



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de  
emergencia del Hospital Docente las Mercedes- Chiclayo**

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Muro Núñez, Efraín Roberto (ORCID: 0000-0002-7910-6507)

**ASESOR:**

Mg. Ñique Carbajal, Cesar Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fortaleza e iluminarme en cada paso de mi vida.

A mi esposa Ana Karen Mathey Chumacero y a mis amados hijos Valentino, Flavio y Mía, por ser mi gran motivación e inspiración para poder superarme cada día más y por estar ahí brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi madre por su gran apoyo emocional e incondicional para poder seguir cumpliendo mis metas trazadas.

**Efraín Roberto**

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la oportunidad de seguir con vida, para poder lograr mis metas establecidas.

A mi asesor y por su incondicional apoyo que ha venido brindando.

A nuestro asesor Dr. Ñique Carbajal Cesar Armando por sus aportes y guía en todo el proceso de la elaboración de la presente tesis.

**Autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXO.....	33

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la calidad de atención del usuario .....	18
Tabla 2. Nivel de la satisfacción del servicio de Emergencia.....	19
Tabla 3. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ....	20

## Resumen

El presente estudio titulado Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021, el autor en su estudio empleó una metodología de tipo básico, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, - transversal, asimismo, aplicó una población y muestra conformada por 60 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Docente Las Mercedes - Chiclayo. Por otro lado, se empleó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. El autor tuvo como resultados que, existe influencia significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, puesto que, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,640 indicando este coeficiente una asociación moderada y directa entre las variables. Finalmente, se concluyó que, la calidad de atención según la percepción se encuentra en un nivel regular con un 50%, asimismo, está en un nivel malo con 20% y muy malo con un 17%. Por último, se confirma la hipótesis general planteada en la investigación.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, capacitaciones, trato amable.

## **Abstract**

The present study entitled Quality of care and user satisfaction of the emergency service of the Las Mercedes-Chiclayo Teaching Hospital, aimed to determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the Emergency service of the Las Mercedes-Chiclayo Teaching Hospital. During The Health Emergency-2021, the author in his study used a basic type methodology, with a quantitative approach, with a non-experimental design - cross-sectional, likewise, he applied a population and sample made up of 60 users of the emergency service of the Teaching Hospital Las Mercedes - Chiclayo. On the other hand, the survey and the questionnaire were used as a data collection technique and instrument. The author had the results that there is a significant influence between the quality of care and user satisfaction, since a value of 0.000 was obtained, less than 0.05, with a Rho Spearman of 0.640, indicating this coefficient a moderate and direct association between the variables. Finally, it was concluded that the quality of care according to perception is at a regular level with 50%, likewise, it is at a bad level with 20% and very bad with 17%. Finally, the general hypothesis raised in the research is confirmed.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, training, courteous treatment.

## I. INTRODUCCIÓN

En los países subdesarrollados presenta una situación más complicada y dificultosa, en lo que se refiere a sistemas de salubridad, donde las entidades de salud acarrean sobre su dorso la apreciación de incapacidad para asistir las solicitudes de salud de sus habitantes, lo que contribuye a la aglomeración de pacientes, produciendo insatisfacción en los pacientes. (Barturen, 2019)

Según la OMS, dentro de los países desarrollados de Estados Unidos y Europa, la calidad de atención que ha consentido el enfermo está realizando un papel importante. (Pintado, 2018). También Los gobiernos deben garantizar el acceso a la asistencia sanitaria asequible.

En consecuencia, garantizar la calidad de la atención quiere garantizar que el usuario reciba un diagnóstico y un tratamiento adecuados y oportunos. (Syed et al., 2018). En Ecuador Fariño, et al., (2016), mencionan que una de las dificultades con más importancia, es la satisfacción del usuario, a la atención ofrecida, al tormento que le acongoja, así como la apreciación, del aspecto físico y mental.

En América Latina, especialmente en Colombia, el énfasis está en la calidad de los servicios sanitarios, con el objetivo principal de aplicar estándares de calidad en el proceso y la gestión sanitaria que permita la prestación y el mantenimiento de un servicio óptimo y de calidad. Los problemas de las insatisfacciones de los pacientes se debe pérdidas de calidad en la atención de emergencia. (Ramírez y Gil, 2016). México, se preocupan por mantener la calidad de su proceso y las atenciones al pueblo, realizó encuestas nacionales en la que el 62% de los encuestados declaró que la atención sanitaria es difícil de acceder y de baja calidad (Hernández et al., 2019).

Aunque todas las naciones están coordinando un esfuerzo para que respondan de manera adecuada al resultado de la pandemia, esto no será lo suficientemente para contenerla. En Estados Unidos, por ejemplo, el número de visita al hospital, servicio de emergencia y médico de atención primaria tuvieron que ser reducidas en la mitad durante el pico de la epidemia para contener la infección. (Infobae, 2020). Por otro lado, En Perú, la obvia deficiencia en la calidad de los servicios de emergencia son problemas de salud pública; en 2016, el

Superintendente Nacional de Salud informó de que las quejas en las instalaciones sanitarias aumentaron más del 50% como resultado de las quejas de los pacientes. (Canzio, 2019)

Asimismo, Cordero (2018), refiere que, Por lo general, las instituciones estatales no proporcionan un tratamiento adecuado a los usuarios de la salud; vienen esperando recibir un buen servicio, pero se quedan decepcionados por no recibir una atención de calidad adecuada. Como resultado de la enfermedad COVID-19, que ha provocado un cambio en los tipos de atenciones médicas prestada por el profesional sanitario, especialmente en los servicios de emergencia, y porque la prestación de servicios de calidad es un objetivo a todos los niveles y en los establecimientos sanitarios, Minsa se compromete a mejorar diariamente para satisfacer las necesidades sanitarias de las aseguradoras y proporcionar su percepción de niveles de calidad aceptables. (Infantes, 2017)

Por ende, en el Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, se apreciado que existe insatisfacción por parte de los enfermos como de su familia respecto a la atención brindada, debido que existe inadecuadas atenciones por parte del profesional médico y de enfermería a los pacientes, en cuanto a una relación personal y cumplimientos de norma con relación a turno, asimismo, no hay organizaciones que prevean las atenciones de números mayores de un paciente a la capacidad que cuenta el Departamento de Cirugía, también presenta manejos inadecuados de los datos médicos, los cuales no permiten que se realice un seguimiento al caso atendido y se pueda establecer una reincidencia que puedan dar alerta para las atenciones médicas oportunas. Por la problemática sustentada se ha formulado la posterior pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021?

