejecutado por (Mendoza y Lora 2020), en 25 pacientes en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0900 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus dos dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez. Mg. Michell Magallanes Maldonado Mg. Dalmiro Zúñiga Baca Mg. Amaro Espinoza Escobar Mg. Joana del Rosario Cabrera Pimentel Mg. Humberto Guevara Pérez</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.988, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.981.

Conclusión	Estando a lo concordado mediante el criterio de cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQHOS es aplicable en el presente estudio.
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Cuadro 4: Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL MINSA**

<b>Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL MINSA, Mendoza y Lora, 2020.</b>	
Título	Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.
Autoras	Mendoza Rodriguez, Alice Mary Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del SERVQUAL en los pacientes de emergencia del Hospital II Chocope.
Validación	<p>Este instrumento que mide la satisfacción desde la percepción del paciente fue adaptado por Mendoza y Lora (2020)</p> <p><i>Validez interna:</i> En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.89 en todos los 22 ítems teniendo 5 dimensiones, de 7 alternativas múltiples del modelo SERVQUAL.</p> <p><i>Validez externa:</i> Fue adaptado y ejecutado por (Mendoza y Lora 2020), en 25 pacientes en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0900 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus 5 dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez. Mg. Michell Magallanes Maldonado Mg. Dalmiro Zúñiga Baca Mg. Amaro Espinoza Escobar Mg. Joana del Rosario Cabrera Pimentel Mg. Humberto Guevara Pérez</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.985, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.984.
Conclusión	Estando a lo concordado mediante el criterio de cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQUAL MINSA es aplicable en el presente estudio.

### 3.5. Procedimientos

Según Brown (2015), sostiene que hay una diversidad de manera para obtener información. Para este trabajo, se llevó a cabo el fundamento de las bases teóricas, asimismo se consideró la población de estudio y se adecuaron los instrumentos con el fin de recoger la información, lo cual se plasmó en el informe final, para su presentación y sustentación.

- i. Se obtuvo la autorización del Director del Hospital II Chocope, Dr. Antonio Zavaleta Moreno, a fin de aplicar los cuestionarios en los pacientes que concurrieron al servicio de Emergencia en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
- ii. Habiéndose diseñado el cuestionario, se aplicó una prueba piloto con el objetivo de proceder a su validación e identificar si el enunciado de las preguntas formuladas es comprensible y de una extensión adecuada, si las dimensiones consideradas son las pertinentes, si la ordenación de los ítems es lógica y si el tiempo que van a dedicar los encuestados para la calificación del cuestionario les resulta aceptable, lo cual nos permita determinar si existe rechazo hacia alguna de las preguntas y se efectúe su reformulación. Esta prueba piloto fue realizada a 25 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
- iii. Realizada la validación de los instrumentos a aplicar, se explicó a los pacientes que integran la población los objetivos y fines de estudio que motivan esta investigación, solicitándoles su participación voluntaria, quienes otorgaron su consentimiento. Habiendo aceptado la aplicación de los cuestionarios, esta se realizó en un promedio 30 minutos, datos que fueron procesados con la prueba estadística que determine la relación entre las variables en estudio. La aplicación del cuestionario estuvo a cargo de la responsable del trabajo de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados se presentaron en tablas y figuras estadísticas adecuados para ser analizados mediante la distribución de frecuencia absolutas, relativas para cumplir los objetivos de la investigación, aplicando el Excel 2019 y el SPSS v25.

A fin de conocer si existe asociación de algún tipo, ya sea positiva o negativa, se realizará la prueba no paramétrica de rango de correlación de Spearman, estableciendo un nivel de significancia en  $p < 0,05$ .

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación, utilizó la declaración internacional de Helsinki, la cual permitió dar cumplimiento al reglamento ético del presente estudio. Según el principio 10, considera que las investigaciones en salud deben mantener la integridad de su sujeto de investigación, mediante datos fidedignos para realzar la dignidad humana (Manzini, 2000).

También se consideró el principio 21, que protege la intimidad de los participantes, conservando sus dimensiones físico, mental y emocional, igualmente se enfatizó la aceptación voluntaria y confidencialidad de los datos, mediante la firma del consentimiento informado, promoviendo el bienestar y reduciendo al mínimo el daño o perjuicio que estaría expuesto por la presente investigación (Manzini, 2000).

Aunado a ello, se consideró los principios éticos de Belmont, donde se considera el principio de autonomía, en donde toda persona tiene la capacidad de actuar libremente, de acuerdo a sus valores, moral y ética. Siendo relevante respetar a las personas como seres autónomos y el principio de justicia, que se encuentra relacionado con el criterio de equidad, en donde los participantes reciben un trato imparcial y justo en todo momento de su participación (Belmont, 2013).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1:** Relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

			Satisfacción desde la percepción del paciente			Total	Rho de Spearman	
			Alto	Bajo	Regular		P	Valor
<b>Calidad de atención</b>	Buena	N°	14	2	4	20	0.000	0.492
		%	10.5%	1.5%	3.0%	15.0%		
	Mala	N°	0	23	16	39		
		%	0.0%	17.3%	12.0%	29.3%		
	Regular	N°	2	9	63	74		
		%	1.5%	6.8%	47.4%	55.6%		
<b>Total</b>	N°	16	34	83	133			
	%	12.0%	25.6%	62.4%	100.0%			

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

La tabla 1 presenta que el 62.4% de pacientes percibió una regular satisfacción; el 47.4% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope; asimismo el 12% de pacientes con alta satisfacción; el 10.5% percibieron la calidad como buena, mientras que el 25.6% de los pacientes con baja satisfacción, el 17.3% percibieron la atención como mala. En la relación, un 47.4% de nivel regular entre la calidad y la satisfacción desde la percepción del paciente, obteniendo una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 siendo una correlación positiva. El valor de la significancia es de  $P=0.000$  que es menor a la significancia del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 2:** Nivel de la calidad de la atención del paciente y sus dimensiones en el servicio de emergencia atendidos en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

<b>CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Mala	39	29%
Regular	74	56%
Buena	20	15%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

<b>DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>SUBJETIVA</b>		<b>OBJETIVA</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Mala	45	34%	49	37%
Regular	66	50%	64	48%
Buena	22	17%	20	15%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

En la tabla 2 el 56% percibieron una calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope como regular; un 29% percibieron una atención mala; y un 15% la percibió buena.

Con relación a las dimensiones de la calidad de la atención en tiempos de COVID-19 del Hospital II Chocope, que los pacientes de emergencia percibieron una calidad subjetiva como regular en un 50 %; como mala en un 34%; y como buena en un 17%; y en lo que refiere a la calidad objetiva, percibieron como regular 48%; como mala en un 37%; y como buena en un 15%.

**Tabla 3:** Nivel de la satisfacción desde la percepción del paciente y sus dimensiones en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

Satisfacción desde la percepción del paciente.		N°		%	
Bajo		34		26%	
Regular		83		62%	
Alto		16		12%	
Total		133		100%	

Dimensiones de la satisfacción desde la percepción del paciente	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	70	53%	52	39%	53	40%	57	43%	54	41%
Regular	47	35%	56	42%	68	51%	59	44%	67	50%
Alto	16	12%	25	19%	12	9%	17	13%	12	9%
Total	133	100%	133	100%	133	100%	133	100%	133	100%

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

En la tabla 3 muestra, que pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19, que el 62% tuvieron una regular satisfacción, el 26% tuvieron una baja satisfacción y el 12% una alta satisfacción.

En referencia a las dimensiones de la satisfacción desde la percepción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19, que el 53% tuvieron una baja satisfacción; el 35%, regular; y el 12% alta satisfacción con la fiabilidad; que el 42% tuvieron una satisfacción regular; el 39% mala; y el 19% una alta satisfacción con la capacidad de respuesta; que el 51%, una regular satisfacción, el 40%, mala; y el 9% una alta satisfacción con la seguridad; que el 44%, regular; el 43% mala; y el 13% una alta satisfacción con la empatía; y que el 50%, regular; el 41% mala; y el 9% una alta satisfacción con la tangibilidad.

**Tabla 4:** Relación entre la calidad de la atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

		Calidad de atención			Total	Rho de Spearman		
		Buena	Mala	Regular		P	Valor	
<b>Fiabilidad</b>	Alto	N°	8	2	6	0.000	0.423	
		%	6.0%	1.5%	4.5%			12.0%
	Bajo	N°	2	30	38			70
		%	1.5%	22.6%	28.6%			52.6%
	Regular	N°	10	7	30			47
		%	7.5%	5.3%	22.6%			35.3%
<b>Total</b>		N°	20	39	74	133		
		%	15.0%	29.3%	55.6%	100.0%		

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

La tabla 4 presenta que el 52.6% de los pacientes atendidos en servicio de emergencia que tuvieron baja satisfacción con la fiabilidad; el 28.6% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope; mientras que el 35.3% de pacientes tuvieron regular satisfacción con la fiabilidad; el 22.6% percibieron como regular la calidad de atención; y el 12% que tuvieron alta satisfacción; el 6% percibieron como buena la calidad de atención en esta dimensión; con una correlación de Spearman de 0.423 siendo una correlación positiva moderada, con un valor de  $p=0.000$  a un nivel de significancia del 5%.

