



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Evaluación de la calidad del servicio de atención del área de  
emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Bazan Ubilla, Paola celeste (ORCID: 0000-0001-6425-5617)

**ASESOR:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a mis padres Melida y Luis, quienes son y serán el tesoro más grande que la vida y Dios me dio, gracias papitos porque ustedes siempre están en los momentos más difíciles que me ha tocado vivir y no dudo que siempre estarán al pie del cañón conmigo; también a mi hija Michella, que desde que nació, una nueva vida nació en mí, tú eres mi motor y motivo para seguir adelante, te amo hija.

A mis hermanos Julissa y Luis, quienes estuvieron conmigo desde muy pequeña, cuidando de mí, aprendiendo, creciendo, con peleas, pero siempre con cariño y amor, gracias familia, esto es por y para ustedes, voy a seguir cumpliendo todas las metas que me he trazado, donde seguramente aparecerán nuevas metas, y no dudo que habrá dificultades, pero siempre daré todo de mí para que ustedes se sientan orgullosos.

Gracias Dios, por tanto, siempre contigo, que, sin ti nada es posible.

Paola Celeste

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mi querido docente Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia, quien gracias a sus enseñanzas y sabidurías pude culminar esta apreciada tesis, para poder alcanzar el grado de Maestra en Gestión Pública.

A mí querida casa de estudio superior Universidad César Vallejo filial Chimbote que, gracias al cuerpo de docentes quienes me acompañaron en esta travesía de la maestría donde aprendí mucho y pude nutrirme no solo como profesional, sino también como persona, muchas gracias.

También agradecer al Hospital San Ignacio de Casma, por haberme permitido acceder a información valiosa para poder desarrollar mi tesis y poder aplicar la entrevista al cuerpo médico del área de emergencia.

Agradecida con la vida y con Dios por todo lo que me da, me siento dichosa y gracias nuevamente a las personas que me apoyaron y no dudo que siempre lo darán, los guardo en mi corazón y en mi alma a cada uno de ustedes. Los quiero.

La autora

## Índice de contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Índice del contenido                                  | iv   |
| Índice de tablas                                      | v    |
| Índice de gráficos o figuras                          | vi   |
| Resumen   | vii  |
| Abstract  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                     | 5    |
| III. METODOLOGÍA                                      | 16   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                   | 16   |
| 3.2. Variables y operacionalización                   | 17   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 17   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 19   |
| 3.5. Procedimiento                                    | 21   |
| 3.6. Método de análisis de datos                      | 21   |
| 3.7. Aspectos éticos                                  | 22   |
| IV. RESULTADOS  | 23   |
| V. DISCUSIÓN  | 32   |
| VI. CONCLUSIONES                                      | 42   |
| VII. RECOMENDACIONES                                  | 43   |
| REFERENCIAS   | 45   |
| ANEXOS  | 53   |

## Índice de tablas

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1: Distribución de la población de los usuarios en el área de emergencia distrital de la provincia de Casma, 2022.      | 20   |
| Tabla 2: Niveles de la calidad de servicio de atención.   | 27   |
| Tabla 3: Niveles de la calidad de servicio de atención en el área de emergencia del Hospital de Casma, según sus dimensiones. | 28   |
| Tabla 4: Análisis del nivel promedio porcentual de la calidad del servicio de atención, según sus indicadores.                | 31   |
| Tabla 5: Niveles de calidad de servicio de atención del área de emergencia, según las variables de caracterización.           | 31   |
| Cuadro 1: Matriz integradora de categorías emergentes de factores condicionantes de los elementos tangibles.                  | 33   |
| Cuadro 2: Matriz integradora de categorías emergentes de factores condicionantes de la fiabilidad.                            | 33   |
| Cuadro 3: Matriz integradora de categorías emergentes de factores condicionantes de la capacidad de respuesta.                | 33   |
| Cuadro 4: Matriz integradora de categorías emergentes de factores condicionantes de la seguridad.                             | 34   |
| Cuadro 5: Matriz integradora de categorías emergentes de factores condicionantes de la empatía.                               | 34   |

## Índice de figuras o gráficos

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1: Estadísticos del nivel de la calidad de servicio de atención. | 25   |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, analizar la calidad de servicio de atención al usuario que se brinda el área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022. El tipo de estudio, según su enfoque metodológico fue un estudio mixto cuantitativo - cualitativo y su nivel de alcance fue descriptivo. A su vez, su diseño fue no experimental transversal. La muestra de estudio estuvo integrada por 243 usuarios, seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado con fijación de proporcional. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y entrevista, datos que fueron analizados mediante estadísticos descriptivos básicos y el análisis categorial para la parte cualitativa. Entre los resultados se determina que el nivel de percepción de la calidad de servicio de la mayoría (93,4%) de los usuarios lo valoran como regular y solo el 6,6% lo perciben como malo. Asimismo, se identifica que entre las razones que condicionan la calidad de los servicios son: la infraestructura, la fiabilidad, la falta de personal, medicinas y equipos, entre otros. Concluyendo que, la mayoría de usuarios que se atiende en el área de emergencia del hospital de San Ignacio de Casma, perciben como regular la calidad de servicio que brinda la entidad.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, atención al usuario, hospital de apoyo.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the quality of user care service provided by the emergency area of the Casma Support Hospital, 2022. The type of study, according to its methodological approach, is a mixed quantitative - qualitative study and level descriptive in scope. In turn, its design was non-experimental cross-sectional. The study sample consisted of 243 users, selected through a stratified probabilistic test with proportional setting. For data collection, the survey and interview were used, data that were analyzed through basic descriptive statistics and categorical analysis for the qualitative part. Among the results, it is determined that the level of perception of the quality of service of the majority (93.4%) of the users value it as regular and only 6.6% perceive it as bad. Likewise, it is identified that among the reasons that condition the quality of services are: infrastructure; of trust; lack of personnel, lack of medicines and equipment, among others. Concluding that, the majority of the users of the area of the emergency area of the San Ignacio de Casma hospital, perceive the quality of the service provided by the entity as regular.

**Keywords:** Quality of service, user care, support hospital



## I. INTRODUCCIÓN

En la última década, se ha evidenciado un aumento de pacientes dentro del área de emergencia, generando una saturación, la que afecta a la calidad de servicio que se brinda. Encontrándose que aquellas causas se dan en ciertos servicios intrínsecos, tales como: la disponibilidad en el número de camas, la deficiente atención del personal y un ambiente inadecuado para la atención al usuario. Asimismo, la aparición de enfermedades, siendo un factor que, en algunos casos, interfiera en la calidad del servicio de atención, puesto que, muchas veces el personal no se encuentra capacitado para afrontar y poder atender distintos casos que se presentan a diario (Anquela, et al., 2021). Por lo tanto, el servicio en el sector salud, debe ser de calidad en sus niveles de atención, teniendo en cuenta el uso adecuado de la tecnología, los profesionales y su infraestructura, con el único propósito de brindar un cuidado adecuado y de esa manera, ayudar a optimizar la calidad de vida del usuario (Vizcaíno, et al., 2018).

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2019, señaló que, el deficiente servicio que ofrecen en los centros médicos se debe a la falta de capacitación de los trabajadores, la falta de medicamentos y el poco mantenimiento de los equipos, los cuales son las causales del pésimo servicio que ofrecen, siendo los más afectados los usuarios. Por tal motivo, es que la Organización propuso cambios y estrategias con el propósito de optimizar el servicio en los centros médicos. Por otra parte, en países de América Latina, como Ecuador, la calidad de atención se ve afectada por la infraestructura hospitalaria, la saturación y tiempo de espera de los pacientes, así como la falta de empatía del personal (Suarez, et al., 2019).

En el Perú, la calidad de servicio de atención en las instituciones de atención primaria de salud es defectuosa. Según el Ministerio de Salud (MINSa 2020) solo el 14% de estas instituciones a nivel nacional cuentan con los recursos necesarios los cuales son, el personal capacitado, en sus niveles de atención de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, además, la infraestructura y equipos médicos. Por lo tanto, el 86% de las instituciones a nivel nacional, no cuentan con estos recursos necesarios, generando un problema en la calidad de servicio, lo que se ha convertido en una labor difícil para el gobierno (Portilla, Gil y Agurto, 2021). Según el informe de control realizado

al Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) en Breña se evidenció que, dentro del área de emergencia, el promedio de usuarios en estado crítico es superior al número de usuarios esperado, ya que, en su mayoría son pacientes con prioridad III y IV (Andina, 2022).

Por otro lado, en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2018, se realizó 1 139 341 servicios de emergencia, lo que representa el 16,3% del total de situaciones de emergencias atendidas de ese año. Sin embargo, se observó que, a pesar de los cambios en la infraestructura y el personal, la demanda de atención al usuario es excesiva (Taype, 2019). La deficiente utilización de los recursos humanos, cada vez se realiza con mayor frecuencia, esto se debe a que, las entidades no cuentan con el suficiente personal, lo cual no les permite darse el tiempo necesario para una adecuada atención al paciente, siendo un problema a nivel nacional, mientras que en otros países cuentan con un mayor personal médico capacitado para atender emergencias (Sausa, 2018).

En la ciudad de Casma - Ancash, en el Hospital San Ignacio, la calidad de servicio de atención en el área de emergencia colapsó a mediados del año 2021, llegando a una situación crítica, precaria y alarmante por la situación que se vivía en aquella época, donde, los niveles de contagios por el virus de la COVID -19 era alarmantes, sumándole a ello las personas accidentadas y personas que llegaban en un estado de salud crítico con la esperanza de ser atendidas y poder salvarse. Al respecto el diario la República (2021) menciona que, el área de emergencia del hospital donde se brinda atención las 24 horas del día es defectuosa, ya que, debido a la pandemia la falta de camas fue notorio, de tal manera que, se tuvo que improvisar con sillas de ruedas y camillas viejas con la finalidad de poder atender a los pacientes. Del mismo modo, Fernández (2018) considera un problema los servicios higiénicos, ya que, por décadas las tuberías del alcantarillado han sido las mismas, poniendo en peligro no solo la salud de los pacientes, sino también, la salud del personal, interfiriendo muchas veces en su labor de atender y servir al usuario; además menciona que, los equipos se encuentran en mal estado y en algunos casos son antiguos, lo que es sinónimo de que no es útil ni apropiado para la atención al usuario.

A través del presente estudio se permitirá conocer las deficiencias que presenta el hospital en el área de emergencia en referencia a la calidad de servicio en la atención al usuario, ya que, no hay muchos estudios relacionados al tema y la mayoría se centra de forma general, dejando de lado las áreas más importantes como lo es esta área, la cual servirá para que los usuarios reciban una atención de calidad.

Por tal motivo, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo fue la calidad de servicio de atención al usuario que se brinda en el área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022?