Asimismo, el estudio se justifica desde el enfoque práctico, dada las necesidades de dicha problemática despierta intereses en los profesionales de salud y en los familiares más aún que no ingresan a visitar a sus pacientes hospitalizados, el cual genera en los familiares determinadas emociones y dudas, que el personal de salud por presiones o cargas laborales no atienden. Cuando la comunicación son inadecuadas hacia el familia del paciente, se genera el

desinterés de los familiares para la contribución emocional y económico, logrando desintegrar a los familiares como abandonarlos de forma parcial o total, optando muchas veces por solicitar el alta voluntaria para que sean trasladados a otras entidades, arriesgando su integridad de su salud, consiguientemente, es fundamental que el personal de salud adopten y desempeñen comunicaciones terapéuticas eficientes y continuas con los familiares, para que perciban la importancia de sus participaciones en los cuidados dentro de la salud de sus pacientes siendo comunicado según a las competencias de los profesionales, haciendo que su estancia sea agradable.

Además, se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo. Como objetivos específicos: Determinar el nivel de la calidad de atención del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo; Determinar el nivel de la satisfacción del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo.

Finalmente, como hipótesis tenemos: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

En el estudio se han analizado los antecedentes de la investigación que respaldan las variables. A nivel internacional, En Ecuador Maggi (2018), que tenía como finalidad evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención y la calidad que se prestan en el servicio de emergencias pediátricas del Hospital General de Milagro. Se llevó a cabo con universos de muestra de 357 representantes de menores; la entrevista se llevó a cabo utilizando cuestionarios SERVQUAL; los resultados indicaron que, en las dimensiones de lo tangible, el paciente manifiesta insatisfacciones presentando diferencias de 0,1575 entre la expectativa y la percepción; en la dimensión de las fiabilidades, los enfermos manifiestan insatisfacciones que presentan valoraciones de -0,162, por lo que la expectativa y la percepción difieren; y en la dimensión de la validez, el paciente manifiesta insatisfacciones presentando diferencias de 0,15.

En Cuenca, Hermida (2015), realizó un estudio que buscó determinar la calidad de atención de consultas externas mediante la mensuración de la satisfacción percibida ante cada servicio incluido, la indagación fue descriptiva transversal en el Centro de Salud 2 en la ciudad de Cuenca, año 2014, tuvo un muestreo conformado por 287 usuarios, empleó el cuestionario SERVQHOS adaptado, de alfa de Cronbach indico que es confiable (0.866). Logró registrar cifras altas de satisfacción dentro de cada departamento y de modo universal (77,4%), con significancia estadística (,000). Y un Rho de Spearman de ,465, haciendo referencia a una relación positiva.

Ríos y Barreto (2015), en su investigación sostuvo como finalidad que se determine la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios, empleó una metodología de tipo descriptiva, tuvo como resultados que 25 pacientes (15%) de los encuestados mencionaron estar muy satisfechos con las atenciones ofrecidas e indicaron a las más altas estimaciones según las siguientes variables: los tratos de los trabajadores en salud dados por 15 usuarios, el cuidado en casa dado por 14 sujetos y las dificultades de los trámites referidos por 12 sujetos. El 1% de los pacientes han manifestado sentirse insatisfechos dado el principal a los tratos del personal administrativo, al igual que a las comodidades o no del mueble y enser y en segundo los niveles a las cooperaciones entre

funcionarios. Finalmente, llegó a la conclusión que, el resultado del estudio se vincula de forma directa a la satisfacción de los usuarios con accesibilidad y efectividad de las atenciones prestadas.

A nivel nacional, Mendoza (2021), en su estudio tuvo como objetivo averiguar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en el departamento de emergencia del Hospital II Chocope. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, una corte de sección transversal descriptiva no experimental y dos cuestionarios se administraron a 133 enfermos que se atendieron en el departamento de emergencias. Se descubrió que el 62,4% de los pacientes estaban satisfechos con su asistencia regular al servicio de emergencia, el 47,4% percibía la calidad de la atención como consistente durante el brote de COVID-19 en Hospital II Chocope, el 10,5% percibía la calidad de la atención como bueno y el 17,3% percibía la calidad de la atención como malo. Corresponde a niveles regulares del 47,4% entre la calidad y la satisfacción percibida por los pacientes, lo que da lugar unas relaciones lineales de manera estadísticas significativas y de manera directa proporcionalmente entre la calidad de las atenciones y las satisfacciones percibida por los pacientes, con una correlación de Spearman positiva del 0,492.  $P=0.000$  indica que la sensación de los pacientes de la calidad de la atención y la satisfacción es inferior al 5%.

Palomino et al. (2018), el objetivo de este estudio era determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en el Departamento de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia de Lima, Perú. Se realizó una investigación descriptiva y correlacional; un instrumento para medir la calidad de la atención, el CARE Q; y para medir la satisfacción de los pacientes, el (CHS), herramientas con escalas descriptivas cinco dimensional; con resultado de asociaciones entre la variable de investigación de 0,756 y un valor de  $p=0,023$  en niveles de significación del 5%; concluyo que la variable tiene relaciones significativas.

Piedra et al. (Piedra y Lipa (2018) El objetivo de este estudio era que se determine la relación entre la calidad de la atención y los niveles de satisfacción del usuario que asistieron al tema de las diez medicinas en los servicios de emergencias del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima; se usó un diseño observacional,

descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional; y se utilizó un universo de muestra de 124 encuestados que utilizaban los cuestionarios Servqual. Los resultados indicaron que las 5 dimensiones (confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) estaban significativamente asociadas. Concluir que hay relaciones significativas entre las dos variables.