**Tabla 5:** Relación entre la calidad de la atención y la capacidad de respuesta a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

		Calidad de atención			Total	Rho de Spearman	
		Buena	Mala	Regular		P	Valor
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Alto	Nº	15	0	10	25	0.000 0.460
		%	11.3%	0.0%	7.5%	18.8%	
	Bajo	Nº	3	26	23	52	
		%	2.3%	19.5%	17.3%	39.1%	
	Regular	Nº	2	13	41	56	
		%	1.5%	9.8%	30.8%	42.1%	
<b>Total</b>	Nº	20	39	74	133		
	%	15.0%	29.3%	55.6%	100.0%		

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

En la tabla 5 muestra que el 42.1% de los usuarios que concurrieron al servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la capacidad de respuesta el 30.8% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, mientras que el 39.1% de pacientes tuvieron baja satisfacción; el 19.5% percibieron como mala la calidad de atención, y el 18.8% que tuvieron alta satisfacción; el 11.3% percibieron como buena la calidad de atención; con una correlación de Spearman de 0.460 siendo una correlación positiva moderada, con un valor de  $p=0.000$  a un nivel de significancia del 5%.

**Tabla 6:** Relación entre la calidad de la atención y la seguridad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

			Calidad de atención			Total	Rho de Spearman	
			Buena	Mala	Regular		P	Valor
<b>Seguridad</b>	Alto	N°	6	1	5	12	0.000	0.499
		%	4.5%	.8%	3.8%	9.0%		
	Bajo	N°	1	28	24	53		
		%	.8%	21.1%	18.0%	39.8%		
	Regular	N°	13	10	45	68		
		%	9.8%	7.5%	33.8%	51.1%		
<b>Total</b>	N°	20	39	74	133			
	%	15.0%	29.3%	55.6%	100.0%			

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

En la tabla 6 presenta que el 51.1% de los pacientes atendidos en servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la seguridad el 33.8% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, mientras que el 39.8% de pacientes tuvieron baja satisfacción; el 21.1% percibieron como mala la calidad de atención; y el 9% que tuvieron alta satisfacción; el 4.5% percibieron como buena la calidad de atención; con una correlación de Spearman de 0.499 siendo una correlación positiva moderada, con un valor de  $p=0.000$  a un nivel de significancia del 5%.

**Tabla 7:** Relación entre la calidad de la atención y la empatía inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

		Calidad de atención			Total	Rho de Spearman		
		Buena	Mala	Regular		P	Valor	
<b>Empatía</b>	Alto	N°	11	1	5	0.000	0.357	
		%	8.3%	.8%	3.8%			12.8%
	Bajo	N°	4	24	29			57
		%	3.0%	18.0%	21.8%			42.9%
	Regular	N°	5	14	40			59
		%	3.8%	10.5%	30.1%			44.4%
<b>Total</b>	N°	20	39	74	133			
	%	15.0%	29.3%	55.6%	100.0%			

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

En la tabla 7 muestra que el 44.4% de los usuarios que concurren al servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la empatía; el 30.1% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, mientras que el 42.9% de pacientes tuvieron baja satisfacción; el 21.8% percibieron como regular la calidad de atención; y el 12.8% que tuvieron alta satisfacción; el 8.3% percibieron como buena la calidad de atención; con una correlación de Spearman de 0.357 siendo una correlación positiva baja, con un valor de  $p=0.000$  a un nivel de significancia del 5%.

**Tabla 8:** Relación entre la calidad de la atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.

		Calidad de atención			Total	Rho de Spearman	
		Buena	Mala	Regular		P	Valor
<b>Tangibilidad</b>	Alto	N°	7	0	5	12	0.000 0.313
		%	5.3%	0.0%	3.8%	9.0%	
	Bajo	N°	3	19	32	54	
		%	2.3%	14.3%	24.1%	40.6%	
	Regular	N°	10	20	37	67	
		%	7.5%	15.0%	27.8%	50.4%	
<b>Total</b>	N°	20	39	74	133		
	%	15.0%	29.3%	55.6%	100.0%		

Fuentes: Área de emergencia del Hospital II Chocope – 2020.

La tabla 8 presenta que el 50.4% de los usuarios que concurrieron al servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la tangibilidad; el 27.8% percibió una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope; mientras que el 40.6% de pacientes tuvo baja satisfacción; el 24.1% percibió como regular la calidad de atención; y el 9% que tuvieron alta satisfacción; el 8.3% percibieron como buena la calidad de atención; con una correlación de Spearman de 0.313 siendo una correlación positiva baja, con un valor de  $p=0.000$  a un nivel de significancia del 5%.

## V. DISCUSIÓN

Si bien es cierto, los tiempos actuales por la pandemia COVID-19 no ha ofrecido condiciones apropiadas y aún no se sabe las repercusiones que esta enfermedad tenga en lo que se refiere a las percepción de los usuarios de los servicios de salud, sin embargo la presente investigación se llevó a cabo en el servicio de emergencia que es una de las áreas de los servicios de salud que se ha mantenido funcionando ininterrumpidamente, aunque esto no significa que en las mejores circunstancias para una atención de salud de calidad dado el contexto actual de COVID-19. El servicio de emergencia se encarga de brindar atención medica en forma oportuna y permanente las 24 horas al día a todos los pacientes que se encuentren en situaciones de emergencia (MINSA, 2006).

Como se conoce, la capacidad de los servicios de salud de dar respuestas aptas, acertadas para satisfacer las expectativas, las necesidades y las demandas de salud es la base fundamental para hablar de calidad de atención; por su parte, el nivel de cumplimiento por parte del sistema de salud con relación a las expectativas del usuario en cuanto a los servicios que ofrece es la percepción de la satisfacción del paciente, dejando componentes específicos para la realización en la discusión de resultados en este estudio, la presencia de la enfermedad del COVID-19 ha dado un cambio entre los elementos que son de importancia como es el trato del paciente, el tiempo de espera para la atención, la confortabilidad y alteraciones en la relación médico-paciente (Mendocilla Sotomayor, 2015).

Para determinar el impacto de la pandemia COVID-19 frente a la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 se analizan las diferentes dimensiones y se establecen las estrategias de mejora en el servicio de emergencia como aspectos que fundamentan y que justifican en la presente investigación.

En tal sentido, la tabla 1 muestra la relación entre las variables en estudio, donde podemos indicar que se relacionan con un 47.4% de en un nivel regular entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente esto nos indica que la mayor parte de los usuarios señalaron que la calidad de atención recibida se ha dado de manera regular a las necesidades del paciente no mejorando las expectativas previstas, esto se interpreta con una orientación regular a la llegada del hospital, una atención medica con regular capacidad resolutive de sus consultas por los síntomas que los llevaron al servicio de emergencia, una regular conocimiento y habilidades demostradas, regular información a los tratamientos, una predisposición y trato regular del personal durante la atención, esto nos indica que hay un porcentaje importante que necesita encontrar una mejor predisposición y voluntad de dar solución a las contrariedades que necesiten y pudieran emerger.

En general, esta tabla nos menciona que del 62.4% de usuarios que acudieron al servicio de emergencia con regular satisfacción, solo el 47.4% percibió la calidad de atención regular, asimismo que el 12% con alta satisfacción; el 10.5% la percibió buena; mientras que el 25.6%, una baja satisfacción; el 17.3% percibieron la calidad de atención como mala, como se puede observar en la investigación de Ganoza (Trujillo, 2019) que también es un estudio realizado a usuarios en el servicio de emergencia refirieron haber recibido una regular calidad de atención con un 48% y un 40% de usuarios medianamente satisfechos, la cual concluye que se manifiesta este resultado porque el personal que los atiende no se muestra atento, no ofrece su ayuda, no respeta su privacidad, no sonrían ni conversan con ellos y no realiza con seguridad los procesos indicando que de tener mejor calidad de servicio los pacientes se sentirán más satisfechos.

Con respecto a la tabla 2 nos muestra el nivel de la calidad de la atención del paciente y sus dimensiones en el servicio de emergencia, donde el 56% percibieron una calidad de atención regular; asimismo, un 29% percibieron una calidad de atención mala; y un 15% como buena; con relación a las dimensiones de la calidad de la atención estudiadas, los

pacientes en el servicio de emergencia percibieron una calidad subjetiva como regular en un 50 %, como mala en un 34% y como buena en un 17%, y en lo que refiere a la calidad objetiva, percibieron como regular 48%, como mala en un 37%; y como buena, en un 15%. Estos datos demuestran que en su mayoría los pacientes percibieron una regular calidad de atención siendo predominante la dimensión subjetiva indica que percibieron un regular trato personalizado, comprensión de sus necesidades e interés y amabilidad del personal, asimismo tenemos que implementar procedimientos de mejora continuar como menciona Sifuentes (Trujillo, 2016), donde obtiene resultados similares con un 72.2% de usuarios que percibieron una regular calidad de atención pero indicando que el no cumplir con los cuidados asistenciales que otorguen una atención de calidad y calidez, y la desatención de los derechos de los pacientes, genera que éstos perciban cuidados poco adecuados del personal.

La calidad de atención se caracteriza por el trato humanizado al paciente, el conocer, identificar y comprender las necesidades para llenar las expectativas de los pacientes y así convertirlas en acciones para mejorar resultados y minimizar riesgos en las técnicas y métodos a realizar con mayor dedicación y cuidado por el tiempo en el que estamos con la pandemia COVID-19, y así lograr una mayor satisfacción en el proceso (Sánchez, 2020).

En la tabla 3, se demuestra el nivel de la satisfacción desde la percepción del paciente y sus dimensiones en el servicio de emergencia que el 62% tuvieron una satisfacción regular; el 26% una baja satisfacción; y para el 12% fue alta; y con respecto a las dimensiones de la satisfacción desde la percepción de pacientes en el servicio de emergencia, el 53% tuvo baja; el 35% regular; y el 12% alta satisfacción con la fiabilidad; que el 42% tuvo regular; el 39%, mala; y el 19% una alta satisfacción con la capacidad de respuesta; que el 51%, regular; el 40%, mala; y el 9% una alta satisfacción con la seguridad; que el 44%, regular; el 43%, mala; y el 13%, una alta satisfacción con la empatía; y que el 50%, regular; el 41%, mala; y el 9%, una alta satisfacción con la tangibilidad.