Con respecto a la justificación teórica, debido a la problemática que presenta la calidad de servicio de atención en el área de emergencia, es de suma importancia ampliar y profundizar las bases teóricas de este tema, haciendo énfasis en la atención al usuario, además de, identificar cuáles son las barreras que vienen condicionado para que este servicio sea mejor. Se justifica teóricamente, porque se busca conocer las debilidades, las problemáticas y las necesidades de cambio en la calidad de servicio del hospital, y a su vez que, gracias a la información que se obtendrá de las teorías, se podrá dar a conocer al personal de esta área de emergencia de manera más profunda y precisa sobre la calidad del servicio de atención, la cual debe de ser carácter idóneo.

La justificación fue práctica, porque una vez obtenidos los resultados de la investigación, se procedió a plantear las conclusiones según los objetivos del estudio para saber cuál fue el comportamiento del personal y la percepción del usuario, realizando recomendaciones sobre la mejora de la atención del servicio que brinda el área de emergencia, mejorando no solo dicha área, sino también, mostrando una nueva faz del Hospital San Ignacio de Casma en cuanto a atención al usuario.

Además, se justificó metodológicamente, porque se implementó un instrumento para la recopilación de datos con respecto a la calidad de servicio dentro del área de emergencia, la cual servirá para futuras investigación.

Esta investigación fue conveniente dado que, será de utilidad al personal médico para que puedan ofrecer apropiadamente una mejor atención en el área de emergencia, contribuyendo además, en su vida profesional, formando personas con ideales, valores

y proyección a futuro, que les permitirá reconocer sus habilidades, condiciones y requerimientos para asumir el rol de brindar una atención de calidad, que ayude e influya en el bienestar del usuario, asimismo, que se beneficiarán y gozarán con una mejor atención dentro del área de emergencias del hospital.

Asimismo, se presenta el objetivo general: Analizar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario que se brinda en el área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022. Y como objetivos específicos:

Analizar el nivel de la calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según sus dimensiones de estudio: fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Describir el nivel de calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según variables de caracterización.

Conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención según la percepción del personal administrativo del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, se encontraron estudios cuyo enfoque metodológico fue cuantitativo y mixto, los instrumentos que se emplearon fueron las encuestas y entrevistas, cuyos resultados están relacionados con el servicio brindado al paciente en los distintos centros médicos a nivel nacional e internacional.

A continuación, se presenta los antecedentes de estudio a nivel nacional:

Benites, et al., (2021) en su estudio cuyo propósito fue identificar los factores asociados al servicio que se brinda en los centros médicos públicos de la ciudad de Chimbote, mediante un estudio descriptivo, utilizó una muestra de 210 usuarios que fueron atendidos en dos hospitales de la provincia del Santa y el instrumento que se empleó fue el cuestionario sobre el modelo SERVQUAL. Los resultados demostraron que, la calidad de servicio presentó un nivel alto según el 62% de los usuarios del hospital la Caleta y mientras que la calidad de servicio presentó un nivel medio según la percepción del 78% de los usuarios del hospital Eleazar Guzmán Barrón. Concluyendo que, el nivel de la calidad de servicio se relaciona según el comportamiento del paciente atendido.

Álvarez, et al., (2021) en su artículo cuyo objetivo fue analizar la información sobre la atención al paciente de un grupo de médicos en los últimos años en la ciudad de Lima, mediante un estudio descriptivo, con un diseño cualitativo y no experimental. Los resultados identificaron que, varios médicos que se encuentran desempleados, mencionaron que, por la falta de conservación de los equipos, la mala infraestructura y las medicinas vencidas que se encuentran almacenadas de forma inadecuada, son las causantes que afecta la calidad de servicio de atención. Concluyendo que, la calidad de servicio de atención al usuario es deficiente por la falta de personal médico, la falta de equipos y materiales que son importantes para la atención médica, así como también la falta de medicamentos.

López (2019) en su análisis cuyo propósito fue determinar el nivel de la calidad de servicio en la Red de salud Pacífico Norte en Piura, mediante un estudio descriptivo, con un diseño no experimental, utilizó una muestra de 370 pacientes y el instrumento que se

aplicó fue el cuestionario de medición SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que, la calidad de servicio según la percepción del paciente está en proceso de mejora y teniendo el compromiso de mejorar, la cual se corroboró con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Concluyendo que, la calidad de servicio de la Red Pacifico Norte, muestra deficiencias en su servicio, la cual se demuestra según la percepción de los usuarios.

Malpartida (2021) en su artículo cuya finalidad fue analizar la calidad de atención que se ofrece al usuario en el seguro social en Lima, mediante un estudio descriptivo, mixto y analítico, donde se aplicó el instrumento del cuestionario de la calidad de servicio en las filiales del seguro social a nivel nacional, utilizando una muestra de seis mil personas. Los resultados evidenciaron que, desde año 2017 hasta marzo del 2020, el nivel de aseguramiento fue igual para todos los usuarios. Sin embargo, el mayor inconveniente fue el tiempo de espera en la atención. Concluyendo que, la atención médica en EsSalud es buena, sin embargo, hay que esperar para ser atendidos.

Carhuancho, et al., (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, mediante un estudio descriptivo, utilizando una muestra de 418 encuestados y con un enfoque cuantitativo. Los resultados evidenciaron que, existe una pésima calidad en el servicio debido a que el hospital no cuenta con la infraestructura adecuada (espacios pequeños) y que el personal no realiza un seguimiento a los pacientes de bajos recursos económicos, es así que, solo el 0,2% se encuentran satisfechos en relación a este servicio.

Con respecto a los antecedentes a nivel internacional, está Montero, et al. (2020) con su artículo cuyo objetivo fue evaluar el servicio que brinda el área de emergencia de un centro médico en Cuba, mediante un estudio descriptivo, la población que se empleó fue de 51 colaboradores del área de emergencia, 164 usuarios que fueron encuestados y el instrumento que se aplicó fue una guía de observación. Los resultados evidenciaron que, las condiciones del centro médico no son las adecuadas, debido a que los empleados manifestaron que la infraestructura no presenta una buena ventilación, los servicios higiénicos no son los apropiados, además de las condiciones en las que se encuentra los techos y paredes, calificándolos con un 62,3% del nivel regular.

Concluyendo que, el servicio que se brinda en el área de emergencia es regular debido a su mala infraestructura en algunos sectores del centro médico.

Vizcaíno, et al., (2018) en su artículo científico cuya finalidad fue evaluar el desenvolvimiento del personal médico que trabaja en el área de emergencia de un centro médico público en la ciudad de Jalisco-México, mediante un estudio de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y el instrumento que se empleó fue Service Performance, utilizando una muestra de 96 pacientes. Los resultados demostraron que, las mujeres tuvieron una mejor atención que los varones, además que, en el turno tarde la atención fue más rápida que en los otros turnos (mañana y noche). Concluyendo que, la calidad de servicio está sujeto al desenvolvimiento de los trabajadores, la cual conlleva a una percepción del usuario calificándola como buena.

Ibarra y Rúa (2018) en su artículo cuyo objetivo fue evaluar el servicio que se brinda al usuario en urgencias de un centro médico público en Colombia, mediante un estudio descriptivo y el instrumento aplicado fue la observación directa con análisis cuantitativo y cualitativo. Los resultados demostraron que, la calidad de servicio bajo los protocolos de bioseguridad y el trato del personal hacia los pacientes no fueron las mejores, por la alta demanda de pacientes, la falta de empatía de algunos trabajadores, la poca preparación de ellos y el tiempo de espera. Concluyendo que, el servicio brindado en el centro médico de Yopal es mala porque no cuenta con el espacio suficiente para la atención de los pacientes y la atención del servicio es pésima.

Pérez, et al., (2018) en su artículo científico cuyo objetivo fue analizar la percepción del servicio al usuario en un centro médico asistencial en Cuba, mediante un estudio descriptivo, transversal, utilizando una muestra de 220 pacientes atendidos entre los meses de marzo y abril del 2016 y el instrumento que se aplicó fue SERVQUAL. Los resultados demostraron que, las dimensiones de la calidad de servicio fueron confundidas por los usuarios, las dimensiones de seguridad con la empatía y la calificación según la mitad de los usuarios (50%) fue mala en todas sus dimensiones. Concluyendo que, la baja percepción se debe a la pésima atención recibida en este centro médico asistencial.

Zarei y Shamsaddini (2017) en su artículo cuyo objetivo es comparar la calidad de servicio en el área de emergencia de hospitales privados y estatales en la ciudad de Teheran-Irán, mediante un estudio descriptivo, la cual emplearon una muestra de 373 pacientes y su muestreo fue por conveniencia. Los resultados evidenciaron que, la calidad de servicio fue buena según la percepción de los pacientes, cuyo puntaje promedio fue de 4,3 en los centros médicos privados de 5 puntos, mientras que en los centros médicos estatales fue de 3,9. En conclusión la calidad de servicio en el área de emergencia de los hospitales privado fue mejor que en los hospitales públicos.

Ali, et al., (2018) en su artículo cuyo objetivo es comprender y comparar el nivel de las expectativas de los pacientes sobre la atención médica en los hospitales de Delhi-India, mediante un estudio de enfoque descriptivo, la muestra utilizada fue 210 pacientes y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados demostraron que, el 58% de los pacientes, percibieron la calidad de atención como buena y con respecto a sus dimensiones señalaron que, el hospital cuenta con la playa de estacionamiento amplia (aspectos tangibles); además señalaron que, el personal médico se da el tiempo para atender a todos los pacientes (empatía); en la dimensión de seguridad, los pacientes confían en su médico de turno y en la capacidad de respuesta, existe una buena comunicación entre el personal y el paciente. En conclusión, la calidad de servicio es buena según la percepción del paciente ya que, cumplen con sus expectativas.

Muhammad (2018) en su artículo cuyo objetivo fue evaluar el nivel de calidad de servicio en un hospital de la ciudad Ayud-Pakistán, mediante un estudio descriptivo, la muestra utilizada fue de 246 pacientes y el instrumento aplicado fue el cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que, existe una brecha entre las expectativas del paciente y los servicios recibidos por parte del personal, la cual fueron evaluadas por las dimensiones de aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; las dimensiones de aspectos tangibles, fiabilidad y seguridad, el 48% lo percibieron como buena y las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía, el 52% lo percibieron como mala. En conclusión, la calidad de servicio en el hospital de Pakistán fue regular (46%) debido a que se tiene que mejorar la percepción del paciente según el trato recibido.



Vázquez, et al., (2018) en su estudio cuya finalidad fue determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la asistencia de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica, mediante un estudio descriptivo, la cual utilizó una muestra de 395 pacientes que fueron atendidos en la unidad médica de la ciudad de Puebla - México y cuyo instrumento fue la encuesta. Los resultados evidenciaron que, el 66% fueron del sexo femenino y el 34% fueron del sexo masculino, mientras que el promedio de edad de 42 años, con una edad mínima de 19 años y una edad máxima de 91 años, la satisfacción fue mayor según el 60% de los usuarios. En conclusión, la atención recibida en la unidad médica fue buena.