Ganoza (2019), que estableció como objetivo principal la identificación de la relación entre la percepción de la calidad y la satisfacción del enfermo en el departamento de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, a través de una investigación descriptiva transversal; Trabajamos con un conjunto de muestra de 60 enfermos que se hospitalizaron en el departamento de emergencias; utilizamos los siguientes cuestionarios: Escala de Percepción de la Calidad y Escala de Percepción de la Calidad del Grado de satisfacción; Los datos recogidos se analizaron utilizando el cuadrado de Chi; Se concluye que el 48 por ciento de los enfermos que se hospitalizaron informan de recibir una atención sanitaria de calidad regular; el 31,67% informa de recibir una buena calidad; el 46,67% informa de estar satisfecho y el 40,00 por ciento informa de experimentar niveles medios de satisfacciones, lo que demuestra una relación significativa entre la calidad y la satisfacción del paciente ( $p < 0,05$ ).

Sifuentes (2016), pretendía establecer un vínculo entre el grado de satisfacción de los enfermos hospitalizados y la calidad de la cirugía en el Hospital Regional de Enseñanza de Trujillo; Se utilizó una muestra de 194 enfermos; la información se recogieron por medio de 2 cuestionarios: la escala de satisfacción del usuario y una escala de calidad de la atención basada en el enfoque teórico de Donabedian; los datos del estudio se analizaron mediante la prueba estadística  $\chi^2$ ; el resultado indica que el 51% de los enfermos hospitalizados muestran un nivel de calidad de atención inferior al satisfactorio; el 27,8% muestran niveles satisfactorios; el 5,2% muestran niveles muy satisfactorios y un 16,7% muestran insatisfacción significativa. En consecuencia, concluye que hay relaciones significativas ( $p < 0,05$ ).

Ruiz (2016) en su estudio tuvo como finalidad que se determine la asociación entre la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención, empleó un estudio descriptivo, correlacional. Tuvo como resultados que, el 67%, continuo del 33% que se encuentran en niveles buenos, en tanto en la variable satisfacción del

beneficiario se ubican en un nivel bajo conforme el 76%, continuo del 24% que se encuentran en niveles regulares. Teniendo como conclusión que, se correlacionan de forma directa con la satisfacción de los clientes externos, manteniendo reciprocidades de 0.255, y significancias de 0.000, estableciendo vínculos positivos por lo cual se llegan a admitir las figuraciones de indagaciones.

A nivel local, Segura y Suxe (2018), en su estudio mantuvo como finalidad que se determine las satisfacciones del paciente acerca de los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo en el 2017. Llegando a la conclusión que, el 75,8% lo califica como niveles medios, mientras que el 24,2% señala que tienen bajas satisfacciones por lo cual demanda que el cuidado brindado por los profesionales de enfermería sea mejorado.

Mejía (2016), en su estudio encuentra que, el 46% de los enfermos manifiestan que su satisfacción con relación a los cuidados brindados por los profesionales de enfermería están en transcurso, el 29% toma en cuenta que están por perfeccionar y el 25% que es admisible; en tanto el 46% de los enfermos que fueron entrevistados en relación al elemento tangible opinan que están por perfeccionar, es decir no se encuentra satisfecho, en tanto que el 44% dicen que están en transcurso, están por lo general satisfechos.

Respecto a las bases teóricas estas se sustentan en los siguientes:

#### Definición de la Calidad de Atención

Al referirnos de calidad se puede deducir que hay diferentes conceptualizaciones, por distintos autores, que es considerado como grandes teóricos quienes mantienen percepciones distintas y que han definido la calidad. Actualmente, el directivo de todas las organizaciones públicas como privadas, están orientadas por la implementación de mejoras si se tratan de calidad en cada uno de sus procesos, con el objetivo de llevar servicios adecuados para el cliente. (Lizana, Piscoya y Quichiz, 2018)

La Organización Mundial de Salud (OMS) refiere que la calidad de la atención en el sector salud es lograr que los usuarios adquieran el servicio tanto para tratamientos como para diagnósticos más explícitos de forma que consigan

atenciones sanitarias completas considerando el conocimiento de los pacientes. Asimismo, de la atención que reciben, para alcanzar el resultado óptimo con los mínimos errores y lograr la satisfacción de los usuarios.

En el sector salud, calidad va entorno a las satisfacciones de los pacientes, las acciones involucradas en los procesos de calidad tienen enfoques diferentes y cada uno de ellos tienen mayores relevancias. Un ejemplo claro se da en los pacientes o usuarios, observan las prontas atenciones que les brindan en las instalaciones ya sea hospitales, o clínicas, las percepciones que las instituciones emiten en cuanto a su ambiente, trabajadores administrativos o asistenciales, ese es alguna condición que determinará la calidad.

En función a la satisfacción como la calidad pueden llegar a tener una cierta característica similar, las satisfacciones engloban definiciones más complejas, con mayores amplitudes, sin embargo, la calidad precisa un aspecto de servicios, por lo que llegan a distinguir los usuarios llegan a ser componentes de las mismas satisfacciones. (Pérez, 2018)

Asimismo, Quintanilla (2002), afirmó que: “A partir de la perspectiva, la calidad de servicios y las satisfacciones del usuario son la principal área de estudios de los comportamientos del consumidor y usuario, puesto que los rendimientos de la organización de servicio son valorados por la propia persona que adquiere y/o utiliza este bien de consumos y/o servicio. Thompson y Sunol, (1993), refieren que la satisfacción del usuario depende no únicamente de la calidad del oficio, sino que además de su expectativa.