Estos datos demuestran que un alto porcentaje de los pacientes manifiesta que tuvieron una regular satisfacción por lo que deducimos que depende del personal de salud en mejorar un conjunto diversos de actividades que se deben realizar en las diferentes dimensiones siendo la que se encontró con mayor insatisfacción la fiabilidad, es decir, los usuarios tuvieron insatisfacción en el conocimiento, destreza y habilidades del personal sanitario, por otro lado en el estudio de Huerta (Perú, 2015) realizado en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima donde el 92.2% de los usuarios manifestaron satisfacción con la atención y siendo la dimensión de fiabilidad la que obtuvo el mejor resultado de satisfacción del paciente con un 94.3% por el contrario donde encontraron insatisfechos es en la capacidad de respuesta con un 23.4% concluyendo que aunque cuenta con un nivel de satisfacción general muy bueno por su trato personalizado, limpieza y comodidad en el servicio de emergencia mantiene una insatisfacción con la atención en caja, admisión y laboratorio, indicando que deben seguir mejorando para ofrecer un servicio de calidad.

En la tabla 4 muestra la existencia de una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la fiabilidad de la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 52.6% de los pacientes del servicio de emergencia que tuvieron baja satisfacción con la fiabilidad el 28.6% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope; mientras que el 35.3%, una regular satisfacción con la fiabilidad; el 22.6% percibieron como regular la calidad de atención, y el 12% que tuvieron alta satisfacción; el 6% percibieron como buena la calidad de atención, indicando que existen destrezas en la atención que se debe corregir para lograr una mejora por parte del personal sanitario ya que siendo una dimensión donde el conocimiento, habilidades y destrezas son su eje y dada la coyuntura actual con la pandemia del COVID-19 se hace necesario garantizar que los servicios se encuentren en condiciones adecuadas para garantizar una respuesta rápida y efectiva (Infobae, 2020).

Del mismo modo, Mendocilla (Perú, 2015) concluyó que existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren teniendo como la dimensión con menor insatisfacción a la fiabilidad aunque con un 64.8% indicando que la satisfacción en la dimensión de fiabilidad se relaciona con el tipo de ocupación del usuario al encontrar una asociación significativa, desde el punto de vista estadístico, con el incremento de la insatisfacción entre los usuarios jubilados e independientes.

En la tabla 5 se muestra que existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la capacidad de respuesta a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde del 42.1% de los pacientes atendidos en servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la capacidad de respuesta el 30.8% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, mientras que el 39.1% de pacientes tuvieron baja satisfacción con la capacidad de respuesta el 19.5% percibieron una mala la calidad de atención; y el 18.8% que tuvieron alta satisfacción con la capacidad de respuesta; el 11.3% percibieron como buena la calidad de atención, indicándonos que se debe implementar mejoras para proveer al servicio mejores condiciones de atención, mejorar la predisposición del personal de salud siendo más diligente y mejorar el trato al usuario, por el contrario en el estudio de Maggi (Ecuador, 2018) donde se utilizó SERVQUAL teniendo como resultado que se percibió una mala calidad en el trato e insatisfacción del paciente atendido en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía encontrándose parcialmente satisfechos con la dimensión de capacidad de respuesta, los usuarios hicieron énfasis en que los servicios no ofrecen una seguridad al paciente indicándose la recomendación de implementar un plan de mejora continua para que el usuario reciba una atención de calidad.

En la tabla 6 muestra la existencia de una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la seguridad a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 51.1% de los pacientes

atendidos en servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la seguridad el 33.8% percibieron una regular calidad de atención en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, mientras que el 39.8% de pacientes tuvieron baja satisfacción con la seguridad el 21.1% percibieron como mala la calidad de atención, y el 9% que tuvieron alta satisfacción con la seguridad el 4.5% percibieron como buena la calidad de atención, los resultados arrojan un porcentaje de insatisfacción con la confiabilidad y credibilidad que se ofrece al usuario; por su parte en el estudio de Vizcaino et al (México, 2017), donde sus resultados según dimensiones empatía 71.9%, fiabilidad 62.5%, capacidad de respuesta 66.7%, seguridad 69.8% y tangibilidad 56.3%, concluyendo que existe una buena percepción de los paciente respecto a la calidad de servicio, indicando que depende de la capacidad en el desempeño, las destrezas, la dedicación y la confianza que otorga todo el personal asistencial de la institución.

En la tabla 7 muestra que existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) de empatía a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, en el que el 44.4% de los usuarios que concurrieron al servicio de emergencia que tuvieron regular satisfacción con la empatía el 30.1% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, mientras que el 42.9% de pacientes tuvieron baja satisfacción con la empatía el 21.8% percibieron como regular la calidad de atención, y el 12.8% que tuvieron alta satisfacción con la empatía el 8.3% percibieron como buena la calidad de atención, nos indica que tenemos que mejorar y reducir brechas para mejorar la capacidad perceptiva, resolver inquietudes y requerimientos que le paciente necesite, esta dimensión es básica en la relación médico-paciente y en donde el buen trato durante la atención debe ser una prioridad, como es el caso en el estudio de Piedra et al. (Lima, 2018) donde como resultado tuvo la dimensión de empatía la mayor influencia en la satisfacción del paciente con un valor=0.906, es decir, muy significativa.

En la tabla 8 muestra que existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la tangibilidad a la satisfacción y la calidad de la atención en

tiempos de COVID-19, además que el 50.4% de los usuarios que fueron atendidos en servicio de emergencia tuvieron regular satisfacción con la tangibilidad el 27.8% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, en el cual el 40.6% de pacientes tuvieron baja satisfacción con la tangibilidad; el 24.1% percibieron como regular la calidad de atención; y el 9% que tuvieron alta satisfacción con la tangibilidad; el 8.3% percibieron como buena la calidad de atención; esta dimensión nos indica que los paciente se encuentran satisfecho regularmente con el equipamiento, materiales y demás recursos tangibles en el servicio de emergencia, por otro lado en el estudio de Canzio (Perú, 2019) donde la investigación también se realiza en el mismo servicio, la dimensión de tangibilidad fue la segunda dimensión con mayor satisfacción indicando que se debieron a la evaluación que realiza a los ambientes del área de emergencia.

Ante lo mostrado, y siendo el servicio de emergencia uno de los más concurridos por las características de atención permanente durante las veinticuatro horas del día, más aún en la coyuntura por la que se atraviesa actualmente por la pandemia de la COVID-19 constituye un desafío desarrollar y mejorar la accesibilidad a sus instalaciones, por lo que es indispensable darle prioridad a los centros de salud que cuentan con este servicio y así mejorar también la capacidad resolutive del establecimiento, no se debe olvidar que la calidad de atención va a depender de la estimación del usuario guiada por las particularidades del servicio brindado. (Rebaza, 2020)

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope atendidos en tiempos de COVID-19, donde el 47.4% de los pacientes percibieron como regular la calidad de la atención.
2. Se identificó que el 56% de los pacientes percibieron una calidad de atención regular en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope atendidos en tiempos de COVID-19.
3. Se identificó que el 62% de los pacientes tuvieron una satisfacción regular en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope atendidos en tiempos de COVID-19.
4. Existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la fiabilidad a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 28.6% de los usuarios manifestaron su satisfacción con esta dimensión.
5. Existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la capacidad de respuesta a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 30.8% de los usuarios manifestaron su satisfacción con esta dimensión.
6. Existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la seguridad a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 33.8% de los pacientes se mostraron satisfechos con esta dimensión.
7. Existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la empatía a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 30.1% de los pacientes se mostraron satisfechos con esta dimensión.
8. Existe una relación estadística significativa ( $p < 0,000$ ) entre la tangibilidad a la satisfacción y la calidad de la atención en tiempos de COVID-19, donde el 27.8% de los pacientes se sintieron satisfechos con esta dimensión.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda desarrollar programas para la mejora de la calidad en la atención, en los servicios de emergencia, las cuales se deben considerar la forma técnica y humana principalmente en lo que se refiere a la calidez y atención en el trato a los pacientes.
- Sensibilizar al personal en la necesidad de que una capacitación permanente es el mejor camino para mejorar la calidad de los servicios de salud, pues disminuyen los conflictos, por tanto, más satisfactoria será la percepción de los pacientes.
- Realizar un control de calidad permanente a través de un sistema que asegure la calidad de los servicios de salud; asimismo la realización de visitas inopinadas y supervisión permanente al personal de salud que desarrolla su labor en el hospital con el propósito de evaluar y conocer los diferentes factores de satisfacción.
- Elaborar trabajos comparativos entre los establecimientos de salud para dar una solución más amplia.
- Realizar estudios similares sobre la satisfacción del paciente, para así llegar a conocer más de cerca las necesidades, problemas y limitaciones de los procesos desarrollados en el servicio de emergencia.
- Elaborar estrategias de implementación, basadas fundamentalmente en sus dimensiones de ambas variables.

## REFERENCIAS

- Belmont. (2013). INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. *Revista Medica Herediana*, 4(3). <https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 8.
- Díaz, Y., & Leiva, G. (2017). Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Jerusalén– La Esperanza Trujillo 2017. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Elizabeth Huerta. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Repositorio de Tesis - UNMSM, 55. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
- Estado Peruano. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. *El Peruano*.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Ganoza, L. (2019). Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo, 72.