Con respecto a las bases teóricas sobre la variable de calidad de servicio de atención, Abbas, et al., (2017) señalaron que, el servicio que brindan los centros médicos debe ser un factor fundamental en la satisfacción del usuario y, además, sirve como evaluación del servicio por parte del usuario, es decir, comprobar si el servicio es de calidad en el sector salud.

Asimismo, la OMS (2018) señaló que, la calidad de servicio en el sector salud tiene que cumplir algunos requisitos, entre ellos, ser eficaz en proporcionar toda la información necesaria cuando se la requiera, ser seguro en la disminución de los riesgos al usuario, además, la prioridad debe ser los usuarios, siendo los más beneficiados respetando sus preferencias sociales. Del mismo modo, Del Carmen (2019) señaló que, el esfuerzo del personal de salud con los usuarios, permite fortalecer su ética profesional y una mejor percepción del usuario hacia el sector salud.

La calidad de servicio se basa en garantizar una atención de calidad en el sector salud, una igualdad de atención para todos los pacientes, el cual debe de cumplir con mejorar sus expectativas y necesidades, generando un impacto positivo (Massip, et al., 2008). En la misma línea la calidad de servicio en el sistema sanitario, es evidenciar que el personal que trabaja en el centro médico sea eficiente, tenga conocimientos del uso de los medicamentos, materiales y equipos, con la finalidad de disminuir el riesgo de empeorar la salud del paciente (La torre, et al., 2018).

Con respecto a los factores para mejorar la calidad de servicio se tiene: el ambiente donde se recibe al usuario en el centro médico, donde debe de ofrecer comodidad, la cual genere un mejor sentimiento de bienestar para que el usuario se pueda recuperar. Otro factor es el tiempo de espera dentro del área de emergencia, la comunicación entre los familiares y el médico y la congestión de pacientes siendo este un factor principal para la mayoría de hospitales, debido a que, siempre se sobrepasa el límite de camas disponibles (Chindoy, 2019).

Herramientas y estrategias del sistema sanitario, tiene como finalidad enfocarse en la extensión técnica, relaciones interpersonales y su entorno, asegurando una transformación de los niveles y servicios para mejorar la eficiencia y calidad. Dentro de estas prioridades, debe de estar la satisfacción al paciente, mientras que las herramientas para solucionar la deficiente prestación de servicio en el sector salud, es el desarrollo de un plan de capacitación para el personal, con la finalidad de dar una mejor capacidad de respuesta a los cambios que requiere implantar con este plan, permitiendo implementar sistemas tecnológicos que fortalezcan el nivel de atención, en otras palabras, los factores que giran a este entorno son la capacidad de respuesta, la atención, la disponibilidad de recursos y la comunicación (Pineda-Cajilima, et al., 2021).

Con respecto a las teorías sobre la calidad de servicio, se tiene a la teoría de la asignación causal, que está basado en las valoraciones que le otorgan los usuarios al servicio, bajo esta premisa se da un valor esperado, es decir, si el puntaje obtenido es mayor al valor esperado la calidad de servicio será excelente y caso contrario la calidad de servicio será mala (Johnson, et al., 2015). A su vez, la teoría del resultado, indica que la calidad de servicio es el resultado directo del desempeño de los elementos del servicio desde la perspectiva del usuario (Brooks, 2015).

Para evaluar la calidad de servicio en el área de emergencia, se debe tomar en cuenta normas y especificaciones según los protocolos establecidos dentro del centro de salud (Alshurideh, et al., 2018) es así que, se tiene modelos como: el modelo nórdico de Grönross que fue creado en el año 1984 donde fundamenta la calidad de servicio y su relación con la experiencia y la percepción del usuario, es decir, se basa en el trato que recibió el usuario con anterioridad. Luego se creó un modelo denominado SERVPERF

CRONIN, de Taylor (1992) que es un cuestionario de 22 ítems que permite medir la percepción del usuario. Además, se creó otro modelo sobre la percepción recomendado por Brady & Cronin (2001) basado en tres niveles, la calidad de interacción, la infraestructura y los resultados según Torres y Vásquez (2015). Y por último se creó el modelo SERVQUAL que mide las expectativas y la percepción de los usuarios según Parasuraman, et al., (1991).

El modelo SERVPERF se basa especialmente en medir la percepción del usuario, la cual elimina las expectativas, es decir, mide lo que se espera recibir del servicio y evalúa cinco dimensiones como los aspectos tangibles, que comprende el ambiente físico, la infraestructura, equipos y medios de comunicación, también mide la fiabilidad que es la habilidad de cumplir con el servicio prometido por parte de la entidad, además, la capacidad de respuesta, que es la disposición de la organización para ayudar de manera voluntaria al usuario para demostrar su eficiencia, la seguridad, que es la credibilidad que debe tener toda entidad y por último la empatía que es atención individual que se le otorga al usuario (Huerta, 2015).

Por otro lado, el modelo HEALTHQUAL, que es una herramienta multidimensional para la cuantificación de la calidad de servicio en la atención médica moderna, encargándose de evaluar la percepción del usuario, mediante un conjunto de preguntas y considera las dimensiones como: la mejora de los servicios asistenciales, la eficiencia, seguridad, empatía y la fidelización de los pacientes (Barrios, et al., 2020).

Otro modelo es el modelo SERVQUAL elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991) que está compuesta por 22 preguntas que miden las expectativas con respecto al servicio que brinda y las percepciones del usuario, la cual está siendo valorada por los usuarios mediante cinco dimensiones que son los aspectos tangibles, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía. Con respecto a los modelos sobre la variable se seleccionó el modelo SERVQUAL y sus dimensiones son:

Los elementos tangibles de un centro médico, son los equipos, materiales, personal e infraestructura, es decir, son los elementos que son parte de la entidad Parasuraman (1993). Del mismo modo, para Irons (2019) señaló que, es el entorno del

sector como la infraestructura, materiales y equipos, es decir, el lugar donde se atiende al paciente. Además, son aquellos elementos que toda organización necesita como los materiales, equipos que ayuden a mejorar el servicio dentro de esta área (Santamaría, et al., 2018).

Asimismo, Pumacayo, et al., (2020) considera que, los elementos físicos que son necesarios en la prestación del servicio, son equipos que utiliza el personal y los medios de comunicación como los altoparlantes, una característica de estos elementos tangibles, se debe a que los usuarios pueden percibir estos servicios, además, dentro de estos elementos físicos esta la iluminación, la apariencia física del personal y por último, la plataforma de comunicaciones (Pumacayo, et al., 2020).

Fiabilidad de un centro médico, es aquella habilidad que se relaciona con el servicio brindado por parte del personal del hospital, es decir, son las destrezas del personal al momento de atender al usuario (Parasuraman, 1993). Además, para Irons (2019) señaló que “es importante contar con personal especializado en el sector salud, la cual genere confianza al usuario” (p.188). Por otro lado, Podesta y Maceda (2018) lo definen como, la destreza del personal para generar credibilidad en el usuario. De la misma manera, es la habilidad de reconocer algún error y solucionarlos con la finalidad de crear confianza en el usuario (Palacios, Álvarez y Ramírez, 2021).

Según Pumacayo, et al., (2020) esta dimensión se basa en la eficacia del servicio, teniendo en cuenta el tiempo establecido y la promesa que la entidad realiza al usuario, en otras palabras, la entidad da un servicio con todos sus atributos y características creando en los usuarios fiabilidad, así como también, la solución de alguna queja, reclamo o algún inconveniente que suele suceder; otro factor importante es el interés que muestran los usuarios en la prestación de servicio, porque cuando la respuesta es buena por parte del servidor, crea una buena percepción.

Capacidad de respuesta de un centro médico, es la predisposición del personal de la entidad para solucionar algún inconveniente que se les presente, siendo eficaz en el servicio (Parasuraman, 1993). Asimismo, para Irons (2019) señaló que, “son aquellas

destrezas que cuenta el personal del sector salud para solucionar las inquietudes del paciente” (p.189).

De acuerdo a Pumacayo, et al., (2020) es aquella acción que se le otorga a los usuarios mediante un apoyo oportuno a la solución de un inconveniente presentado, es decir, que esta dimensión es importante para medir el nivel de atención, por esa razón los usuarios tienen la capacidad de aclarar las dudas sobre el servicio recibido en la entidad, señalando que, la dimensión se relaciona con la resolución de un problema de manera amable, rápida y eficiente por parte de la entidad, según los requerimientos del usuario cuando solicitan algún servicio.

Seguridad en un centro médico, es aquel factor que genera confianza, según el servicio brindado a sus usuarios por parte del personal de la entidad (Parasuraman, 1993). Por otro lado, es el conocimiento de los trabajadores al momento de realizar sus funciones, cuya finalidad es inspirar confianza al usuario y responder todas las inquietudes planteadas por ellos (Tamayo, et al., 2018)

López (2018) señaló que, la seguridad está fundamentada en el conocimiento y la atención del personal de salud, la cual permite una mayor credibilidad y confianza en el usuario, es decir, transmitir confianza por parte de sus trabajadores, siendo efectivos en solucionar las necesidades del usuario, además de, disminuir el riesgo que presenten complicaciones en su estado de salud y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.

La seguridad, se relaciona con la inspiración de confianza y buena voluntad mediante la habilidad, cortesía y conocimiento que es un fiel reflejo de la institución, esta dimensión se basa en el conocimiento del personal en las respuestas que son planteadas por el usuario, la cual demuestra la competencia, en su labor y amabilidad en la relación con el usuario, generando una lealtad hacia la entidad (Pumacayo, et al., 2020).

Para Hansen, et al., (2020) la seguridad en el área de emergencia es importante porque la atención debe de ser buena y de calidad, ya que la demanda cada vez se va incrementando y esta área debe de contar con los recursos necesarios como equipos, materiales y medicinas, por ello, se debe implementar los estándares de calidad y la capacitación a los trabajadores con la finalidad de otorgarle seguridad al paciente.

Empatía en un centro médico, es el esfuerzo personalizado realizado por el personal de la entidad hacia el usuario cuya función es cumplir con sus necesidades (Parasuraman, 1993). Por otro lado, para Irons (2019) señala que, se basa en comprender las exigencias del usuario dentro de un hospital, ponerse en lugar de ellos, es decir, comprender por lo que están pasando. En la misma línea, Vizcaíno, et al., (2019) lo definió como una cualidad del trabajador que consiste en comprender al usuario.

La empatía, de acuerdo con Pumacayo, et al., (2020) es aquella dimensión que se basa en el trato personalizado con el usuario, es decir, que el usuario debe sentirse comprendido y atendido adecuadamente, es aquí donde, la importancia de la atención del personal debe de ser idónea, teniendo en cuenta las prioridades y necesidades de los pacientes, teniendo relación directa con la calidad de atención, la cual debe de tener las entidades mediante su personal, ofreciendo una atención amigable, respetando y valorando al usuario.