Los componentes de la Calidad de Atención son: El componente técnico, donde se aplican las ciencias y tecnologías para manejos eficientes donde rinden beneficios. De aquí parte la importancia del recurso que debe tener el servicio para así dar atenciones de alta calidad, es indispensable tener organizaciones, y así desarrollen el proceso de diagnóstico terapéutico que contribuye a garantizar buenas atenciones de calidad. Componente interpersonal, es la vinculación entre dos sujetos en este caso de enfermeras-pacientes – familias, donde los pilares esenciales es la comunicación que deben tener los trabajadores para proporcionar atenciones de calidad. Componente confort, está orientado al objeto o elemento de

los entornos de los pacientes durante sus estadías hospitalarias brindando comodidades y generando al mismo tiempo mejores bienestar a los usuarios, para su recuperación rápida. (Suñol, 2018)

La satisfacción es definida como el cumplimiento de los pacientes, es decir, son servicios de atención de salud en niveles placenteros, los pacientes sientan que se cumple con los consumidos en todos los puntos (Andaleeb, 2007). También es definido la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, como perciben los pacientes la comunicación con todos los trabajadores responsables de la atención. (Kaushal, 2016)

Rubio (2019), refiere que, la satisfacción tiene un elemento "afectivo como cognitivo" y muestra evaluaciones de los consumidores con relación a unas transacciones específicas y a unas experiencias de consumos. En consecuencia, se vuelven actitudes globales a los servicios. También, se puede relacionar como sensaciones únicas e irrepetibles en todos los individuos que se dan en procesos intra-subjetivos e intersubjetivos. Tradicionalmente la satisfacción se considera que es el efecto de las comparaciones de la expectativa con la sensación de la calidad. Pero se tiene que determinar qué "satisfacción" y "calidad" son manifestaciones de condiciones distintas. (Castro, 2019).

De acuerdo Bunge, Maglio, Carrea y Entenberg (2016), la satisfacción es definida como grados de congruencias que existen entre la expectativa de los usuarios de las atenciones ideales en salud y las percepciones que tienen de los servicios que reciben. Son medidas que pertenecen a los ámbitos subjetivos, expresan los niveles de cumplimientos por parte de las instituciones de salud, de la expectativa y sensación de los usuarios.

La satisfacción del usuario se ha ido reconociendo como unos indicadores de las elecciones para la medida del impacto de las intervenciones de reformas de los sectores de salud en las Américas. Hay amplias experiencias de la utilización de estos indicadores en los últimos 20 años. (Vicuña, 2002).

De acuerdo con Arocha, Márquez, Estrada y Arocha (2015), la satisfacción es más que aspiraciones humanas, constituyen instrumentos y funciones para alcanzar excelencias, el cual no se pueden lograr en las atenciones de entidades

sanitarias si no se garantizan el bienestar de los pacientes. En tanto, las gestiones de los modelos de atención en salud deben responder a la necesidad de las poblaciones, y entre otros factores, al aumento de la calidad en las prestaciones del servicio, así como a las satisfacciones del interés de los trabajadores y de los usuarios, además, la característica de las satisfacciones de los usuarios se puede reducir en 3 periodos (Kaushal, 2016): Organizativo enfocado a tiempo de espera y ambientes., atenciones recibidas y sus repercusiones en el estado de salud y tratamientos recibidos durante los procesos de atención por parte de los trabajadores implicados.

Diferentes autores brindan sus puntos de vistas e indicaron su propia teoría que son: Teoría de los Dos Factores en la satisfacción de los clientes de Silvestro y Johnston. Este autor no valida de que existan dos clases distintas del factor de calidad, higiénico y crecimientos, lo que hace es plantear nuevos enfoques que sostienen la existencia de 3 clases de factores de calidad; higiénico, es un factor que es esperado por los clientes, en el que un fallo en sus prestaciones causaran insatisfacción en los clientes, y en el fallos en sus prestaciones no causadas esencialmente insatisfacción y factor de doble umbral, factor que es esperado por los clientes, en el que el fallo en sus prestaciones causaran insatisfacción y cuyas prestaciones por encima de ciertos niveles darán lugar a la satisfacción en los clientes. (Millán, 1998)

Teorías de Paradigmas de las desconfirmaciones de Churchill y Surprenant. Esta teoría ha determinado el factor explicativo de la satisfacción vinculada con los niveles y experiencia de desconfirmaciones, asociadas con los niveles de expectativa de las personas en cuestión. Los niveles de satisfacción de los clientes están relacionados por algunas experiencias previas y es donde nacen las expectativas de los clientes debido que, realizan comparaciones de lo sucedido. (Suprenant, 1982)

Calidad de Atención: La calidad de atención es definida como las identificaciones y las satisfacciones de la necesidad del cliente, se puede decir que la calidad se describe como formas de actitudes, relacionadas, pero no iguales a la satisfacción, estas resultan de las comparaciones de la expectativa con el desempeño. (Cronin, 1992).

Dimensiones de la calidad de atención: Interacción: Se fundamentan en la actitud del trabajador, las conductas entre empleados y los usuarios, y las formaciones del profesional que brinda los servicios. Éstas se describen a las vivencias de los usuarios como conclusión de las interrelaciones con los componentes humanos de las instituciones. (Brady y Cronin, 2001). El entorno: Se centran en los esquemas de las infraestructuras, el medio ambiental, y el componente social. Se describen al componente físico o perceptible de las instituciones y a si otro beneficiario influye en los avances de los servicios. (Brady y Cronin, 2001). El resultado, se amplía en el subdimensión de tiempo de espera, componente perceptible y beneficios. Estas dimensiones se describen a la ganancia de los beneficiarios o las consecuencias de los servicios admitidos, además son comprendidos como los frutos finales de los servicios. (Brady y Cronin, 2001).

La eficacia, es la adecuación entre el objetivo predicho y logrado en toda meta por apartado. Vouri, diferencias entre los impactos reales o consecuencias de la meta en sistemas operacionales determinados y los impactos viables o niveles de acatamientos de esa misma meta en contextos reales y describen a las efectividades como la adecuación entre los dos efectos. (Brady y Cronin, 2001)

La equidad, es el comienzo en el que establecen los que son ecuánimes unas divisiones al cuidado y ganancia por el individuo de un conjunto. La igualdad es parte de aquel que proyecta que las atenciones sean admisibles y comúnmente genuinas para la persona. La igualdad como característica de las colaboraciones son tan significativas que se merecen ser configuradas como bases a parte de la calidad. (Brady y Cronin, 2001). Thompson y Sunol (1996), señalan que, la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del oficio sino de su expectativa. Los usuarios se sienten satisfechos como el servicio involucra o supera su expectativa. Además, que el regocijo de los pacientes son elementos más esenciales en brindar prestaciones adecuadas, considerando fuertes influencias en sus conductas.