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*, 2(2), 133-139.
- Infobae. (2020). Calidad médica en la era COVID-19: una oportunidad para subir estándares. Infobae.
- 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. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Manzini, J. L. (2000). Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta bioethica*, 6(2), 321-334. <https://doi.org/10.4067/s1726-569x2000000200010>
- Mejia, D., & Rivera, O. (2016). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. Universidad Señor de Sipan.
- Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015. Universidad de San Martín de Porres – USMP, 1-73. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>
- MINSA. (2015a). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL.

- MINSA. (2015b). Reglamento de organizacion y funciones del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Ministerio de Salud.
- MINSA, M. de S. del P. (2006). Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia (p. 34).
- Monzon, G. (2018). Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de alto selva alegre, Buenos Aires De Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ninamango Vicuña, W. M. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 47. <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjNzOKj1oHRAhVHJCYKHdS2AqQQFggYMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D4061256&usg=AFQjCNFQAY2DhD8kqVIDd9CAns-nfKZBDw&bvm=bv.1420>
- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Universidad Cayetano Heredia.
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna, 31(4), 137-142. <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- Pintado Peña, 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. Universidad César Vallejo.

- Ramirez, M., & Gil, A. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2013. *Investigaciones Andina*, 18(32), 1507-1520.
- Rebaza, J. (2020). Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. *Hospital Belén de Trujillo* (Número 051). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47693>
- Sánchez, J. H. (2020). COVID-19 y la relación médico-paciente. 25, 55-60. <https://doi.org/10.35366/97349>
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. *Universidad Nacional de Trujillo*.
- Syed, S. B., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. En *Bulletin of the World Health Organization* (Vol. 96, Número 12, p. 799). World Health Organization. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Vizcaino, A., Viscaino, V., & Fregoso, G. (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Universidad de Guadalajara*.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	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 riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.	La variable de calidad de atención será a través del cuestionario SERVQHOS, que sirve para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria, cuenta con 19 ítems entre calidad subjetiva y objetiva, este instrumento será adaptado para el instrumento la presente investigación.	<b>SUBJETIVA</b>	Disposición para la ayuda Amabilidad del personal Interés personal Trato personalizado Confianza y seguridad Comprensión de necesidades Rapidez de respuesta Preparación del personal Interés por solucionar problemas Interés por cumplir promesas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	Intervalo ordinal V1: Calidad de la atención • Buena (> 69) • Regular (45 – 69) • Mala (< 45)
			<b>OBJETIVA</b>	Información a familiares Tiempo de espera Señalización intrahospitalaria Puntualidad de consultas Información que da el medico Apariencia del personal Tecnología biomédica Comodidades ambientes Señalización extra hospitalaria	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19	D1: Calidad Subjetiva • Buena (37 – 50) • Regular (24 – 36) • Mala (< 24)  D2: Calidad Objetiva • Buena (34 – 45) • Regular (22 – 33) • Mala (< 22)
<b>V2: SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCION DEL PACIENTE</b>	Percepción de la calidad del servicio, se enfoca en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles.	Se realizará por la aplicación de la escala multidimensional SERVQUAL que toma en cuenta al acumulado de las dimensiones: Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y tangibilidad. Este acumulado será calificado de forma cualitativa, mediante la escala ordinal	<b>FIABILIDAD</b>	Conocimiento Destreza Habilidades demostradas Habilidad para ejecutar el servicio	1, 2, 3, 4 y 5	Intervalo ordinal V2: Satisfacción desde la percepción del paciente • Alta Satisfacción (>110) • Regular Satisfacción (67 – 110) • Baja Satisfacción (< 67)
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio Condiciones óptimas de la atención	6,7,8 y 9	
			<b>SEGURIDAD</b>	Confiabilidad Credibilidad Cuidado durante la atención Dedicación	10.11.12.y 13	

			<b>EMPATÍA</b>	Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención Consideración	14,15,16,17 y 18	<p>D1: Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Satisfacción (&gt;25)</li> <li>• Regular Satisfacción (16 - 25)</li> <li>• Baja Satisfacción (&lt; 16)</li> </ul> <p>D2: Capacidad de Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Satisfacción (&gt;20)</li> <li>• Regular Satisfacción (13 - 20)</li> <li>• Baja Satisfacción (&lt; 13)</li> </ul> <p>D3: Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Satisfacción (&gt;20)</li> <li>• Regular Satisfacción (13 - 20)</li> <li>• Baja Satisfacción (&lt; 13)</li> </ul> <p>D4: Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Satisfacción (&gt;23)</li> <li>• Regular Satisfacción (16 - 23)</li> <li>• Baja Satisfacción (&lt; 16)</li> </ul> <p>D5: Tangibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Satisfacción (&gt;20)</li> <li>• Regular Satisfacción (13 - 20)</li> <li>• Baja Satisfacción (&lt; 13)</li> </ul>
			<b>TANGIBILIDAD</b>	Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística	19, 20, 21 y 22	

## ANEXO 02

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chochope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS, Adaptado por Mendoza y Lora 2020.**

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

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

#### DATOS GENERALES

**Sexo:**

Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de instrucción:**

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnica ( ) Superior ( ) Ninguna ( )

**Edad:**

**Ocupación:**

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

15	La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia					
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido					
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido					
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido					
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido					

*Categorías de Medición del nivel de Calidad de atención*

Categorías/Niveles	Mala	Regular	Buena
Nivel de Calidad de atención	19 – 44	45 – 69	70 – 95
Subjetiva	10 – 23	24 – 36	37 – 50
Objetiva	9 – 21	22 – 33	34 – 45

### ANEXO 03

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Cuestionario de SATISFACCIÓN del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL, Adaptado por Mendoza y Lora 2020.

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

CODIFICACIÓN						
1	2	3	4	5	6	7
MUY EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

#### DATOS GENERALES

Sexo:

Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnica ( ) Superior ( ) Ninguna ( )

Edad:

Ocupación:

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	F	¿Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su 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'?								

*Categorías de Medición de la satisfacción*

Categorías/Niveles	Bajo	Regular	Alto
Satisfacción	22 – 66	67 – 110	111 – 154
Fiabilidad	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Capacidad de respuesta	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Seguridad	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Empatía	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Tangibilidad	4 – 12	13 – 20	21 – 28

**ANEXO 04**  
**VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS**

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO N°**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS y el Cuestionario de SATISFACCION desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL” que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del juez: .....
2. Formación Académica: .....
3. Áreas de experiencia profesional: .....
4. Tiempo: .....
5. Cargo actual: .....
6. Institución: .....
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda





5. Tangibilidad	36. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron																			
	37. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos																			
	38. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes																			
	39. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes																			
	40. La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención																			
	41. Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos																			

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( )      b) buena ( ) c) muy buena ( )

Fecha .....

\_\_\_\_\_  
Firma del JUEZ  
EXPERTO(A)

DNI.....

ANEXO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS y el Cuestionario de SATISFACCION desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del juez: MICHEL MAGDALES MALDONADO
2. Formación Académica: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITAL
4. Tiempo: 22 AÑOS
5. cargo actual: JEFE SERVICIO
6. Institución: HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de atención	1. Subjetiva	1. Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarlo a la realización de la atención en el servicio de emergencia han sido	/		/		/		/		
		2. La amabilidad del personal en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		3. El interés del personal de salud para atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		4. El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		5. La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		6. La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		7. La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		8. La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		9. El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		10. El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
	2. Objetiva	11. La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		12. El tiempo de espera por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		13. La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		14. La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		15. La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia	/		/		/		/		

Variable N° 02: Satisfacción desde la percepción del paciente		16. La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido	/		/	/	/							
		17. La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido	/		/	/	/							
		18. La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido	/		/	/	/							
		19. La señalización en el exterior del hospital ha sido	/		/	/	/							
	1. Fiabilidad		20. Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	/		/	/	/						
			21. Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	/		/	/	/						
			22. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico	/		/	/	/						
			23. El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	/		/	/	/						
			24. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico	/		/	/	/						
	2. Capacidad de respuesta		25. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	/		/	/	/						
			26. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida	/		/	/	/						
			27. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	/		/	/	/						
			28. La atención en farmacia de emergencia es rápida	/		/	/	/						
	3. Seguridad		29. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud	/		/	/	/						
			30. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad	/		/	/	/						
			31. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	/		/	/	/						
			32. El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado	/		/	/	/						
	4. Empatía		33. El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	/		/	/	/						
			34. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	/		/	/	/						

5. Tangibilidad	35. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	/	/	/	/				
	36. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	/	/	/	/				
	37. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos	/	/	/	/				
	38. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes	/	/	/	/				
	39. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	/	/	/	/				
	40. La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	/	/	/	/				
	41. Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos	/	/	/	/				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (x) c) muy buena ( )

Fecha 05-10-20

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI.....09314077..