Barreras que vienen condicionando una atención de calidad en los centros médicos; los usuarios deben de ser atendidos de manera rápida y eficaz, sin embargo, las decisiones de los encargados son de forma grupal, basándose en una estructura que muchos de los hospitales tienen, limitando en algunos casos la rápida respuesta en situaciones de urgencia y/o emergencia. Un claro ejemplo son los pacientes diagnosticados con diabetes, la demora en el proceso de atención hace que se agrave su situación, otro caso es la atención por múltiples especialidades, ya que, si no hay una buena comunicación entre los profesionales de la salud, genera una demora y esto puede ser fatal para el paciente, sobre todo en las personas mayores que pasan por varios médicos, obteniendo diferentes diagnósticos, además de una larga lista de medicamentos que deben de ingerir (Soto, 2019).

Área de emergencia; esta área es descrita como un fenómeno que se origina de la mezcla de factores conocidos, una emergencia no se espera sino surge de manera eventual y desagradable por un daño, alteración, es decir, una ruptura de la tranquilidad de un sistema, sin embargo, no excede la capacidad de respuesta en las personas afectadas, además según la norma técnica del MINSA señala que, el servicio de emergencia es un suceso inesperado que requiere de atención inmediata ya que en

algunos casos la vida de las personas está en riesgo, en otras palabras, es una unidad orgánica de un centro médico que se encarga de brindar una atención adecuada en esta área todo el día (Sánchez, 2018).

Para López (2013) los objetivos y principios de los sistemas de emergencias médicas, tiene como propósito disminuir la mortalidad de las personas, para ello su capacidad de respuesta debe ser eficiente y eficaz, entre estos objetivos está: La accesibilidad, que son los recursos que cuenta el área de emergencia que serán usados en cualquier momento y estarán a disposición del personal; La eficacia, son aquellos servicios que deben tener un proceso de atención rápida, es decir, disminuir el tiempo de espera y atención; La calidad, son las acciones y prácticas que se realizan en cada situación que se les presente, es decir, adaptarse a la situación que se presenta, con la recomendación del caso y lograr que los usuarios puedan recuperarse.

Diagnóstico sobre la calidad de servicio en la atención del usuario; para poder ayudar a mejorar el problema dentro del sistema sanitario, se tiene que saber con cuantos equipos médicos cuenta un hospital, como por ejemplo, los equipos de resonancia magnética, de citometría, es decir, llevar un control sobre estos equipos, la cual permitirá hacer un aporte fundamental, realizando un inventario con la finalidad de conocer cuántos equipos son necesarios para un hospital y poder solicitarlos mediante un programa de adquisición de equipos, la idea sería mediante las compras cooperativas que realizan varios centros médicos y lograr adquirir equipos modernos (Barbero, 2022).

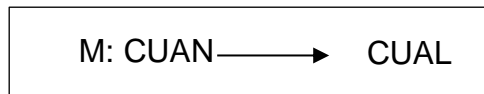
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un enfoque mixto: Cuantitativo – Cualitativo, de acuerdo a Hernández, et al., (2018) lo definen como una investigación propia donde permite desarrollar un diseño propio que se relacione con sus objetivos de la investigación.

El tipo de investigación es básica, ya que aportará conocimientos teóricos sobre la caracterización de una realidad, además, su nivel de investigación fue descriptivo (Consejo nacional de ciencia y tecnología e innovación tecnología [CONCYTEC], 2018). Además, se describió la percepción y las expectativas del usuario con respecto a la calidad de servicio en la atención y a partir de los cuales se planteó estrategias para mejorar el servicio. Para Hernández, et al., (2018) valoran que, este tipo de investigación está orientado a describir características de grupos, personas o de un fenómeno que sean motivos de análisis.

Su esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio: usuarios y trabajadores del hospital San Ignacio de Casma.

CUAN: Recolección y análisis de datos cuantitativos: Análisis del nivel de calidad de servicio de atención al usuario del Hospital San Ignacio de Casma.

CUAL: Recolección y análisis de datos cualitativos: conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención del Hospital San Ignacio de Casma.



### **3.2. Variable y operacionalización**

Variable de estudio: calidad de servicio de atención

Definición conceptual: Parasuraman, et al., (1991) la calidad de servicio de atención es aquel que mide las expectativas con respecto al servicio que brinda y las percepciones del usuario, la cual está siendo valorada por los usuarios a través del modelo SERVQUAL.

Dimensión operacional: Gracias a la aplicación del cuestionario de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL, se valoró el nivel de calidad de servicio de atención en el área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según la percepción del usuario.

Escala de medición: Ordinal

Variables de caracterización: Sexo, grupo etario, condición de atención y lugar de procedencia.

Matriz de operacionalización de la variable (Anexo 1)

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

*Población.* Para Arias (2016) la población es el grupo de elementos finitos o infinitos que pueden ser tomados como parte del estudio, teniendo en cuenta ciertos criterios. La población estuvo conformada por 1531 pacientes de ambos sexos que fueron atendidos en el área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma durante el mes de abril del 2022.

Tabla 1

*Distribución de la población de los usuarios en el área de emergencia distrital de la provincia de Casma, 2022.*

| Sexo      | Niños | Adolescentes | Jóvenes | Adultos | Adultos Mayores | Total |
|-----------|-------|--------------|---------|---------|-----------------|-------|
|           | 0-11  | 12-17        | 18-29   | 30-59   | >60             |       |
| Femenino  | 152   | 87           | 306     | 312     | 61              | 923   |
| Masculino | 193   | 50           | 153     | 160     | 50              | 608   |
| Total     | 345   | 137          | 459     | 472     | 111             | 1,524 |

*Nota. Padrón de registro de usuarios del Hospital San Ignacio de Casma, 2022.*

*Criterios de inclusión:* Pacientes atendidos en el área de emergencia durante el mes de abril, 2022 y que aceptaron participar de la investigación.

*Criterios de exclusión:* Usuarios que fueron derivados a otro Hospital, por ende, no aceptaron participar de la investigación.

*Muestra:* Para Hernández, et al., (2018) es aquel conjunto de casos que están relacionados con una serie de requisitos con determinadas especificaciones. En esta investigación se utilizó la fórmula del cálculo de muestra para estimación de frecuencias (marco muestral conocido), a partir del cual, se obtuvo una muestra que estuvo conformada por 243 pacientes.

**Muestreo:** El tipo de muestreo, fue probabilístico, y la técnica de muestreo estratificado con fijación proporcional, es decir, determinó con estratos que estuvo conformado por la población y para luego extraer una muestra; la base para realizar este tipo de muestreo fue la edad, sexo, nivel socioeconómico, entre otros. Por lo tanto, se dividió la muestra entre la población para hallar el tamaño de cada estrato (Otzen y Manterola, 2017).

| Sexo      | Adolescentes | Jóvenes | Adultos | Adultos Mayores | Total      |
|-----------|--------------|---------|---------|-----------------|------------|
|           | 12-17        | 18-29   | 30-59   | >60             |            |
| Femenino  | 20           | 55      | 56      | 16              | 147        |
| Masculino | 15           | 32      | 33      | 16              | 96         |
| Total     | 35           | 87      | 89      | 24              | <b>243</b> |

Con respecto a la postura cualitativa, la muestra fue no probabilística, y estuvo conformada por sujetos que estuvieron vinculados al estudio, cuyo número estuvo caracterizado por la calidad de recopilación de datos. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 6 trabajadores que laboran de forma rotativa (turno día y noche) dentro del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022, por lo cual se entrevistó a los que laboran en el turno día que fueron un médico, tres técnicas y dos enfermeras que laboran en dicha área.

**Unidad de análisis:** Pacientes, médicos, enfermeras y técnicos del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma.

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

En este estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta; técnica donde se recoge la información de la variable de estudio para luego ser analizada e interpretada (Hernández, et al., 2018).

Con la finalidad de conocer la percepción y expectativas del usuario en el área de emergencia en relación a la calidad de servicio de atención.

El instrumento cuestionario calidad de servicio, basado en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, et al., (1991). El cuestionario de Calidad de servicio presentó 22 ítems basados en sus cinco dimensiones que son elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (4 ítems), en escala ordinal y de tipo Likert, con los siguientes intervalos: 1 = deficiente (22 – 51 puntos), 2 = regular (52 – 81 puntos) y 3 = eficiente (82 – 110 puntos).

*Validez:* Con respecto a la validez, se aplicó la validez de contenido, es decir, se procedió a evaluar los instrumentos mediante el juicio de dos especialistas con grado de magister que se desempeñan como docentes en la Universidad César vallejo, Filial Chimbote. Para tal propósito, se empleó una matriz de validación donde se verificó los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de los ítems (Hernández, et al., 2018). (Anexo 03)

*Confiabilidad:* De acuerdo a Hernández, et al., (2018) la confiabilidad es el nivel de repetición, con la cual una respuesta dada por un determinado sujeto, otorga resultados idóneos para la aplicación de un instrumento. Se realizó mediante la aplicación de la prueba piloto a 20 usuarios del hospital San Ignacio de Casma donde, se evaluó el nivel de confiabilidad del instrumento y cuestionario de calidad de servicio, obteniendo como resultado 0.874, lo que significa que el instrumento presentó una confiabilidad muy alta (Anexo 03).

Además, se aplicó una entrevista, que es aquel instrumento que implican a una persona capacitada para aplicar un cuestionario de forma oral, es decir, cara a cara, con el propósito de que, con este instrumento se pueda saber más sobre el entorno de acuerdo a la investigación (Hernández, et al., 2018). En este estudio se aplicó la entrevista al personal médico que atiende en el área de emergencia del Hospital.

Guía de entrevista “Factores que condicionan la calidad de servicio de atención”. Es un instrumento cualitativo semiestructurado, cuya finalidad es determinar los factores que vienen condicionando u obstaculizando la calidad de servicio de atención al usuario, en el hospital San Ignacio de Casma (Anexo 3). La guía de entrevista consta de 5 ítems de respuesta abierta relacionadas con las cinco dimensiones de estudio, las cuales se construyeron con las categorías orientadas de un análisis por categoría. Para tal efecto, se entrevistó a seis trabajadores del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma.

Con relación a su objetividad y consistencia, se consideró una guía de entrevista, que contó con criterios en su proceso de elaboración y aplicación. En su credibilidad, se usó de forma intencional seis participantes, conocedores del tema, cuyas funciones son

atender al usuario. En este caso los participantes fueron médicos, técnicos y enfermeras (os), cuyos testimonios fueron registrados y verificados.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar la presente investigación se realizó la entrega de un consentimiento informado al director del Hospital, quien autorizó el ingreso y aplicación del instrumento para la recolección de datos, luego se realizó los criterios de selección y el muestreo, donde se procedió a conocer los números telefónicos de los usuarios con la finalidad de mandar un link, que constó de preguntas realizadas a través de Google Drive, es decir, se les envió un cuestionario sobre la calidad de servicio en atención al usuario, la cual tuvieron un tiempo de duración de 20 minutos y los datos obtenidos sirvió de base de datos para el análisis estadístico. Por otro lado, se aplicó una entrevista al personal médico que trabaja en el área de emergencia, cuya entrevista constó de 5 preguntas que fueron respondidas de forma abierta, la cual permitió ser analizada con el propósito de conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención.