Dimensiones de la satisfacción del usuario: Acto médico: Se establece por lo principal por que protejan la salud física y mental de los beneficiarios, y administrando continuamente una óptima calidad de vida factible. El acto médico

se clasifica en: Actos médicos eficaces; Actos médicos depredadores: cuando el profesional realiza su trabajo sin que tengan en consideración la normativa vigente de fármacos originando deterioros en la salud del cuerpo o del cerebro de los usuarios; Actos médicos ilegales. (Sisalema, 2019)

Las organizaciones son procesos elaborados para que se logre algún objetivo y meta. Este proceso puede, estar a la misma vez, establecido por otro subsistema asociado que desempeña una función determinada. Mencionado de otra forma, las organizaciones son equipos sociales constituidos por el individuo, actividad y administraciones, que interrelaciona en los marcos de unas estructuras metódicas para que se logre con su meta. (Sisalema, 2019)

Comodidad: Sensaciones gratas o no gratas que sienten las personas que les imposibilitan para que se concentren en lo que deben de efectuar; Los mejores sentimientos generales a lo largo de su labor es que no se sienta nada, sino más bien simpatía hacia el ecosistema: ese afecto formal de bienestar, para que se ejecuten unas diligencias a los individuos deben no considerarse en los medios. Los beneficiarios que se encuentran en las áreas de servicios de emergencia buscan atenciones amables, cómodas y confort para el mejoramiento de su salud, pero la enfermera por las grandes demandas y múltiple labor que tiene que efectuarse no brinda atenciones y servicios de calidad a los usuarios. (Sisalema, 2019)

### Espera

El tiempo de espera es equilibrado a partir que los usuarios llegan a los centros de salud privados o públicos, hasta que son atendidos por las áreas de salud. No se habla del tiempo de espera para que se realicen algunas pruebas, o intervenciones, aquellos tiempos que se computan y son parte de las "listas de espera". Más bien son los tiempos previos a los momentos de las consultas, es decir son los espacios que existen y que se pasan en el puesto de las salas de espera o de otros lugares cercanos, hasta que les toca su turno. Esta dimensión de satisfacción se evalúa a través de una diferente particularidad, que es: el tiempo de espera de las citas, en unas consultas, tiempo de espera para que reciban los

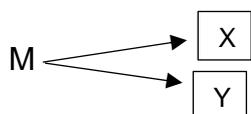
medicamentos, y el tiempo de espera para una imagen y en las áreas de los laboratorios. (Sisalema, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo fue básico, se debe a que se llevó a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el objetivo de que aumente el conocimiento del principio esencial de la realidad. (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). El presente estudio de este trabajo, fue de enfoque cuantitativo ya que se debe aclarar perfectamente el problema el cual se fundamenta de un método numérico que arroja un porcentaje y fundamentos teóricos de los que se pretenden estudiar para ellos, se usa la encuesta para que se pueda establecer la problemática. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El diseño fue no experimental, ya que se basa en la observación del hecho en estados naturales sin las intervenciones o manipulaciones del indagador. Es de tipo transversal ya que es la que sirve para la recolección de información en un único instante y en tiempos únicos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Fue transversal porque su finalidad es que se describa la variable: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, en un instante determinado. De tal manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Afirman que el diseño transaccional (transversal) es una investigación que recopila un dato en un momento único”. De manera gráfica se indica:



Donde:

M: Muestra de estudio

X: Atención

Y: Satisfacción

O: Coeficiente de relación

R: Relación

#### 3.1. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Calidad de atención

**Definición conceptual:** De acuerdo a los modelos de la normativa ISO 9000 (2015), la calidad es la dimensión en los que son conjuntos de una característica inherente que cumplen con el requisito, dándose a entender por requisitos y necesidades o expectativas establecidas, por lo general implícitas u obligatorias.

**Definición operacional:** La presente variable se medirá mediante una encuesta dirigida al usuario que asiste a emergencias del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, para que se determine los niveles de la calidad de atención.

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** Rubio (2019), refiere que, la satisfacción tiene elementos tanto afectivos como cognitivos y simboliza las evaluaciones de los consumidores en relación a unas transacciones específicas y a unas experiencias de consumo.

**Definición operacional:** La presente variable se medirá mediante una encuesta dirigida a los usuarios que asisten a emergencias del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios.

### **3.2. Población, muestra y muestreo**

La población es aquel objeto, especie, individuo que se estudia en funciones a sus características, en tanto, la población es conformada por 60 Usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia SANITARIA-2021. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conformidad del indagador. ya que la población a estudiarse son los usuarios. Estos se encuentran de manera directa relacionadas con los problemas del estudio, al ser los muestreos por conveniencias permiten el recojo de información a aquel trabajador disponible a las evaluaciones. De tal manera, este tipo de muestreo mantiene las ventajas de ser rápidos, económicos y ante todo permiten laborar con una persona disponible.

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

En el estudio, se emplearon las encuestas como técnicas de recojo de información, acerca de la variable que se encuentra analizando, el que es un grupo de interrogantes que desarrolla la variable de investigación, con interrogantes

cerradas por conveniencia para la variable. El instrumento fue los cuestionarios, que fue dirigido a diferentes preguntas, que se enfocaron según la variable de investigación, con el objetivo de recoger información de la población materia de investigación. García y Almendralejo (s/f). En tanto, se empleó un instrumento validado por la investigadora Sisalema (2019), el cual utiliza dos instrumentos para que se mida la variable calidad de atención y satisfacción de los usuarios, donde para la primera variable diseño un instrumento 24 ítems, conformado por 5 dimensiones que son: calidad de interacción, calidad de entorno, calidad de resultado, eficacia, y equidad y con escala de Likert con alternativas de respuestas. Asimismo, para calcular la variable satisfacción del usuario, se elaboró un instrumento de 17 ítems las cuales fueron distribuidas en las 4 dimensiones que son: acto médico, organización, comodidad, y espera; la escala utilizada como opciones de respuesta fue Likert.