## ANEXO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO Nº 2

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS y el Cuestionario de SATISFACCION desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del juez: ..... *Dalmeida Zúñiga Baco* .....
2. Formación Académica: ..... *Profesora Asistente - Postgrado Medicina* .....
3. Áreas de experiencia profesional: ..... *JEFE del Serv. Emergencia y UCC* .....
4. Tiempo: ..... *6 años* .....
5. cargo actual: ..... *JEFE del Serv. Emergencia y UCC* .....
6. Institución: ..... *ISSA* .....
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de atención	1. Subjetiva	1. Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarle a la realización de la atención en el servicio de emergencia han sido	✓		✓		✓		✓		
		2. La amabilidad del personal en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		3. El interés del personal de salud para atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		4. El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		5. La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		6. La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		7. La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		8. La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		9. El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		10. El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
	2. Objetiva	11. La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		12. El tiempo de espera por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		13. La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		14. La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		15. La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Satisfacción desde la percepción del paciente		16. La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		17. La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		18. La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		19. La señalización en el exterior del hospital ha sido	✓	✓	✓	✓		
	1. Fiabilidad	20. Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	✓	✓	✓	✓		
		21. Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	✓	✓	✓	✓		
		22. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico	✓	✓	✓	✓		
		23. El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	✓	✓	✓	✓		
		24. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico	✓	✓	✓	✓		
	2. Capacidad de respuesta	25. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		26. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		27. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		28. La atención en farmacia de emergencia es rápida	✓	✓	✓	✓		
	3. Seguridad	29. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud	✓	✓	✓	✓		
		30. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad	✓	✓	✓	✓		
		31. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓	✓	✓	✓		
		32. El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado	✓	✓	✓	✓		
	4. Empatía	33. El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓		
		34. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	✓	✓	✓	✓		

5. Tangibilidad	35. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓	✓	✓	✓		
	36. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	✓	✓	✓	✓		
	37. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos	✓	✓	✓	✓		
	38. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓	✓	✓	✓		
	39. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	✓	✓	✓	✓		
	40. La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓	✓	✓	✓		
	41. Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos	✓	✓	✓	✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (X) c) muy buena ( )

Fecha 06/10/2020

Dr. Dalmiro Zúñiga Baca  
C.M.P. 38911 - R.N.G. 22381  
MÉDICO INTERNISTA  
HOSPITAL II CHOCHOPE

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 06441719

**ANEXO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO Nº 3**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS y el Cuestionario de SATISFACCION desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del juez: Amazo Espinoza Escobar
2. Formación Académica: Contador Público
3. Áreas de experiencia profesional: Jefe Adquisiciones - Administrador Hospitales
4. Tiempo: 15 años
5. cargo actual: Administrador Hospital II Chocope
6. Institución: ESSALUD
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de atención	1. Subjetiva	1. Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarlo a la realización de la atención en el servicio de emergencia han sido	✓		✓		✓		✓		
		2. La amabilidad del personal en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		3. El interés del personal de salud para atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		4. El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		5. La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		6. La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		7. La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		8. La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		9. El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		10. El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
	2. Objetiva	11. La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		12. El tiempo de espera por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		13. La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		14. La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		15. La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia	✓		✓		✓		✓		

		16. La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		17. La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		18. La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		19. La señalización en el exterior del hospital ha sido	✓	✓	✓	✓		
Variable N° 02: Satisfacción desde la percepción del paciente	1. Fiabilidad	20. Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	✓	✓	✓	✓		
		21. Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	✓	✓	✓	✓		
		22. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico	✓	✓	✓	✓		
		23. El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	✓	✓	✓	✓		
		24. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico	✓	✓	✓	✓		
	2. Capacidad de respuesta	25. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		26. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		27. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		28. La atención en farmacia de emergencia es rápida	✓	✓	✓	✓		
	3. Seguridad	29. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud	✓	✓	✓	✓		
		30. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad	✓	✓	✓	✓		
		31. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓	✓	✓	✓		
		32. El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado	✓	✓	✓	✓		
	4. Empatía	33. El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓		
		34. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	✓	✓	✓	✓		

	35. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓	✓	✓	✓		
	36. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	✓	✓	✓	✓		
	37. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos	✓	✓	✓	✓		
5. Tangibilidad	38. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓	✓	✓	✓		
	39. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	✓	✓	✓	✓		
	40. La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓	✓	✓	✓		
	41. Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos	✓	✓	✓	✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (X) c) muy buena ( )

Fecha 06-10-20

  
 Firma de Ana Espinoza Escobar  
 ADMINISTRADOR  
 DNI 17 722 589  
 HOSPITAL CRUCES  
 ICA - Salud

## ANEXO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS EXPERTO N° 4

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS y el Cuestionario de SATISFACCION desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del juez: JOANA DEL ROSARIO CABRERA PIMENTEL
2. Formación Académica: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITAL SERVICIOS DE SALUD
4. Tiempo: 17 AÑOS
5. cargo actual: JEFE SERVICIO DE MEDICINA
6. Institución: HOSPITAL # CHOCOPER
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de atención	1. Subjetiva	1. Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarlo a la realización de la atención en el servicio de emergencia han sido	✓		✓		✓		✓		
		2. La amabilidad del personal en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		3. El interés del personal de salud para atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		4. El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		5. La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		6. La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		7. La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		8. La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		9. El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		10. El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
	2. Objetiva	11. La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		12. El tiempo de espera por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		13. La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		14. La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
		15. La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Satisfacción desde la percepción del paciente		16. La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		17. La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		18. La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido	✓	✓	✓	✓		
		19. La señalización en el exterior del hospital ha sido	✓	✓	✓	✓		
	1. Fiabilidad	20. Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	✓	✓	✓	✓		
		21. Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	✓	✓	✓	✓		
		22. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico	✓	✓	✓	✓		
		23. El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	✓	✓	✓	✓		
		24. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico	✓	✓	✓	✓		
	2. Capacidad de respuesta	25. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		26. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		27. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	✓	✓	✓	✓		
		28. La atención en farmacia de emergencia es rápida	✓	✓	✓	✓		
	3. Seguridad	29. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud	✓	✓	✓	✓		
30. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad		✓	✓	✓	✓			
31. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido		✓	✓	✓	✓			
32. El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado		✓	✓	✓	✓			
4. Empatía	33. El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓			
	34. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	✓	✓	✓	✓			

5. Tangibilidad	35. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓	✓	✓	✓				
	36. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	✓	✓	✓	✓				
	37. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos	✓	✓	✓	✓				
	38. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓	✓	✓	✓				
	39. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	✓	✓	✓	✓				
	40. La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓	✓	✓	✓				
	41. Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos	✓	✓	✓	✓				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (x) c) muy buena ( )

Fecha 09/10/2020



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI.....21563554

Dra. Joana Cabrera Pimentel  
JEFE SERVICIO DE MEDICINA  
C.M.P. 41512 - RNE 25632  
HOSPITAL II CHOCOPÉ  
EsSalud

ANEXO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 5

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario de CALIDAD de la atención del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQHOS y el Cuestionario de SATISFACCION desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19 del SERVQUAL" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- Humberto Quevora Ruiz
1. Nombres y Apellidos del juez: .....
  2. Formación Académica: ..... Maestro en Gerencia de Serv de Salud
  3. Áreas de experiencia profesional: ..... Jefe Dpto Medicina Es Salud Chocope
  4. Tiempo: ..... 21 años
  5. cargo actual: ..... Jefe Dpto Medicina Es Salud
  6. Institución: .....
  7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.
  8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad de atención	1. Subjetiva	1. Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudarlo a la realización de la atención en el servicio de emergencia han sido	/		/		/		/		
		2. La amabilidad del personal en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		3. El interés del personal de salud para atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		4. El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		5. La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		6. La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		7. La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		8. La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		9. El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		10. El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
	2. Objetiva	11. La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		12. El tiempo de espera por su consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		13. La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		14. La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de emergencia ha sido	/		/		/		/		
		15. La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en el servicio de emergencia	/		/		/		/		

Variable N° 02: Satisfacción desde la percepción del paciente		16. La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de emergencia ha sido	/	/	/	/		
		17. La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de emergencia ha sido	/	/	/	/		
		18. La comodidad de las instalaciones en el servicio de emergencia ha sido	/	/	/	/		
		19. La señalización en el exterior del hospital ha sido	/	/	/	/		
	1. Fiabilidad	20. Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	/	/	/	/		
		21. Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	/	/	/	/		
		22. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico	/	/	/	/		
		23. El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	/	/	/	/		
		24. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico	/	/	/	/		
	2. Capacidad de respuesta	25. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	/	/	/	/		
		26. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida	/	/	/	/		
		27. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	/	/	/	/		
		28. La atención en farmacia de emergencia es rápida	/	/	/	/		
	3. Seguridad	29. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud	/	/	/	/		
		30. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad	/	/	/	/		
		31. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	/	/	/	/		
		32. El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado	/	/	/	/		
	4. Empatía	33. El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	/	/	/	/		
		34. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	/	/	/	/		

5. Tangibilidad	35. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	/	/	/	/		
	36. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	/	/	/	/		
	37. Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos	/	/	/	/		
	38. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes	/	/	/	/		
	39. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	/	/	/	/		
	40. La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	/	/	/	/		
	41. Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos	/	/	/	/		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (X) c) muy buena ( )

Fecha 9/10/2020



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 16796350

H. Humberto Guevara Juez  
C.M.P. 29432 RNE. 14682  
MEDICINA INTERNA  
HOSPITAL II CHOCOPÉ  
SaSalud

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

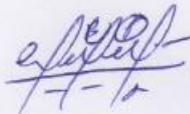
Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital Il Chocope en tiempos COVID-19

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Bautista Pomatanta Cesar Marino con DNI 41613776, Distrito de Chocope, Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital Il Chocope en tiempos COVID-19", asimismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chocope, 05 de Octubre, del año 2020.





## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Vasquez Ulloa Heli Antonia con DNI 71123029, Distrito de Chocope, Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19", asimismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chocope, 12 de octubre, del año 2020.

Antonía Ulloa



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo OCTAVIO SEGUNDO BLAS YEPES con DNI 41703583, Distrito de Chocope, Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19", asimismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chocope, 19 de OCTUBRE, del año 2020.