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

En esta investigación se realizó la estadística descriptiva, que constó de tablas de frecuencias y porcentajes, según la variable, las dimensiones de la calidad de servicio de atención, la cual se complementó a través del programa Excel para el análisis y la descripción de la variable.

Para el estudio y la evaluación de la variable de estudio, se valoraron los siguientes niveles y rangos de puntuación.

En base al nivel total de la calidad de servicio de atención al usuario se encuentra, el nivel bueno (82 – 110), regular (52 – 81) y malo (22 – 51). Asimismo, las dimensiones están conformadas por elementos tangibles, seguridad y empatía teniendo los niveles y rangos de puntuación bueno (16 – 20), regular (10 – 15) y malo (4 – 9); fiabilidad y capacidad de respuesta sujeto a los niveles y rangos de puntuación bueno (19 – 25), regular (12 – 18) y malo (5 – 11).

Por otro lado, con respecto al proceso y análisis cualitativo, está referida al método de la teoría fundamentada, que busca construir significados que van emergiendo a partir de la información recolectada (Hernández, et al., 2014). Para llevar a cabo esta teoría, se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

Primero. Sistematización de la información. Se dio a partir del soporte de grabación del audio, donde se identificó las categorías que surgen de la información en una matriz estructurada para cada participante por factores de categoría.

Segundo. Categorización. Una vez identificados los factores y a partir de su análisis se procedió a interactuar a las categorías emergentes, es decir, se realizó un proceso de identificación relacionado entre las categorías obtenida de la codificación abierta y subcategorías, con la finalidad de agruparlas según la dimensión de la variable.

Tercero. Teorización. Estuvo basada en un patrón, el cual se procedió a su interpretación descriptiva, en otras palabras, como síntesis sobre los hechos relacionados con el tema.

### **3.7. Aspectos éticos**

Teniendo en cuenta el código de ética de investigación (UCV, 2021) en la Resolución del Consejo Universitario N° 0340-2021-UCV, en el presente estudio se consideró los lineamientos determinados en dicha norma, haciendo énfasis en lo siguiente: La confidencialidad de la información recolectada, la cual fueron exclusivamente para fines académicos. Del mismo modo, fue transparente, porque permitió verificar los resultados, además, fue de propiedad intelectual, porque respetó la autenticidad del autor, asimismo, fue de justicia, porque no se discriminó a ninguno de los participantes y, por último, fue benéfica, porque tiene como propósito plantear alternativas de solución para mejorar la calidad de servicio de atención.

#### IV. RESULTADOS

El presente capítulo constará de tres partes, que están relacionados con los objetivos de la investigación.

##### 4.1. De los resultados cuantitativos

Objetivo general: Analizar el nivel de la calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022.

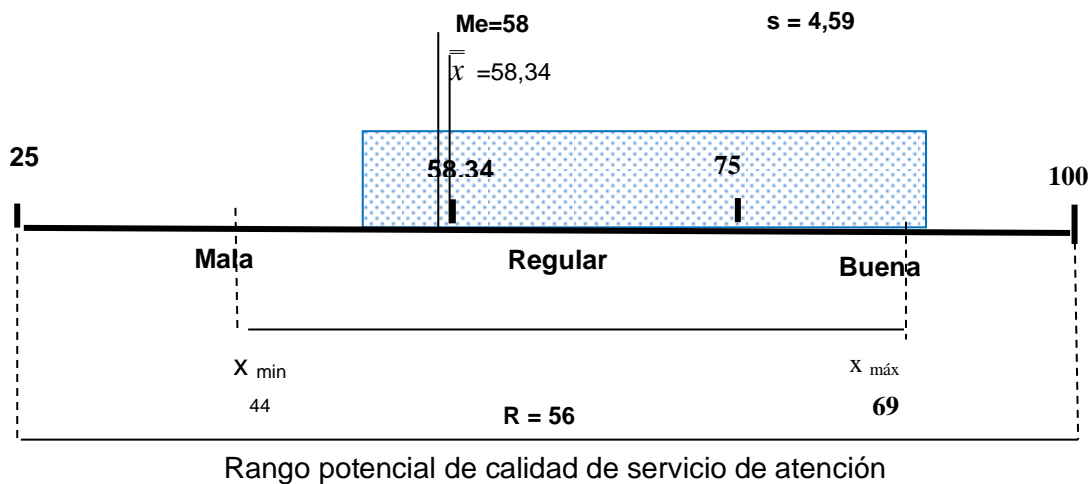
Tabla 2:

*Niveles de la calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital*

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Mala    | 16         | 6,6        |
| Regular | 227        | 93,4       |
| Buena   | 0          | 0,0        |
| Total   | 243        | 100,0      |

*Nota. Anexo 5*

**Interpretación.** De la tabla 2, se determinó que, la mayoría (93,4%) de los usuarios del área de emergencia perciben un nivel regular de la calidad de servicio de atención y solo el 6,6% lo perciben como malo.



*Figura 1*

*Estadísticos del nivel de la calidad de servicio de atención*

**Interpretación:** Se observa en la figura 1, las puntuaciones obtenidas de la calidad de servicio de atención en el área de emergencia, se encuentran en un nivel regular, dentro del rango obtenido, varía desde los 44 hasta los 69 puntos dentro de un rango de 25 a 100 puntos. Además, su media aritmética (58, 34) se encuentra más cercano al límite del nivel bajo. Asimismo, la otra parte de los usuarios dio un puntaje de 58 puntos, la cual corroboran como la calidad de servicio de atención como regular. Estas puntuaciones presentan un bajo nivel de variabilidad de 21,1%; por lo tanto, se confirma que la muestra es representativa con relación a los datos.



Objetivo específico 1: Analizar el nivel de la calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según sus dimensiones de estudio.

Tabla 3:

*Niveles de la calidad de servicio de atención en el área de emergencia del Hospital, según sus dimensiones.*

| Dimensión              | Niveles | f          | %           |
|------------------------|---------|------------|-------------|
| Elementos tangibles    | Baja    | 41         | 16,9%       |
|                        | Regular | 199        | 81,9%       |
|                        | Buena   | 3          | 1,2%        |
| Fiabilidad             | Baja    | 38         | 15,6%       |
|                        | Regular | 205        | 84,4%       |
|                        | Buena   | 0          | 0,0%        |
| Capacidad de respuesta | Baja    | 25         | 10,3%       |
|                        | Regular | 218        | 89,7%       |
|                        | Buena   | 0          | 0,0%        |
| Seguridad              | Baja    | 43         | 17,7%       |
|                        | Regular | 200        | 82,3%       |
|                        | Buena   | 0          | 0,0%        |
| Empatía                | Baja    | 68         | 28,0%       |
|                        | Regular | 175        | 72,0%       |
|                        | Buena   | 0          | 0,0%        |
| <b>Total</b>           |         | <b>243</b> | <b>100%</b> |

*Nota. Anexo 1*

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 3, se describe el nivel de calidad de servicio de atención, según sus dimensiones de estudio. Así se observa, que gran parte de los usuarios, perciben en el nivel regular según las dimensiones:

En la dimensión elementos tangibles el 79,8% de los usuarios la perciben en un nivel regular, mientras que 16,9% como mala y solo el 1,2% como buena; en la dimensión fiabilidad el 81,9% de los usuarios la perciben en un nivel regular y el 15,6% como mala; en la dimensión capacidad de respuesta el 90,1% de los usuarios la perciben en un nivel regular y el 10,3% como mala; en la dimensión seguridad el 79,8% de los usuarios la perciben en un nivel regular y el 17,7% como mala; en la dimensión empatía el 70,0% de los usuarios la perciben en un nivel regular y el 28,0% como mala.

Tabla 4:

*Análisis del nivel promedio porcentual de la calidad del servicio de atención, según sus indicadores*

| <b>Dimensión</b>              | <b>Indicadores</b>            | <b>N° ítem</b> | <b>P. Máx.</b> | <b>Prom</b> | <b>Logro %</b> | <b>Nivel</b> |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------------|
| <b>Elementos tangibles</b>    | 1. Modernidad                 | 1              | 5              | 2,7         | 53%            | R            |
|                               | 2. Higiene                    | 1              | 5              | 2,7         | 53%            | R            |
|                               | 3. Eficiencia                 | 1              | 5              | 2.8         | 55%            | R            |
|                               | 4. Apoyo                      | 1              | 5              | 2.7         | 54%            | R            |
| <b>Fiabilidad</b>             | 5. Prontitud                  | 1              | 5              | 2,6         | 51%            | R            |
|                               | 6. Cumplimiento               | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
|                               | 7. Interés                    | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
|                               | 8. Servicio al usuario        | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
|                               | 9. Confianza                  | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 10. Atención rápida           | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
|                               | 11. Atención adecuada         | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
|                               | 12. Articulación de servicios | 1              | 5              | 2,7         | 54%            | R            |
|                               | 13. Atención al reclamo       | 2              | 10             | 2,7         | 54%            | R            |
| <b>Seguridad</b>              | 14. Desempeño                 | 1              | 5              | 2,7         | 54%            | R            |
|                               | 15. Ambiente adecuado         | 1              | 5              | 2,6         | 53%            | R            |
|                               | 16. Solución de problemas     | 1              | 5              | 2,6         | 53%            | R            |
|                               | 17. Trato del personal        | 1              | 5              | 2,6         | 52%            | R            |
| <b>Empatía</b>                | 18. Trato agradable           | 1              | 5              | 2,6         | 53%            | R            |
|                               | 19. Cordialidad               | 1              | 5              | 2,7         | 53%            | R            |
|                               | 20. Entendimiento             | 2              | 10             | 2,7         | 53%            | R            |

*Nota. Anexo 5*

*Nivel promedio porcentual de la calidad de servicio de atención, según sus indicadores*

En las dimensiones elementos tangibles (modernidad, higiene, eficiencia, apoyo), fiabilidad (prontitud, cumplimiento, interés, servicio al usuario, confianza), capacidad de respuesta (atención rápida, atención adecuada, articulación de servicios, atención al reclamo), seguridad (desempeño, ambiente adecuado, solución de problemas, trato del personal) y empatía (trato agradable, cordialidad,

entendimiento), se observaron que todos los indicadores según la percepción del usuario se encuentra en un nivel regular.

Objetivo específico 2. Analizar el nivel de la calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según variables de caracterización.