**Confiabilidad de instrumentos:** El término confiabilidad de un instrumento está orientado a los grados de precisión o exactitud de las mediciones, en el aspecto que, si se aplica de forma repetida los instrumentos a las mismas personas, genera el mismo resultado: una forma de obtener la confiabilidad es a través de la utilización de las medidas de consistencias internas denominada Alfa de Cronbach. (Rojas, 2000). Por lo tanto, el instrumento de la variable calidad de atención cuenta con 24 ítems, el cual obtuvo un coeficiente de ,846, que significa que es confiable para su aplicación, además, el instrumento de la variable satisfacción del usuario cuenta con 17 ítems, obtuvo un coeficiente ,803, siendo confiable para ser aplicado a la muestra de estudio.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento incluye una serie de pasos que se continúan para obtener un resultado final: primero se empleó instrumentos validados, después, se solicitó los permisos correspondientes Hospital Docente Las Mercedes, luego se acudió al servicio de recursos humanos del hospital y se identificó a los usuarios que cumplan con el criterio de inclusiones, se identifica el registro telefónico objeto de estudio para aplicar el instrumento a la población especificada, la encuesta fue aplicada a los usuarios de manera virtual mediante un formulario elaborado por mi persona en Google Drive, el cual fue reenviado vía WhatsApp y Gmail, teniendo

una duración aproximada de 10 minutos, las cuales fueron se registraron de forma automática en el formulario, la recolección de datos tuvo una persistencia de dos semanas, previos a la ejecución se solicitó los consentimientos informados para demostrar su voluntad de que participe en la investigación, después, estos fueron analizados en fundamento al objetivo e hipótesis planteada, para finalmente, elaborar las conclusiones y recomendaciones. Y presentar para su debida aprobación.

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

Para la investigación, se usó el método de análisis estadístico descriptivo, que inicia de realidad que no brinda mucha información y que ayuda a utilizar, actividad de organizaciones y sistematizaciones. También, se utilizó los paquetes estadísticos, Microsoft Excel vs. 2013 para los registros de la data y el SPSS vs. 25 que nos permitió se muestre el resultado en tabla y figura el que se pasó al Microsoft Word para su correspondiente interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la construcción del estudio en base a los principios éticos se ha seguido los siguientes lineamientos de la asociación de psicólogos (APA), y el Código de ética de la deontología del Psicólogo del Perú, además, como Código de Ética en el estudio de la Universidad César Vallejo. Se manifestó a la población de estudio mediante el consentimiento informado y asentimiento informado sobre los derechos que tienen al ser parte del estudio. La información y resultados de los participantes se utilizó para un fin científico, en este estudio se respetó a los autores que se consignaron para respaldar la información de acuerdo su formato (APA), como citación, bibliografía, etc, que permitieron profundizar el tema.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de la calidad de atención del usuario del servicio de Emergencia.*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUY BUENA	5	8%
BUENA	3	5%
REGULAR	30	50%
MALA	12	20%
MUY MALA	10	17%
TOTAL	60	100%

*Nota 1.* Se puede determinar que según los resultados de la tabla 1, los niveles de calidad de atención del servicio de emergencia es regular con un 50%, además, es mala con un 20%, muy mala con un 17%, y solo es muy buena con un 8% y buena con un 5%.

**Tabla 2***Nivel de la satisfacción del servicio de Emergencia*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUY BUENA	2	4%
BUENA	10	20%
REGULAR	12	24%
MALA	25	50%
MUY MALA	2	2%
TOTAL	60	100%

*Nota 2.* De los resultados obtenidos en la tabla 2, se logra determinar que, los niveles de la satisfacción del servicio de emergencia son mala en un 50%, es regular con un 24%, también posee un nivel bueno con un 20%, muy buena con un 4% y muy mala con un 2%.

**Tabla 3**

*Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia.*

		V1. Calidad de atención	V2. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1. Calidad de atención	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,640**
		N	,000
		N	50
Rho de Spearman	V2. Satisfacción del usuario	Coeficiente de Correlación	,640**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	60

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

*Nota 3.* De acuerdo los resultados de la tabla N° 3, se logra determinar que hay influencias significativas entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, puesto que, se obtuvo un valor de 0,000, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0,640 indicando asociaciones modera y directa entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de este estudio fue que se determine la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria. Para que se determine la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia se empleó como método el Rho de Spearman, debido a que las informaciones no tienen distribuciones normales, por lo cual, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000. Interpretando el resultado tenemos que: hay relación fuerte, entre a calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación (,640), con una significancia de ,000 valor menor a 0,005, es decir, existe relación. Del hallazgo se va a concluir que, la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios tiene influencia significativa, puesto que, según la calidad en el servicio brindado el usuario calificará su nivel de satisfacción. Estos resultados nos permitieron demostrar la hipótesis general que dice: Hay relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021. Por su parte, Ruiz (2016), en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que, la calidad se correlaciona de forma directa con la satisfacción de los clientes externos, manteniendo reciprocidades de 0.255, y significancias de 0.000, estableciendo vínculos positivos por lo cual se llegan a admitir las figuraciones de indagaciones. Asimismo, Palomino et al. (2018), tuvo un estudio similar al mencionado donde determinó que, existe relaciones de 0.756 y un valor de  $p=0.023$  a niveles de significancias del 5%; concluye que la variable que tiene relaciones significativas.

Del análisis efectuado podemos mencionar que, la calidad y la satisfacción son aspectos esenciales dentro de una entidad, puesto que, el usuario calificara conforme sea la calidad del servicio solicitado, dentro de ello, abarca lo que es la atención, debiendo considerarse que, el usuario es exigente en la atención de sus necesidades personales, como profesionales.