  
41703583



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Vallejos Mendoza Luis Alvaro con DNI 42012558, Distrito de Chocope, Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19", asimismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chocope, 23 de octubre, del año 2020.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Isabel Conuslo ulloa Garcia..... con DNI 19888846....., Distrito de Chocope, Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19", asimismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chocope, 02 de noviembre....., del año 2020.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Joel Gansoa Ruiz con DNI 41493365, Distrito de Chocope, Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19", asimismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en dicho estudio como participante, autorizando que la información recolectada sea utilizada exclusivamente para fines académicos pertinentes.

Chocope, 13 de NOVIEMBRE, del año 2020.



## ANEXO 06

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA

El Director del Hospital II Chocope - Essalud, que suscribe, hace constar que

**Dra. Alice Mary Mendoza Rodriguez**

Profesional Médico de la P.M. Cartavio ha sido autorizada para realizar el trabajo de investigación intitulado

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL  
PACIENTE EN SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL II CHOCOPE EN  
TIEMPOS COVID-19.**

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

Chocope, 02 de Octubre del 2020

  
Dr. Antonio Zavaleta Moreno  
DIRECTOR  
HOSPITAL II CHOCOPE  
EsSalud

## ANEXO 07

### BASE DE DATOS DEL ESTUDIO

VARIABLE 01: CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	SUBJETIVA										OBJETIVA								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	2	1	2	2	2	4	3	1	3	1	1	5	2	3	5	4	5	3	2
2	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4
3	1	3	2	2	3	4	2	1	3	2	3	4	2	1	3	5	2	5	1
4	2	2	2	1	3	4	5	1	2	1	3	5	2	3	4	5	5	2	2
5	1	1	2	2	1	3	4	2	3	3	5	1	1	4	4	3	3	5	3
6	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	2	1
7	3	1	3	1	1	2	2	4	4	4	1	5	4	4	3	2	4	1	1
8	4	4	3	3	5	2	2	2	1	1	5	3	1	1	1	4	4	2	1
9	1	2	2	5	4	1	1	1	1	2	4	3	3	1	1	5	5	1	1
10	4	4	5	4	1	5	2	1	2	2	4	2	3	3	1	3	2	1	2
11	1	4	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	1	2	1
12	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3
13	5	5	3	1	4	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2
14	5	2	1	4	5	1	2	3	2	1	4	2	2	1	1	4	5	1	3
15	4	4	3	4	3	2	2	1	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2
16	4	2	5	4	4	3	3	2	1	2	5	3	2	3	2	5	2	1	2
17	1	2	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3
18	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	2
19	2	4	1	5	4	3	1	1	3	2	4	2	3	1	1	5	3	5	2
20	5	1	1	5	3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	4	2	5	1
21	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	2
22	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	2	2	3	2	4	2	1	3
23	4	4	4	3	1	3	4	1	2	3	1	1	3	3	2	3	5	1	1
24	1	3	5	5	2	3	5	4	4	4	4	1	2	3	3	2	4	3	2
25	5	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1
26	5	2	3	1	1	3	1	2	5	2	1	1	3	4	5	4	2	4	1
27	1	3	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	1	3	3	5	2	5	1
28	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1	5	2	5	3	2	5	3	2
29	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3
30	1	3	1	2	3	1	3	1	5	4	4	5	1	4	2	5	4	4	3
31	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	1
32	5	3	2	1	1	1	2	3	3	5	3	5	3	3	2	3	5	3	2
33	2	1	2	2	3	1	3	3	3	4	3	2	4	1	2	3	2	3	2
34	2	1	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5
35	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	5	2	5	3	2	2	3	2	2
36	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	4	4	1
37	4	2	2	2	2	1	3	3	5	3	2	2	4	1	1	2	4	1	1

38	4	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	2
39	4	2	1	2	2	2	1	3	5	1	1	3	5	2	2	3	5	5	2
40	2	3	2	2	1	3	2	2	4	1	1	3	1	1	1	3	2	5	2
41	4	2	1	3	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	5	3	2
42	4	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	5	3	2
43	3	1	2	1	3	1	3	3	5	2	1	2	3	2	2	1	5	1	3
44	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	4	2	2	1	5	5	5
45	5	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	4	4
46	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	1	5
47	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	2
48	3	1	3	3	1	3	1	2	2	1	3	3	3	1	5	1	5	1	5
49	3	3	2	1	1	3	1	3	3	1	5	5	2	5	3	2	4	5	4
50	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	1
51	2	1	1	2	1	1	3	1	4	2	3	1	2	3	5	3	5	4	1
52	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5
53	3	3	2	1	2	3	1	1	1	5	4	2	4	5	1	2	2	2	5
54	3	4	2	3	2	2	1	1	4	1	2	1	1	2	5	1	3	1	5
55	2	4	1	2	1	1	1	2	1	4	1	3	1	3	2	1	2	3	2
56	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	4	2	1	1	2	2
57	2	3	1	3	5	4	4	4	2	5	1	1	1	4	2	3	3	1	5
58	1	1	2	3	3	4	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2
59	3	3	2	1	2	4	1	4	5	5	3	1	1	2	1	3	1	1	1
60	2	1	2	1	3	3	4	1	2	1	3	1	3	2	4	1	2	2	5
61	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	5	4	1	2	2	3
62	1	1	1	2	1	1	5	5	5	2	1	1	1	1	2	1	2	2	4
63	3	3	1	1	2	3	4	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	5	2
64	5	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	2	1	2	4	3	5	5	3
65	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4
66	1	2	2	3	4	3	5	2	1	4	2	2	1	4	5	4	2	5	3
67	2	2	5	1	3	5	3	4	2	4	1	4	5	3	1	1	5	1	2
68	4	3	4	1	4	5	1	4	1	5	4	1	5	2	4	3	4	3	2
69	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	2	3
70	4	2	4	1	4	4	5	3	5	5	1	2	2	1	1	1	3	3	2
71	1	3	2	1	5	2	4	4	1	1	4	3	2	4	4	1	3	3	1
72	2	5	4	1	1	3	2	2	1	4	2	1	2	2	4	1	2	2	2
73	1	1	1	4	1	2	1	2	2	5	1	1	2	2	5	3	2	2	2
74	1	2	5	5	1	1	1	2	2	3	2	2	4	3	5	3	1	2	2
75	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	2	5	3	2	1	2
76	2	2	4	3	3	3	2	1	5	4	1	3	3	1	1	4	4	4	3
77	3	1	5	4	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	4
78	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	4	1	1
79	1	1	5	3	2	1	2	2	5	1	1	3	2	2	3	2	2	3	4
80	2	1	5	1	3	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	4
81	3	4	1	4	3	3	1	2	5	3	3	2	1	1	3	3	1	5	2
82	1	5	4	1	3	1	2	2	2	4	3	1	1	1	2	2	1	5	2
83	1	5	2	5	2	3	3	5	4	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2

84	4	4	1	3	2	1	4	2	2	1	1	1	3	2	2	5	3	1	2
85	3	4	1	1	4	2	3	1	5	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3
86	2	4	4	2	5	1	3	1	5	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3
87	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	2	5
88	5	2	5	2	4	1	1	5	5	5	1	2	1	1	1	2	2	1	4
89	2	4	4	1	4	2	4	1	1	4	3	2	1	2	1	2	3	2	5
90	5	3	5	3	3	1	5	1	2	3	4	5	2	3	2	3	3	2	5
91	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	1
92	1	1	1	1	5	2	4	1	5	4	1	2	1	5	5	3	1	1	3
93	1	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	3	1	5	5	1	2	5	5
94	2	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3
95	2	3	1	1	1	3	2	1	1	3	5	2	2	4	4	5	2	1	1
96	2	1	1	1	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	5	1	2	5
97	3	2	3	3	5	1	2	1	2	5	1	4	2	3	1	1	3	1	1
98	2	2	3	2	4	5	2	1	2	5	1	1	2	2	2	1	3	3	5
99	1	2	1	1	1	5	2	2	3	2	4	4	3	2	1	3	1	3	5
100	4	1	5	2	3	5	2	2	3	3	5	2	3	1	1	4	2	2	1
101	2	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	2
102	1	3	3	1	3	3	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	2	2
103	2	4	3	4	2	3	3	4	5	1	1	2	4	2	3	2	5	2	1
104	1	2	5	2	4	4	5	1	2	5	4	4	1	5	3	5	3	4	3
105	2	1	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5
106	3	3	4	5	4	5	2	4	4	5	4	1	1	5	5	3	2	5	1
107	2	4	5	2	1	5	2	2	2	5	4	4	5	4	3	1	2	5	5
108	3	1	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5
109	4	1	2	1	5	5	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	5	4	1
110	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3
111	5	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	4	1	3	2	3	4	4	1
112	4	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	4	2	1	1	1	1	4	2
113	1	1	1	2	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1
114	2	3	2	1	4	4	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	4	1
115	3	5	2	3	3	5	5	2	4	4	5	4	2	5	1	2	5	2	4
116	4	1	1	4	3	2	5	3	2	2	1	1	5	5	5	4	4	1	2
117	4	1	5	3	4	5	4	3	1	4	3	2	1	3	5	5	2	1	4
118	5	5	2	4	4	5	1	4	2	3	1	4	5	2	3	2	4	5	5
119	2	5	5	1	5	1	4	5	3	2	1	2	2	2	2	3	1	5	2
120	1	4	2	5	3	2	1	5	2	2	3	2	2	1	1	2	1	3	2
121	4	2	1	5	1	1	2	4	3	3	1	3	4	4	1	3	2	2	4
122	4	2	1	5	3	5	5	5	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2
123	3	5	4	4	5	3	1	4	5	5	3	3	5	2	2	1	3	2	4
124	1	1	3	2	3	2	3	5	2	2	1	3	2	2	4	3	2	3	1
125	4	1	1	3	2	1	3	2	3	3	1	4	3	3	1	1	2	2	4
126	1	1	2	3	1	2	4	5	1	4	5	2	2	3	3	2	1	2	1
127	5	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	5	5	2	2	1	3
128	5	1	2	1	3	5	2	1	1	2	3	5	5	1	2	1	3	2	2
129	2	3	1	1	1	5	1	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3