Tabla 5:

*Niveles de calidad de servicio de atención del área de emergencia, según las variables de caracterización*

| Variables de caracterización |        | Niveles |     |         |      |       |     |
|------------------------------|--------|---------|-----|---------|------|-------|-----|
|                              |        | Mala    |     | Regular |      | Buena |     |
|                              |        | F       | %   | F       | %    | F     | %   |
| SEXO                         | F      | 6       | 2,5 | 141     | 58,0 | 0     | 0,0 |
|                              | M      | 1       | 4,1 | 86      | 35,4 | 0     | 0,0 |
|                              |        | 0       |     |         |      |       |     |
| Grupo etario                 | Joven  | 7       | 2,9 | 115     | 47   | 7     | 2,9 |
|                              | Adulto | 9       | 3,7 | 116     | 46,1 | 9     | 3,7 |
| Condición de atención        | NO     | 0       | 0,0 | 1       | 0,4  | 0     | 0,0 |
|                              | SIS    | 1       | 6,6 | 226     | 93,0 | 0     | 0,0 |
|                              |        | 6       |     |         |      |       |     |
| Procedencia                  | Casma  | 1       | 6,6 | 227     | 93,4 | 0     | 0,0 |
|                              |        | 6       |     |         |      |       |     |

*Nota. Anexo 1*

**Interpretación.** Según la tabla 5, se observa que, la variable de caracterización según el sexo, existe una mayor fluctuación en el nivel regular, en la cual el sexo femenino, el 58% la percibe como regular y solo el 2,5% como mala, mientras que el sexo masculino, el 34% la percibe como regular y solo el 4,1% como mala.

Según el grupo etario, el 47% de los jóvenes, perciben el nivel calidad de servicio como regular, mientras el 2,9% la perciben como mala y también el 2,9% la perciben como buena; por otro lado, el 46,1% de los adultos la perciben como regular, mientras que el 3,7% la perciben como mala y también el 3,7% la perciben como buena.

Según la condición de atención el 93% de los usuarios que cuentan con SIS percibieron como regular la calidad de servicio de atención y solo el 6,6% la percibieron como mala;

del mismo modo que el 0,4% de los usuarios que no cuentan con SIS la percibo como regular.

Según el lugar de procedencia, el 93,4% de los usuarios que son residentes de la ciudad de Casma la percibieron como regular y solo 6,6% la perciben como mala.

#### **4.2. De los resultados cualitativos**

Todo estudio debe diseñar o desarrollar un plan de mejora, la cual busca diagnosticar las causas iniciales de este problema mediante un proceso de indagación (Hurtado, 2000). Por lo tanto, la presente investigación se incluye el *objetivo específico* 3. Conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención según la percepción del personal administrativo del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022.

Con el propósito de conocer el objetivo propuesto, desde un enfoque metodológico cualitativo, se investigó con la finalidad de fortalecer el conocimiento y comprender cuales son los factores que vienen condicionando una mejor calidad de servicio. En la misma línea, Hernández, et al., (2014) señalaron que, la recolección de datos es importante porque nos ayuda a comprender las razones interna de la conducta de las personas.

Para este estudio, se utilizó una guía de entrevista semiestructurada que consta de cinco ítems abiertos orientados a conocer los factores que vienen influyendo en cada trabajador del hospital en relación a la calidad del servicio de atención y a su vez recoger sugerencias para su mejora.

La muestra de entrevistados estuvo definida por sujetos que estarán vinculados al estudio, conformada por trabajadores que laboran en el área de emergencia.

En el procedimiento de la recopilación de información, las entrevistas se realizaron en el área de emergencia del nosocomio casmeño. Para poder ingresar al nosocomio se contó con una autorización por parte del director y el consentimiento informado de personal seleccionado. Para la obtención de estos datos, las entrevistas no fueron

grabadas, debido a que, así fue solicitado por las personas que accedieron a dicha entrevista, respecto a las “barreras que vienen condicionando una mejor calidad de servicio”. Por ese motivo, solo se realizaron apuntes de las respuestas que brindaba cada uno de los entrevistados, que estaban enfocadas en identificar los factores que vienen condicionando la calidad de servicio de atención.

### Cuadro 1

*Matriz integradora de las categorías emergentes, factores condicionantes de los elementos tangibles*

| Categorías emergentes                          | Categorías medulares            |
|--|---------------------------------|
| a) Falta mejorar la infraestructura            | Infraestructura inadecuada      |
| b) Equipos más modernos                        | Equipos obsoletos               |
| c) Falta de vestimenta especial para esta área | Implementación para el personal |
| d) Limpieza                                    |                                 |
| e) Mejorar el área de Señalización             |                                 |

### Cuadro 2

*Matriz integradora de las categorías emergentes, factores condicionantes de la fiabilidad*

| Categorías emergentes                 | Categorías medulares                                 |
|---------------------------------------|--|
| a) Poca información                   | Comunicación inadecuada                              |
| b) Falta de privacidad                | Ausencia del personal médico para cumplir las metas. |
| c) Tiempo de espera                   | Accidentes o enfermedades                            |
| d) Poca atención                      |  |
| e) Enfermedades o accidentes mortales |  |
| f) Falta de camas                     |  |

### Cuadro 3

*Matriz integradora de las categorías emergentes, factores condicionantes de la capacidad de respuesta*

| <b>Categorías emergentes</b>                           | <b>Categorías medulares</b>                                       |
|--|---|
| a) Falta de equipamiento                               | Ausencia de especialistas y recursos para la atención al usuario. |
| b) Falta de especialistas                              |   |
| c) Falta de un sistema para registrar a los pacientes. | Software obsoleto   |
| d) Poco personal                                       |   |
| e) Ampliación de esta área                             |   |
| f) Sectorización de esta área                          |   |

#### Cuadro 4

*Matriz integradora de las categorías emergentes, factores condicionantes de la seguridad*

| <b>Categorías emergentes</b>                            | <b>Categorías medulares</b>                      |
|---|--|
| a) Ausencia de cámaras de vigilancia                    | Deficiente proceso de vigilancia                 |
| b) Falta de personal                                    | Ausencia de personal para cubrir metas           |
| c) Sobrecarga laboral                                   |  |
| d) Poca capacidad de pacientes                          | Ausencia de recursos para la atención al usuario |
| e) Falta de recursos                                    |  |
| f) Inestabilidad en el nombramiento de las autoridades. | Inestabilidad laboral.                           |

#### Cuadro 5

*Matriz integradora de las categorías emergentes, factores condicionantes de la empatía*

| <b>Categorías emergentes</b>                                | <b>Categorías medulares</b>   |
|---|---|
| a) Falta de atención y empatía                              | Deficiente proceso de atención.                                     |
| b) Falta de asistentes sociales                             |   |
| c) Falta de charlas medicas                                 | Ausencia de charlas medicas antes de iniciar la jornada de trabajo. |
| d) Realizar programas de sensibilidad                       |   |
| e) Implementar un programa de capacitación técnica          |   |
| f) Realizar un taller para mejorar la atención al paciente. | Ausencia de programas de sensibilidad al personal                   |

## V. DISCUSIÓN

En el sector salud, la calidad de servicio de atención, se ha visto afectada por la atención que recibe el usuario dentro de un centro médico, a ello se suma el deficiente uso de los recursos humanos, materiales y medicamentos, siendo el más perjudicado el paciente. Además, la falta de personal, pone en evidencia la rápida respuesta que se le tiene que dar al paciente, siendo esta una de las barreras más notorias que vienen condicionando dar una mejor calidad de servicio (Sausa, 2018).

Uno de los tópicos de mayor interés en la actualidad en el campo de la atención al paciente, son las investigaciones de la calidad de servicio. En tal sentido, las entidades deben ofrecer un mejor servicio con la finalidad de cumplir con las expectativas y mejorar la percepción del paciente, es por ello que, la OPS (2019) señaló que, al no capacitar al personal médico y no contar con los medicamentos de primera necesidad y más aún no tener los equipos en perfectas condiciones, conllevan consigo un pésimo servicio en relación a la calidad de atención.

La calidad de servicio necesita de un diagnóstico eficaz sobre el proceso de atención, con la finalidad de mejorar la atención al usuario y para lograrlo se necesita conocer si el centro médico cuenta con los suficientes equipos, medicinas y personal comprometido que lleve a cabo de manera eficiente su trabajo, además de cumplir y cubrir las necesidades y la percepción del usuario (Barbero, 2022).

La relevancia científica de este estudio, está basada en la teoría de las expectativas, donde los usuarios son quienes evalúan al personal del área de emergencia sobre la atención recibida y sus expectativas, la cual proporcionan un nivel como bueno o malo (Johnson, et al., 2015). Además, el modelo SERVQUAL que sirve para medir las expectativas y la percepción de los usuarios, mediante las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, cuyo modelo fue elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991).

Frente a la formulación del problema de investigación ¿Cómo es la calidad de servicio de atención al usuario que brinda en el área de emergencia del Hospital San



Ignacio de Casma, 2022?, a partir de la percepción del usuario se conoció cuáles son los principales problemas de la entidad y las barreras que vienen condicionando la atención, mediante las teorías relacionadas que están orientadas en la percepción y expectativas del usuario. En tal sentido, la investigación tuvo como objetivo general, Analizar la calidad de servicio de atención al usuario que se brinda en el área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022. Entre los resultados encontrados se evidenció el nivel regular de la calidad de servicio de atención según la percepción del usuario.

En efecto, la presente investigación se basó en el análisis, sobre el nivel de la calidad de servicio de atención, donde se identificó los factores que vienen condicionando la atención brindada al usuario, según el diagnóstico encontrado se realizó las recomendaciones para mejorar el servicio. En tal sentido, la OMS (2018) señala que, la calidad de servicio de atención dentro del sector salud, debe cumplir ciertos requisitos como brindar la información adecuada cuando ésta sea requerida y además de disminuir los riesgos en el área de emergencia de manera rápida y eficaz.

Con respecto a las limitaciones de la investigación en la parte metodológica, se utilizó la técnica cualitativa de la entrevista que se realizaron en dos sesiones, la cual se vio reducida en desarrollo porque en la primera parte los entrevistados fueron demasiado discretos en sus respuestas siendo un problema porque limitaba la información, la cual es un criterio básico dentro del análisis cualitativo, sin embargo, en la segunda parte los entrevistados se expresaron más y se pudo conocer con mayor detalle las barreras que condicionan la calidad de servicio. En tanto, respecto a sus fortalezas fue que a partir de los datos obtenidos mediante la encuesta se pudo corroborar la percepción del usuario con respecto a la calidad de servicio de atención.

La validez (interna y externa) de los resultados encontrados. Como primer punto, la validez interna, entre las evidencias se comprueba un enfoque mixto a través el uso de técnicas como la encuesta y entrevista, con el propósito de complementar la información, a partir de las deficiencias encontradas que son las causales que condicionan la atención del paciente dentro del área de emergencia.

Con respecto a la encuesta, se utilizó el cuestionario de calidad de servicio, este instrumento permitió conocer cuáles son las deficiencias del área de emergencia según la percepción del usuario (Parasuraman, et al., 1991), que fue adaptado por el modelo SERVQUAL que mide las expectativas y percepción del usuario de la calidad de servicio y además permitió identificar cuáles son las debilidades y fortalezas en sus cinco dimensiones relacionadas con la calidad de servicio.