En el presente estudio también se ha determinado los niveles de la calidad de atención de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las

Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria. Para que se identifique los niveles de la calidad de atención de los usuarios se realizó un análisis estadístico descriptivo, demostrando de esta manera que, el nivel más destacable fue el regular con un 50%. Interpretando el resultado tenemos que: la calidad de atención está en niveles muy bueno con un 8%, en niveles bueno con un 5%, en niveles regulares con un 50%, en niveles malo con un 20% y en niveles muy malo con un 17%. Por su parte, Sifuentes (2016), en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que, determinó también haber obtenido una calidad regular en los cuidados, el 17% tiene excelente calidad y el 10.8% tienen pésima calidad de los cuidados. Del análisis efectuado podemos mencionar que, la calidad en la atención es un factor muy importante, porque desde ahí, el usuario maneja una percepción sincera, que relaciona el trato amable, especificaciones determinadas.

En el presente estudio también se ha determinado el nivel de la satisfacción del servicio de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo. Para identificar el nivel de la satisfacción del usuario se realizó un análisis estadístico descriptivo, demostrando de esta manera que, el nivel más destacable fue el malo con un 50%. Interpretando el resultado tenemos que: el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel muy bueno con un 4%, en un nivel bueno con un 20%, en niveles regular con un 24%, en niveles malo con un 50% y en un nivel muy malo con un 2%. Por su parte, Sifuentes (2016), en su estudio obtuvo un resultado similar al mencionado, debido que, determinó también haber obtenido una calidad regular en los cuidados, el 17% tiene excelente calidad y el 10.8% tienen pésima calidad de los cuidados. Del análisis efectuado podemos mencionar que, la calidad en la atención es un factor muy importante, porque desde ahí, el usuario maneja una percepción sincera, que relaciona el trato amable, especificaciones determinadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Del resultado general, se concluyó que, hay relación positiva y significativas entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Al haber obtenido una significancia bilateral de ,000, con un coeficiente de Spearman de ,640.

2. Del primer objetivo específico, se concluyó que, la calidad de atención está en niveles regulares con un 50%, asimismo, está en niveles malos con 20% y muy malo con un 17%.

3. Del segundo objetivo específico, se concluyó que, la satisfacción del servicio de emergencia está en niveles malo con un 50%, también en niveles regulares con un 24%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Las evaluaciones de la percepción de calidad es una acción periódica que puede llevarse a cabo para identificar los fallos principales dentro del servicio de emergencia que contribuyen a la percepción negativa del público de él. Se recomienda realizar esta evaluación trimestralmente, comparando el resultado obtenido y generando un plan de mejoras del servicio.

2. Para que mejore la percepción de los usuarios de la calidad del servicio de emergencia del hospital, se debe tener en cuenta y aplicar, en la medida de lo posible, las opiniones e ideas de los usuarios dentro del servicio de emergencias, con la finalidad de que mejore y se mantenga la percepción de la calidad del usuario.

## REFERENCIAS

- Aragón, A. (2015). Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca. [tesis de maestría en Internet] [Juliaca - Perú]: Universidad Peruana Unión. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/114/Ada>.
- Arocha M, Márquez M, Estrada G. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora Beris". 19(10). <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2015/mds1510e.pdf>
- Andaleeb, S. S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health policy and planning*, 22(4), 263-273.
- Barturen P. (2019). Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de Categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Para optar el título de: Licenciado En Psicología. Chiclayo: Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bunge, E. L., Maglio, A. L., Carrea, G. & Entenberg, G. (2016). Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 401-415. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a28.pdf>
- Brady, M y Cronin J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*. Vol. 65. No 3. pp. 34-49.
- 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.
- Castro, J. (2019). Satisfacción del cliente: Perspectiva de medición en el sector hotelero. Vol. 5(1). <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1374>

- Cabezas E, Andrade D y Torres J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Primera edición. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cordero, K. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero\\_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cronin Jr, J. J. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Del Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Insituto Nacional Mejía en el periodo 2012. <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Díaz, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca. (Lima – Perú) Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fariño, et al. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho – 2016. Para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Piura: Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina Escuela De Posgrado.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6ta edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hermida. (2015). Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Centro De Postgrados. Cuenca: Universidad De Cuenca Facultad De Ciencias Médicas.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y 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>
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Tesis: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)
- Infobae. (2020). Calidad médica en la era COVID-19: una oportunidad para subir estándares. Infobae.
- 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.
- Jiménez, L., Báez, R., Pérez, B., y Reyes, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. *Rev. Cubana Salud Pública*. 22(1):37-43.
- Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal Of Indian Management*. Indian: Indian Management.
- Lazp G y Santivañez P. (2018). Calidad de la atención de salud. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- León, Y. (2013). Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012. (Tesis de pre grado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Lizana, K. (2019). Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Insituto Nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2018. Tesis: Universidad San Martín de Porres. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lizana D, Piscoya F y Quichiz S. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. Tesis: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, A. (2016). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. Tesis: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7>
- Mendoza, A. (2021). Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza\\_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. Obtenido de <file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. Directorio de Centros de Información sobre satisfacción del usuario y calidad de atención. Iberoamérica [revista en internet] 2014. [acceso 18 abril del 2018]; 13(3):1 05. <http://www.bvsde.ops.oms.org/bvstox/e/guiamarilla/centrosinflinven.Htm>.
- OMS (2016). <http://www.who.int/topics/nursing/es/>

- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2008). Calidad de la atención y seguridad del paciente.
- Organización Mundial de la Salud (2015). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud.  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf)
- 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.
- Pintado M. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Tesis Para obtener el Grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Piura: Escuela de Post Grado Universidad Cesar Vallejo.
- Piedra, I., y 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>
- Pérez, A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. Tesis: Universidad César Vallejo. file:///C:/Users/Admin/Downloads/P%C3%A9rez\_SAC%20(1).PDF
- Quintanilla, I. (2002). *Psicología social del consumidor*. Valencia: Promolibro.
- Ramírez, M., & Gil, A. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2013. *Investigaciones Andina*, 18(32), 1507-1520.
- Ríos, A.M. Barreto, A.F (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Bogotá, Colombia).