130	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	1	3
131	4	5	5	1	5	1	3	3	3	2	2	5	2	3	3	1	3	2	2
132	1	5	3	5	4	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	1	2	1	1
133	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5

**VARIABLE 02: SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCION DEL PACIENTE**

N°	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				TANGIBILIDAD				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	4	2	3	6	6	4	3	6	1	7	5	3	5	4	4	3	3	7	6	5
2	7	5	4	5	6	5	6	5	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	5	7	5	5
3	1	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1
4	1	1	3	1	3	1	3	4	4	6	3	3	3	7	6	4	2	4	7	2	4	4
5	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	2	4	1	6	3
6	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	3	4	7	4	4
7	2	2	3	1	6	1	3	2	6	3	3	2	4	4	6	1	4	2	7	3	1	2
8	3	4	3	1	3	1	3	4	4	6	3	3	3	7	6	4	2	4	1	2	4	2
9	1	3	2	2	3	1	1	4	3	1	4	3	2	3	3	1	2	3	4	1	3	3
10	3	2	3	3	1	3	1	5	1	6	3	3	3	2	5	4	2	1	2	1	4	3
11	3	3	4	6	4	3	1	6	3	7	1	2	1	1	7	1	3	2	6	3	3	2
12	1	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	4	3	2	3	2
13	3	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3	1	4	2	2	3	3	1	7	3	4	2
14	3	6	4	1	7	1	4	3	3	1	2	2	2	5	5	4	1	5	5	6	7	3
15	1	3	2	2	3	1	1	4	3	1	4	3	2	3	3	1	2	6	2	1	3	2
16	7	6	4	3	4	7	3	2	5	4	4	3	3	2	7	5	3	4	2	6	1	3
17	3	1	4	2	3	7	3	3	4	1	6	2	4	2	1	3	6	5	7	1	1	1
18	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	1	7	7	4	3
19	7	3	6	1	5	1	2	1	3	3	3	7	6	1	2	4	5	6	6	4	4	2
20	4	3	3	1	1	2	3	2	1	6	5	4	4	3	3	3	5	6	4	2	2	3
21	3	2	5	4	5	5	5	6	5	5	4	6	5	7	6	7	7	7	6	5	6	2
22	5	3	3	2	2	3	1	2	7	6	7	3	2	1	4	2	3	3	2	1	4	3
23	2	4	3	3	2	3	3	1	2	4	6	7	3	1	2	4	2	1	3	2	7	3
24	5	3	2	3	1	6	2	1	4	5	2	2	1	1	2	3	5	4	3	1	2	4
25	1	3	2	2	3	1	1	4	3	1	4	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	1
26	7	3	3	2	2	3	1	2	7	6	7	3	2	1	4	2	3	3	6	1	4	4
27	3	1	3	4	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	6	2	1	2	2	3
28	1	1	7	3	3	7	7	1	1	5	3	1	2	6	2	3	3	2	4	4	2	4
29	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	1	4	7	4	7
30	7	2	5	3	7	5	2	7	2	3	6	4	2	4	2	1	5	2	3	3	1	4
31	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	1	2	7	4	2
32	1	2	5	4	3	1	4	1	6	1	6	5	5	4	1	3	3	6	7	4	1	6
33	4	2	3	1	6	3	4	3	2	7	6	5	5	4	6	5	2	3	3	4	2	7
34	7	5	4	5	6	5	6	5	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	7	7	5	7
35	2	2	2	3	3	1	2	2	4	3	5	7	3	2	4	3	1	7	4	5	2	4
36	3	3	3	2	2	4	2	3	1	7	1	4	1	5	2	3	2	3	2	6	5	1
37	5	4	5	6	7	6	5	6	5	4	4	6	6	5	7	5	5	4	3	2	4	1
38	2	3	4	3	3	4	1	4	3	5	1	1	6	1	3	7	2	4	2	6	6	1
39	3	3	3	2	2	3	1	2	7	6	7	3	2	1	4	2	3	3	1	1	4	4
40	4	1	2	2	4	1	1	3	4	1	1	1	2	3	1	5	4	2	2	3	2	2
41	2	2	2	3	1	3	1	3	3	4	1	5	2	1	3	1	1	3	3	5	3	3
42	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	6	4

43	4	2	4	1	4	2	7	1	5	4	1	2	4	5	3	3	5	6	5	6	3	6
44	2	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	4	2	3	5
45	1	3	3	2	2	3	1	7	4	3	3	2	2	5	3	1	6	5	2	2	3	4
46	4	6	5	4	5	5	5	6	5	5	4	6	5	7	6	7	7	7	6	5	6	4
47	7	6	6	3	7	6	5	2	5	4	4	4	3	2	3	6	3	1	6	2	3	3
48	2	6	6	2	2	4	2	7	5	3	3	5	3	1	2	7	6	3	3	1	4	2
49	6	3	3	2	2	3	1	2	7	6	7	3	2	1	4	2	3	3	4	1	4	3
50	4	5	4	5	6	5	6	5	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	6	7	5	7
51	6	7	7	6	7	5	3	7	2	3	1	6	4	2	7	1	2	1	4	3	3	1
52	1	3	2	2	3	1	1	4	3	1	4	3	2	3	3	1	2	4	7	1	3	5
53	4	6	3	5	2	1	6	1	6	7	1	1	1	1	3	6	4	1	1	1	5	6
54	7	6	1	7	3	7	5	5	2	1	7	6	1	4	7	4	3	3	2	2	3	3
55	5	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3
56	6	3	6	4	4	3	3	2	5	6	1	1	5	7	5	2	3	1	1	3	2	3
57	2	6	5	6	1	4	3	7	7	4	7	1	2	4	3	7	5	1	1	4	2	1
58	6	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	7	2	3	1
59	6	1	1	2	3	6	3	4	3	4	3	4	3	6	1	6	1	5	1	5	2	1
60	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	3	2	1	7	4	6	5	1	1	4
61	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	6	1	1	6	4
62	2	2	4	3	4	4	6	1	1	3	1	2	2	3	4	4	1	1	3	3	2	2
63	3	2	4	4	2	7	7	3	4	3	3	3	2	7	2	2	2	3	5	1	4	2
64	1	1	1	3	3	1	7	2	1	3	1	6	7	1	4	1	4	7	4	4	4	3
65	4	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	2	6	3	7	6	3	1	3
66	6	3	3	2	2	3	1	2	7	6	7	3	2	1	4	2	3	3	2	1	4	3
67	3	5	4	5	6	5	6	5	6	4	2	4	2	1	7	7	5	3	6	1	5	4
68	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	4	5	1	6	4
69	4	5	4	5	6	5	6	5	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	2	7	5	3
70	2	5	4	5	6	5	6	5	6	4	1	4	7	2	7	7	5	7	3	1	5	3
71	7	7	3	7	6	3	5	2	6	2	1	3	2	3	6	2	3	7	1	1	3	1
72	7	5	1	4	4	4	5	5	5	4	3	6	2	5	7	3	5	7	5	3	4	1
73	3	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	6	2	3	4
74	5	4	5	6	7	6	5	6	5	1	4	3	2	3	7	5	5	2	4	1	4	5
75	5	2	6	7	6	1	6	5	1	2	5	3	2	2	6	2	6	5	7	3	1	6
76	4	4	3	7	6	2	6	6	1	2	4	3	6	4	5	3	2	1	4	2	4	2
77	2	4	1	1	1	3	5	4	6	6	2	3	3	3	7	1	7	4	7	4	1	3
78	1	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	3	2
79	1	2	2	1	1	4	1	6	2	3	1	1	3	2	5	7	5	2	3	3	6	2
80	2	2	1	2	2	2	7	4	1	3	2	1	4	6	3	5	2	4	3	4	5	3
81	7	3	3	3	3	1	6	4	1	3	1	4	3	1	5	2	1	6	1	3	5	4
82	2	2	1	2	2	3	4	1	7	3	2	4	1	2	3	4	3	6	2	4	7	3
83	1	5	2	7	4	3	5	6	4	1	2	3	2	2	4	7	4	7	1	5	6	2
84	4	2	4	1	7	1	5	5	3	1	1	2	4	3	7	1	1	5	2	5	3	3
85	4	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	4	2	3	1
86	6	1	4	6	7	2	4	7	2	5	6	1	3	6	4	7	6	4	3	3	3	6
87	3	3	2	5	5	3	4	6	1	3	7	6	4	3	1	7	1	6	1	4	1	3
88	1	5	1	7	5	3	5	6	3	2	1	1	7	5	3	7	5	3	4	6	7	5