El instrumento denominado “cuestionario de calidad de servicio” muestra ser objetivo y consistente, porque se aplicó la validez de contenido y confiabilidad. Para poder comprobar el instrumento, se desarrolló una prueba piloto, un consentimiento informado y estuvo constituido por 20 usuarios que fueron y son atendidos en el área de emergencia, donde se empleó el alfa de Cronbach. En lo que respecta a su validez de contenido, se realizó mediante el juicio de dos expertos, los cuales relacionaron la coherencia entre variable, dimensión e ítems, donde se medió bajo criterio de pertinencia, suficiencia y claridad de los ítems (Hernández, et al., 2018).

La validez externa del estudio. Los resultados empíricos de la presente investigación fueron según la percepción de los usuario y personal que trabaja en el área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma en el año 2022, la cual se trabajó con una muestra probabilística de 243 usuarios y 6 trabajadores que laboran en el área de emergencia. En consecuencia, desde la percepción de los resultados se demuestra que son aplicables en todos los centros de salud a nivel nacional, esto se debe a que las características contextuales están interconectadas con realidades similares y que condicionan la gestión de los recursos humanos que están basas en las decisiones de los jefes de cada área (Soto, 2019).

Por otro lado, existen teorías y modelos citados en la fundamentación científica, que reflejan la importancia de diagnosticar como es la calidad de servicio de atención en los centros médicos dentro del área de emergencia; para que su servicio mejore se recomendará estrategias de como poder implementar esta área (equipos, materiales y medicinas).

Según antecedentes de estudio explorados, no existen estudios sobre la calidad de servicio en el área de emergencia en el contexto regional, debido a que muchos estudios están relacionados con la calidad de servicio, de forma generalizada, además son de enfoque cuantitativo. Sin embargo, se tiene estudios realizados en otros países y a nivel nacional que tienen coincidencia con la variable y sus dimensiones, estos trabajos son de Benites, et al., (2021), López (2019), Montero, et al., (2020), Vizcaíno, et al., (2018), Ibarra y Rúa (2018), Pérez et. al. (2018), Zarei y Shamsaddini (2017), Ali, et al., (2018) y Muhammad (2018); y cuyas investigaciones mixtas encontradas a nivel nacional fueron de Álvarez, et al., (2021) y a nivel internacional fue de Malpartida (2021).

Por otro lado, se presentan los hallazgos que se contrastan con los antecedentes de la investigación y explican las teorías relacionadas con el tema.

De acuerdo con el objetivo general se analizó la calidad de servicio de atención al usuario que se brinda en el área de emergencia, donde se determinó que, la mayoría (93,4%) de los usuarios del área de emergencia perciben un nivel regular de la calidad de servicio de atención, porque no cuentan con el personal suficiente, medicamentos, los equipos son muy obsoletos y la infraestructura es muy pequeña para gran cantidad de pacientes que son atendidos en esta área, la cual se puede corroborar según los factores medulares encontrados que no permiten una atención adecuada por la ausencia del personal para cumplir las metas, inestabilidad laboral, deficiente proceso de atención, ausencia de materiales y equipos para la atención.

Dichos resultados son corroborados con el estudio de Benites, et al., (2021) en su estudio evidenció que, el 78% de los usuarios percibe la calidad de servicio del hospital regional de Chimbote en un nivel regular. Asu vez, Montero, et al., (2020) califica a la calidad de servicio como regular con un 62,3% del nivel regular. Concluyendo que, el servicio que se brinda en el área de emergencia es regular debido a su mala infraestructura en algunos sectores del centro médico.

Por otro lado, Zarei y Shamsaddini (2017) evidenciaron que la calidad de servicio según la percepción de los pacientes, de los centros médicos públicos y privados de Irán; concluyó que la calidad de servicio en el área de emergencia de los hospitales privados

fue mejor que en los centros médicos públicos. Asimismo, Malpartida (2021) en su estudio evidenció que desde el año 2017 hasta marzo del 2020, el nivel de aseguramiento fue igual para todos los usuarios. Sin embargo, el mayor inconveniente fue el tiempo de espera en la atención. Concluyendo que, la atención médica en EsSalud es buena, sin embargo, hay que esperar para ser atendidos.

No obstante, se difiere con el estudio de Ibarra y Rúa (2018) que evidenció que la alta demanda de pacientes, la poca capacitación de los trabajadores, la falta de empatía y el tiempo de espera, son las causas para que la calidad de servicio en el centro médico de Yopal sea deficiente.

Con respecto a las teorías sobre la calidad de servicio, se tiene a la teoría de la asignación causal, que está basado en las valoraciones que le otorgan los usuarios al servicio, bajo esta premisa se da un valor esperado, es decir, si el puntaje obtenido es mayor al valor esperado la calidad de servicio será excelente y caso contrario la calidad de servicio será mala (Johnson, et al., 2015). Además, el modelo SERVQUAL elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) mide las expectativas del servicio que se brinda y la percepción del usuario.

Con respecto a las bases teóricas sobre la variable de calidad de servicio de atención, Abbas, et al., (2017) señalaron que, el servicio que brindan los centros médicos debe ser un factor fundamental en la satisfacción del usuario y, además, sirve como evaluación del servicio por parte del usuario, es decir, comprobar si el servicio es de calidad en el sector salud. En la misma línea la calidad de servicio en el sistema sanitario, es evidenciar que el personal que trabaja en el centro médico sea eficiente, tenga conocimientos del uso de los medicamentos, materiales y equipos, con la finalidad de disminuir el riesgo de empeorar la salud del paciente (La torre, et al., 2018).

De acuerdo al objetivo específico 1 y 3: Analizar el nivel de calidad de servicio de atención del área de emergencia según las dimensiones y las barreras que vienen condicionando la atención del usuario, se determinó que, en la dimensión elementos tangibles el 79,8% de los usuarios la perciben en un nivel regular, en la dimensión fiabilidad el 81,9% de los usuarios la perciben en un nivel regular en la dimensión

capacidad de respuesta el 90,1% de los usuarios la perciben en un nivel regular; en la dimensión seguridad el 79,8% de los usuarios la perciben en un nivel regular y el 17,7% como mala; En la dimensión empatía el 70,0% de los usuarios la perciben en un nivel regular. Dichos resultados son explicados por tales factores que condicionan la atención al usuario, según los entrevistados que manifestaron sobre la infraestructura (aspectos tangibles) que es muy pequeña (V1; L6), además no se cuentan con los equipos necesarios (V2, L8) y la falta de medicina (V3, L11); con respecto a la fiabilidad manifestaron que hay poca información sobre el estado del paciente (V3, L3), la falta de atención a cada uno de ellos debido al poco personal en esta área (V4, L14); mientras que la capacidad manifestaron que una dificultad es la rapidez en la atención (V4, L15) y no cuentan con área de emergencia diversificada, debido al poco espacio que tiene el hospital (V6, L25); con respecto a la seguridad manifestaron que los vigilantes (choferes, vigilantes), realizan varias funciones (V1, L3) y la inestabilidad de las autoridades, fundamentalmente del director general, se debe al reciente cambio de director de la institución (V6, L21); La falta de empatía, producto del estrés laboral del personal (V1, L3) y el poco apego del personal hacia los pacientes (V6, L21).

De manera similar, se presentan los resultados de los indicadores de la investigación. Con respecto a las dimensiones de los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son percibidas en un nivel regular. Del mismo modo los indicadores de estudio, tienen un nivel promedio entre 2.6, 2.7 y 2.8, ubicándose en el nivel regular.

Dichos resultados, son corroborados por estudios realizados en los centros de salud y desde la percepción de los usuarios. Para Montero, et al., (2020) en su estudio, 62,3% lo califica como regular, debido a su mala infraestructura en algunas áreas. Del mismo, Muhammad (2018) concluyó que la calidad de servicio en un hospital de Pakistán está en un nivel regular (46%) según la percepción del usuario.

Adicionalmente dentro del sector salud, los resultados son similares con el estudio de López (2019) quien pone en evidencia que se debe mejorar las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la Red

Pacífico Norte. A su vez no coinciden con el estudio de Pérez, et al., (2018) quienes evidenciaron que las dimensiones de seguridad con la empatía, según el 50% de los usuarios lo percibieron como mala, debido a la pésima atención recibida en un centro médico.

Asimismo, en el estudio de Ibarra y Rúa (2018) la calidad de servicio bajo los protocolos de bioseguridad y el trato del personal hacia los pacientes no fueron las mejores, por la alta demanda de pacientes, la falta de empatía de algunos trabajadores y el tiempo de espera. Concluyendo que, el servicio brindado en el centro médico de Yopal es mala porque no tiene la infraestructura suficiente para la atención de los pacientes y la atención del servicio es pésima. Además, el estudio de Álvarez, et al., (2021) señalaron que la falta de conservación de los equipos, la mala infraestructura y las medicinas vencidas que se encuentran almacenadas de forma inadecuada, son las causantes que afecta la calidad de servicio de atención. Concluyendo que, la calidad de servicio de atención al usuario es deficiente por la falta de personal médico, de equipos y materiales que son importantes para la atención.

Complementariamente Ali, et al., (2018) en su estudio, el 58% de usuarios, califica la calidad de servicio de atención como buena y con respecto a sus dimensiones también lo calificaron como buena, debido a que los hospitales de Delhi cuentan con una adecuada infraestructura, el tiempo de espera está dentro de lo permitido, además, el médico se da el tiempo para atenderlos y existe una buena comunicación entre médico y paciente. En conclusión, la calidad de servicio de atención es buena porque cumplen con sus expectativas y percepción del usuario.

A partir las teorías relacionadas al tema, se puede corroborar que los resultados obedecen a una regular calidad de servicio de atención según el enfoque de la teoría de la asignación causal, que está basado en las valoraciones que le otorgan los usuarios al servicio, bajo esta premisa se da un valor (Johnson, et al., 2015). Además, el modelo SERVQUAL elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) que miden las expectativas y las percepciones del usuario, la cual está siendo valorada por los usuarios

mediante cinco dimensiones que son los aspectos tangibles, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía.

La calidad de servicio se basa en garantizar una atención de calidad en el sector salud, una igualdad de atención para todos los usuarios, la cual cumple con mejorar sus expectativas y necesidades, generando un impacto positivo (Massip, et al., 2008). En la misma línea la calidad de servicio en el sistema sanitario, es evidenciar que el personal que trabaja en el centro médico sea eficiente, tenga conocimientos del uso de los medicamentos, materiales y equipos, con la finalidad de disminuir el riesgo de empeorar la salud del paciente (La torre, et al., 2018). Asimismo, una de las barreras que vienen condicionando una atención de calidad en los centros médicos, es que, los usuarios no son atendidos como debería de ser, puesto que, la toma de decisiones de los encargados es de forma grupal ante alguna urgencia y/o emergencia, dado que, estas funciones ya están basadas en una estructura organizacional de los hospitales (Soto, 2019).