<http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

Rozas, V. (2016). Análisis de la seguridad hospitalaria en la Región Metropolitana. [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/394/Tesis\\_Camilo+Rozas.pdf;jsessionid=53C1D39D56989BBAF05746A78A7B9A62?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/394/Tesis_Camilo+Rozas.pdf;jsessionid=53C1D39D56989BBAF05746A78A7B9A62?sequence=1)

Ruiz, R. (2016). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín [tesis de maestría en Internet] [Tarapoto - Perú]: Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/.](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/)

Rubio, A. (2019). La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2019. Tesis: Universidad Ricardo Palma. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM\\_T030\\_43657522\\_T%20%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM_T030_43657522_T%20%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Segura L y Suxe K. (2018). Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, hospital regional docente las Mercedes – 2017. Tesis: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Segura%20Olano%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis: Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sisalema, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Tesis: Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalem\\_a\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalem_a_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Suñol, R. (2018). La calidad de la atención. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
- Suprenant, C. G. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*,
- 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>
- Thompson, A. y Sunol, R. Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*. 1996, p. 127-141.
- Vera, M. (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. [tesis de maestría por Internet] [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- Vicuña, M. (2002). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Vol. 63(1). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1476>
- Zambrano, V. (2016). Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre. [tesis de maestría por Internet] [Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13718/pdf.pdf>
- Zavaleta E y García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de

salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Calidad de atención</b>	Según el modelo de la norma ISO 9000 (2015), la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.	La presente variable se medirá mediante una encuesta dirigida a los usuarios que asisten a emergencias del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, para determinar el nivel de la calidad de atención.	Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitudes de los profesionales</li> <li>- Experiencias de los usuarios</li> <li>- Empatía</li> <li>- Tolerancia</li> <li>- Confianza</li> </ul>	ORDINAL
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación</li> <li>- Condición ambiental</li> <li>- Limpieza</li> </ul>	
			Resultado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Orientaciones recibidas</li> <li>- Abastecimientos de insumo</li> <li>- Equipamientos</li> </ul>	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de la norma</li> <li>- Uso del protocolo</li> <li>- Procesos claros</li> <li>- Organizaciones</li> </ul>	
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad en las consultas</li> <li>- Equidad en las citas médicas</li> </ul>	

				- Equidad en las distribuciones de medicamento	
<b>Satisfacción del usuario</b>	Rubio (2019), refiere que, la satisfacción contiene elementos "afectivos como cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. Por consiguiente, se vuelve una actitud global hacia el servicio.	La presente variable se medirá mediante una encuesta dirigida a los usuarios que asisten a emergencias del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, para determinar el nivel de la satisfacción del usuario.	Acto médico	- Explicaciones de las enfermedades - Orientaciones del medicamento - Orientación del examen - Atención de las dudas	ORDINAL
			Organización	- Trabajadores suficientes - Comunicación - Trabajadores capacitados	
			Comodidad	- Confort - Comodidades - Buenos tratos - Relación con las familias - Aglomeraciones de los pacientes.	
			Espera	- Tiempo de demoras en las citas. - Tiempo en las demoras para el retiro de los medicamentos. - Tiempo de demoras en el laboratorio.	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia SANITARIA-2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>	Existe		<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>		<b>Instrumento:</b>
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021.	relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del	<b>V.1.: Calidad de atención</b>	Usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente	<b>Diseño</b>	Cuestionario  <b>Métodos de Análisis de</b>

<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención del usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar el nivel de la calidad de atención del usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021;</p> <p>Determinar el nivel de la satisfacción del usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021.</p>	<p>usuario que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo Durante La Emergencia Sanitaria-2021.</p>	<p><b>V.2. satisfacción</b></p>	<p>Las Mercedes-Chiclayo</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>60 usuarios que asiste a Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra está conformada por la misma cantidad de la población</p>	<p><b>de investigación:</b></p> <p>No experimental</p>	<p><b>Investigación:</b></p> <p>Análisis descriptivos</p>
--	--	---	---------------------------------	--	--	---

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

**INDICACIONES:**

Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar desde su percepción la calidad de atención que recibe usted en el Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención. Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando "X" en una sola alternativa.

**Las categorías de respuesta son:**

Muy buena (5), Buena (4), Regular (3), Mala (2) y Muy mala (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<b>Interacción</b>						
1	Califique la actitud del profesional al brindarle atención médica:					
2	Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.					
3	Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico					
4	Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres.					
5	En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?					
6	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
<b>Entorno</b>		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
7	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.					
8	Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.					
9	Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.					
10	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a					

	ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
11	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?					
<b>Resultados</b>						
12	¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
13	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
14	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
15	Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
16	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Eficacia</b>						
17	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
18	Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
19	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
20	El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
21	Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Equidad</b>		Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
22	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.					
23	Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?					
24	Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?					

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

### Indicaciones:

Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la satisfacción que percibe usted en los consultorios del Hospital Docente Las Mercedes-Chiclayo, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención. Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando "X" en una sola alternativa que usted considere más cercana a su percepción

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Acto médico</b>						
1	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado?					
2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
4	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?					
<b>Organización</b>						
5	Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud en el hospital	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
6	Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (triaje y consultorio externo)	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
7	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	El horario de atención es adecuado para usted para sus consultas.	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Comodidad</b>						

9	Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
10	Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
11	Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe.	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
12	Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
<b>Espera</b>						
13	¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
14	¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo?					
15	¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia?					
16	¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio?					
17	¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes?					

# CARTA DE PRESENTACIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

F41

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 23 de noviembre del 2021.

SEÑOR: JAVIER ANTONIO SERRANO HERNANDEZ

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

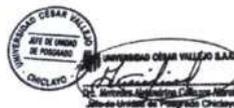
- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Muro Núñez Efraín Roberto
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE LAS MERCEDES-CHICLAYO

1) Asesor : Dr. Nique Carjabal Cesar Armando.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón  
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE POSGRADO  
CHICLAYO

DIRECCIÓN REGIONAL DE EMERGENCIAS  
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

24 NOV 2021

TRAMITE DOCUMENTARIO

HORA: 8:30 FIRMA: [Firma]

4032971-0

S.S. 4030584-