89	1	5	5	5	3	6	7	6	1	4	3	1	2	1	6	7	3	1	5	6	7	4
90	1	1	7	7	2	4	1	7	2	1	6	4	4	4	5	5	1	3	2	6	6	4
91	4	6	3	5	4	7	5	5	6	6	5	4	6	5	5	6	7	7	7	5	5	6
92	3	2	3	1	3	5	1	1	1	6	1	3	4	2	3	3	1	1	1	4	1	1
93	1	3	2	1	3	2	7	2	3	4	7	6	4	3	4	2	3	3	1	7	7	5
94	1	1	1	1	2	7	6	7	2	1	4	2	7	4	1	3	2	4	2	5	4	5
95	3	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	3	7
96	2	2	4	1	2	2	5	4	2	2	3	5	3	6	1	1	3	1	2	3	1	6
97	1	4	2	2	3	7	3	1	3	1	3	7	3	4	4	4	2	7	5	1	1	5
98	4	1	3	1	3	7	1	7	3	1	1	1	5	1	2	1	2	7	3	5	3	4
99	3	7	1	5	1	5	7	5	1	4	2	3	1	7	3	7	3	7	2	3	1	1
100	6	3	4	6	4	6	6	5	7	3	2	3	3	2	7	1	3	5	1	5	1	6
101	5	5	4	5	6	5	6	5	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	6	7	5	1
102	6	1	4	4	6	7	4	4	3	4	2	4	5	6	7	2	2	7	2	7	4	1
103	3	5	3	2	1	7	1	5	7	6	2	7	2	5	1	1	5	5	3	1	5	5
104	5	6	3	3	1	1	1	1	1	6	4	5	5	1	4	1	4	1	5	1	3	7
105	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	4	5	7	4	4
106	4	3	3	2	2	3	1	2	7	6	7	3	2	1	4	2	3	3	2	1	4	3
107	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	2	4	1	6	3
108	2	7	1	3	3	2	1	1	4	6	4	3	2	1	1	3	5	1	2	2	1	3
109	5	3	1	3	3	3	2	4	4	6	2	3	1	2	2	2	6	3	3	1	7	3
110	2	1	3	4	3	4	1	2	3	5	2	1	3	2	2	2	2	1	3	1	5	3
111	7	5	2	3	4	3	3	3	1	1	5	6	1	5	3	4	5	4	4	2	7	7
112	4	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	6	2	3	1
113	1	5	7	3	1	1	3	3	3	3	7	6	6	5	1	2	1	5	5	3	6	1
114	1	3	4	5	4	1	4	3	3	6	3	5	5	1	4	1	7	4	2	5	7	2
115	2	2	6	3	6	6	5	6	1	1	6	7	5	4	7	6	5	2	6	6	4	5
116	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	1	1	7	4	6
117	3	1	6	7	6	1	7	3	1	5	3	1	1	6	6	4	2	2	1	7	3	4
118	4	3	2	6	6	4	4	3	6	3	1	2	2	6	4	5	3	2	3	5	3	1
119	1	1	1	3	6	7	3	4	4	5	3	2	2	4	7	3	3	7	3	5	3	2
120	1	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	3	4
121	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	6	3	2	2	3
122	5	4	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	3	3	7	4	2
123	3	3	3	3	2	3	3	1	2	4	6	7	3	1	2	4	2	1	3	2	7	1
124	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	5	2	1	6	3
125	1	3	2	2	3	1	1	4	3	1	4	3	2	3	3	1	2	5	3	1	3	1
126	3	4	6	1	2	3	1	4	4	2	3	3	6	3	1	3	2	7	4	2	4	6
127	5	1	2	3	3	3	2	1	3	4	5	7	6	5	2	2	2	5	4	1	1	3
128	2	5	3	3	7	2	3	2	4	2	6	4	6	1	7	6	2	3	1	5	1	1
129	5	7	6	3	7	3	2	6	3	6	5	4	5	3	1	4	3	2	1	4	6	4
130	4	5	4	5	6	5	6	5	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	3	7	5	5
131	2	1	2	6	1	5	7	4	7	7	5	1	3	3	3	3	2	3	1	1	6	3
132	3	3	2	2	4	1	2	7	4	7	3	2	1	3	2	3	3	2	1	1	6	5
133	4	1	4	6	5	1	4	2	3	2	2	7	3	1	5	3	1	3	3	3	1	3

## ANEXO 08

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19?	<p>H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción desde la percepción del paciente del servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1. Identificar la calidad de la atención del paciente en el servicio de emergencia atendidos en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>OE2. Identificar la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>OE3. Establecer la relación entre la calidad de la atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>OE4. Establecer la relación entre la calidad de la atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>OE5. Establecer la relación entre la calidad de la atención y la seguridad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>OE6. Establecer la relación entre la calidad de la atención y la empatía inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p> <p>OE7. Establecer la relación entre la calidad de la atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia atendido en el Hospital II Chocope en tiempos de COVID-19.</p>	<p>Se desarrolló una investigación aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo de corte transversal correlacional, con una población muestral de 133 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope, quienes respondieron a dos cuestionarios, SERVQHOS adaptado, sobre la calidad percibida en el servicio de emergencia por el paciente y el cuestionario SERVQUAL MINSA, sobre la satisfacción desde la percepción del paciente con el servicio recibido.</p>	<p>Se encontraron como resultados que el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia con regular satisfacción, el 47.4% percibieron la calidad de atención como regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope. Del mismo modo referente a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad estas fueron percibidas con regular satisfacción (35%, 42%, 51%, 44% y 50%, respectivamente).</p>	<p>Se concluye que existe una relación estadística significativa (p&lt;0,000) entre la calidad de la atención del paciente en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope y la satisfacción desde la percepción del paciente, y entre las dimensiones de calidad subjetiva y objetiva, así como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.</p>

**ANEXO 09**  
**BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO**

VARIABLE 01: CALIDAD DE ATENCIÓN																			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	1	2	2	4	3	1	2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2
2	5	1	5	1	4	5	5	2	2	4	1	5	3	1	4	5	4	5	1
3	5	2	4	3	2	5	4	5	2	2	2	5	3	2	4	4	2	5	2
4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
6	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
8	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5
9	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2
10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
11	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
12	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
13	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
14	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
15	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
16	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4
17	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
18	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
23	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	5	4
24	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4
25	5	4	3	5	1	5	3	4	3	5	4	5	1	4	3	3	4	5	4

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	19

VARIABLE 02: SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCION DEL PACIENTE																						
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	2	4	3	1	2	4	3	3	4	1	2	2	1	4	3	1	2	1	1	2
2	6	6	6	1	4	5	5	2	2	4	2	5	3	1	4	1	4	5	5	6	6	1
3	5	6	6	3	2	5	4	7	2	2	7	5	3	2	4	3	2	5	6	2	6	2
4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
5	5	6	6	4	5	5	4	4	7	4	4	5	5	4	4	4	6	5	4	5	6	4
6	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2
7	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
8	1	5	1	1	1	1	1	7	1	6	6	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5
9	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2
10	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	7	7	5	5	5	7	6
11	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	6	5	5	6	6	7	7	5	5	5	7	6
12	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
13	6	4	4	4	5	5	6	6	5	5	6	7	7	6	6	6	6	5	4	5	6	6
14	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
15	6	4	6	5	5	5	5	6	5	6	6	7	7	6	6	5	5	5	5	5	6	4
16	7	4	3	3	5	5	3	6	5	7	6	7	7	6	6	3	5	5	3	5	5	4
17	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
18	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
19	7	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
20	5	4	4	4	6	6	4	6	5	6	6	5	5	4	6	6	5	5	6	6	6	4
21	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
22	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
23	6	6	5	5	3	5	5	6	4	6	6	5	5	4	6	6	3	6	5	1	5	4
24	5	6	6	6	2	5	6	6	4	5	6	5	4	4	3	4	2	6	4	3	5	4
25	6	4	3	5	1	5	3	7	3	6	7	5	1	4	3	6	1	6	3	4	5	4

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.984	22

## CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año de la Universalización de la Salud"



Trujillo, 01 de Octubre del 2020

Dr. Antonio Zavaleta Moreno  
Director del Hospital II Chocope - ESSALUD  
Presente.-

**SOLICITO:** Permiso para la Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud ejecute la investigación Titulada "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19".

De mi especial consideración:

Distinguido Dr. Antonio Zavaleta Moreno, reciba un cordial saludo de nuestras autoridades de la Universidad César Vallejo y del mío propio en mi calidad de Coordinadora Nacional de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado, filial Trujillo de la Universidad César Vallejo y en el marco del convenio interinstitucional, permítame solicitar a su Digno Despacho el permiso para que la Maestranda Alice Mary Mendoza Rodriguez identificada con DNI N° 43976206 ejecute su trabajo de investigación (tesis) titulado. "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia del Hospital II Chocope en tiempos COVID-19", el mismo que aplicará cuestionarios a los usuarios del área de emergencia entre los meses de octubre y noviembre del presente, por lo que solicitamos las facilidades con atención en oficina de contar con colaboración de su institución la cual usted Dignamente la dirige.

Es bien, mencionarle que se ha considerado el respeto a los derechos del sujeto de investigación con todos los criterios éticos que una investigación científica amerita.

En este marco y conocedora de su interés por la investigación y siendo una de las capacidades que lo hacen diferente de otros Gestores agradezco su gentil atención a la presente solicitud.

Con la seguridad de contar con vuestra aceptación, me despido de usted no sin antes aprovechar la oportunidad para expresarle mis sentimientos y especial consideración.

Muy atentamente.

Dra. Miryam Griselda Lora Loza  
Coordinadora de la MGSS-EPG- UCV

**CONSTANCIA DE REVISIÓN Y  
CORRECCIÓN DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

Yo, JORGE EDUARDO SUYÓN ZAPATA, maestro en Docencia Universitaria, especialista en Lengua y Literatura, asesor de tesis de pregrado y posgrado, corrector de estilo de la constancia de la revisión de la redacción, secuencia lógica deductiva, sintaxis y ortografía de la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”, presentada por la autora Mendoza Rodriguez, Alice Mary (ORCID: 0000-0001-7349-5225), para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

Se expide la presente a solicitud de la interesada, en honor a la verdad y para los fines que estime conveniente.

Trujillo 12 de enero de 2021



**SUYÓN ZAPATA JORGE EDUARDO**

**DNI 03642106**

**ORCID 0000-0002-7079-3324**