Referente al objetivo específico 2: describir la calidad de servicio, según las variables de caracterización de los usuarios en el área de emergencia, se determinó que, tanto el sexo femenino y masculino lo perciben en un nivel regular, del mismo modo que el grupo etario de jóvenes y adultos también lo perciben en un nivel regular, además según el lugar de procedencia que es la ciudad de Casma lo perciben en un nivel regular y según la condición de atención, donde la mayoría tiene SIS lo percibe en nivel regular, debido a que el hospital cuenta con una infraestructura pequeña para una cantidad de pacientes que llegan diariamente a ésta área y además, no se cuentan con los recursos necesarios (equipos, materiales y medicinas que son importantes para la atención).

Estos resultados tienen concordancia de forma parcial con el autor Vizcaíno, et al., (2018) cuyos hallazgos demostraron que las mujeres tuvieron una mejor atención que los varones, además que, en el turno tarde la atención fue más rápida que en los otros turnos (mañana y noche). Concluyendo que, la calidad de servicio está sujeto al desenvolvimiento de los trabajadores, la cual conlleva a una percepción del usuario calificándola como buena. Del mismo que Vázquez, et al., (2018) señalaron que el 66% fueron del sexo femenino y el 34% fueron del sexo masculino, mientras que el promedio

de edad de 42 años, con una edad mínima de 19 años y una edad máxima de 91 años, la satisfacción fue mayor según el 60% de los pacientes. En conclusión, la atención recibida en la unidad médica fue buena. Además, según la norma técnica del MINSA señala que, el servicio de emergencia es un suceso inesperado que requiere de atención inmediata ya que en algunos casos se pone en riesgo la vida de las personas, en otras palabras, es una unidad orgánica de un centro médico que se encarga de brindar una atención rápida y adecuada en esta área todo el día (Sánchez, 2018). Esto es confirmado por Abbas, et al., (2017) que señalaron que, el servicio que brindan los centros médicos, debe de ser eficiente y, además, sirve como evaluación del servicio por parte del usuario, es decir, comprobar si el servicio es de calidad en el sector salud.

En relación a sus implicancias teóricas, el estudio busca confirmar la vigencia de las teorías de la calidad de servicio en el ámbito de la gestión pública y sobre todo en las entidades de salud, como es el caso del hospital. En este sentido, el modelo SERVQUAL elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) busca aportar a una teoría fundamentada sobre las barreras que condicionan la calidad de servicio con respecto a la atención del usuario, aportando de esta forma a la comprensión y el conocimiento de la percepción del usuario como elemento básico dentro de la calidad de servicio en el sector salud.

Asimismo, los factores para mejorar la calidad de servicio son el ambiente donde se recibe al usuario en el centro médico, que genere un mejor sentimiento de bienestar para su recuperación. Otro factor es que, el tiempo de espera dentro del área de emergencia debe de ser corto, y que la comunicación entre los familiares y el médico sea un factor principal en la mayoría de hospitales (Chindoy, 2019). Del mismo modo las herramientas y estrategias del sistema sanitario, tiene como finalidad enfocarse en la extensión técnica, relaciones interpersonales y su entorno, asegurando una transformación de los niveles y servicios para mejorar la eficiencia y calidad. Dentro de estas prioridades, debe estar la satisfacción al paciente, con la finalidad de dar una mejor capacidad de respuesta y los factores que giran a este entorno son la capacidad de respuesta, la atención, la disponibilidad de recursos y la comunicación (Pineda-Cajilima, et al., 2021).



Además, queda una misión pendiente sobre la indagación de los procesos causales que vienen repercutiendo en la percepción negativa del usuario y el personal sobre su entorno laboral en el sector salud. En tal sentido, se sugiere el uso del enfoque metodológico mixto, la cuales buscan una integración y complemento sobre las perspectivas del estudio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Del objetivo general. La calidad de servicio de atención percibido por la mayoría (93,4%) de los usuarios del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma es de nivel regular, cuyas debilidades son la infraestructura, la falta de personal, de equipos, materiales y medicinas.

**Segundo.** Del objetivo específico. Los niveles de la calidad de servicio de atención en sus dimensiones de aspectos tangibles (79,8%), fiabilidad (81,9%), capacidad de respuesta (90,1%), seguridad (79,8%) y empatía (70,0%) son percibidos por la mayoría de usuarios del Hospital San Ignacio de Casma en un nivel regular.

**Tercero.** Del segundo objetivo específico. El nivel de calidad de servicio de atención del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según variables de caracterización, se concluye que, no existe diferencia significativa en el nivel de percepción de la calidad de servicio de atención; según sexo, grupo etario, lugar de procedencia y condiciones de atención del usuario.

**Cuarto.** Del tercer objetivo específico. Conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención según la percepción del personal administrativo del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022, de acuerdo a las categorías orientadoras, son:

De los elementos tangibles: Infraestructura inadecuada, equipos obsoletos y falta de implementación en cuanto a uniformes para el personal; de la fiabilidad: Comunicación inadecuada, ausencia del personal médico para cumplir las metas; de la capacidad de respuesta: Ausencia de especialistas y recursos para la atención al usuario, software obsoleto; de la seguridad: Deficiente proceso de vigilancia del paciente, ausencia de personal para cubrir metas, ausencia de recursos para la atención al usuario e inestabilidad laboral; y de la empatía: Deficiente proceso de atención, ausencia de charlas médicas antes de iniciar la jornada de trabajo y ausencia de programas de sensibilidad al personal.

## VII. RECOMENDACIONES

Conforme a las debilidades encontradas en la calidad de servicio según la percepción del usuario y la capacidad del personal, se plantean las siguientes recomendaciones:

Al director del hospital “San Ignacio de Casma”

**Primera.** Realizar grupos de trabajo, donde se involucre al personal del área de emergencia del hospital, con la finalidad de reforzar la ética profesional, manejo de conflictos y atención al paciente; para que de esta manera se pueda optimizar e identificar cuando es una urgencia y/o emergencia y de acuerdo a eso, poder ofrecer una rápida capacidad de respuesta y por lo tanto, dar una buena calidad de servicio de atención.

Al jefe del área de contabilidad

**Segundo.** Implementar el área de emergencia mediante la adquisición de equipos modernos (Bolsas de reanimación, laringoscopios, máscaras y balones de oxígeno, desfibriladores), la cual deben tomar en cuenta en la parte presupuestal del hospital que son importantes para mejorar la atención en esta área.

Al jefe de recursos humanos

**Tercero.** Realizar convocatorias de trabajo específicamente para el área de emergencia, con la finalidad de tener un encargado o jefe en esta área, cuyo perfil del puesto debe cumplir con los principales requisitos: dos años como mínimo de experiencia, ya sea en el sector público o privado, tener el tiempo disponible, ser titulado en medicina general, ya que, las emergencias y/o urgencias en esta área deben ser atendidas por un médico general, y posterior a ello de acuerdo a la situación ser tratado por algún especialista en otra área.

**Cuarto.** Organizar reuniones laborales una vez por mes, para evaluar la calidad de atención brindada y temas de servicio al usuario, además, permitirá conocer la situación de cada uno de los servicios del área de emergencia del hospital; este

dato ayudará al director del hospital a planificar acciones de mejora y contar con un equipo médico que brinde una atención de calidad.

A los futuros investigadores

**Quinto.** Continuar investigando sobre los temas de calidad de servicio e incorporar otra variable como el compromiso organizacional para determinar si existe una correlación y conocer cuántos trabajadores médicos están comprometidos con su trabajo según la percepción del usuario. Además, realizar un focus group, donde se pueda conversar abiertamente de manera más precisa y profunda con los usuarios, lo cual permitirá conocer la realidad que viven en relación a la calidad de servicio de atención que reciben dentro de un centro hospitalario.

## REFERENCIAS

- Abbas, A., Rabeea, O., y Muttar, A. (2017). Health Service Quality Its Impact on Strategic Success: A Field Study. *International Journal of Business and Management*, pp. 185-193.  
[https://www.researchgate.net/publication/319874679\\_Health\\_Service\\_Quality\\_Its\\_Impact\\_on\\_Strategic\\_Success\\_A\\_Field\\_Study\\_on\\_the\\_Private\\_Hospitals\\_of\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/319874679_Health_Service_Quality_Its_Impact_on_Strategic_Success_A_Field_Study_on_the_Private_Hospitals_of_Jordan)
- Ali, S., Basu, A. y Ware, N. (2018), "Quality measurement of Indian commercial hospitals – using a SERVQUAL framework", Benchmarking. *An International Journal*, (25) (3), pp. 815-837. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2016-0060>
- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Abumari, A., & Salloum, S. (2018). Pharmaceutical Promotion Tools Effect on Physician's Adoption of Medicine Prescribing. *Evidence from Jordan. Modern Applied Science*, 12(11), 210-222.  
[https://www.researchgate.net/publication/328604442\\_Pharmaceutical\\_Promotion\\_Tools\\_Effect\\_on\\_Physician's\\_Adoption\\_of\\_Medicine\\_Prescribing\\_Evidence\\_from\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/328604442_Pharmaceutical_Promotion_Tools_Effect_on_Physician's_Adoption_of_Medicine_Prescribing_Evidence_from_Jordan)
- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J., & Palomino, G. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384)
- Andina (2022). Contraloría emite informe sobre gestión del Instituto de Salud del Niño de Breña. Sección actualidad. <https://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-emite-informe-sobre-gestion-del-instituto-salud-del-nino-brena-888071.aspx>
- Anquela, R., Jiménez, I., Carreras, p., Galduroz, M. y Pérez, C. (2021). Saturación en los servicios de urgencias, causas y consecuencias. *Revista sanitaria de investigación*. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/saturacion-en-los-servicios-de-urgencias-causas-y-consecuencias/>

- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (junio, 2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barbero, F (10 mayo, 2022). El SIS, el convenio y el 'negociazo' de Carlos Moreno. Diario el comercio. <https://elcomercio.pe/politica/actualidad/sis-convenio-negociazo-carlos-moreno-claves-399365>
- Barrios, F., Calvo, A., Velicia, F., Criado, F. y Leal, A. (2020). Satisfacción del paciente en los servicios de salud peruanos: validación y aplicación de la escala HEALTHQUAL. *Int J Environ Revista de Salud pública*, 17(14), 5111. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32679844/>
- Benites, A. Castillo, E. Rosales, C. Salas, R y Reyes, C. (2021). Factors associated with the quality of service in Peruvian public hospitals. *MediSur*,(19), (2), pp. 236-244, 2021. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068639007/html/>
- Carhuancho, I., Nolazco, F. Guerrero, M y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Chindoy, W. (2019). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la e.s.e. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia. Universidad de Antioquia.
- Consejo nacional de ciencia y tecnología e innovación tecnología (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica y Reglamento. RENACYT. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cronin, J. Taylor, S. (1992) Medición de la calidad del usuario del servicio. *Journal of Marketing*, 56 (3) (1992), pp. 55-68 <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

- Del Carmen, J. (2019). Lineamiento y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista peruana medica salud pública*, (36) (2). doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Diario la república (2021). COVID-19 en Ancash: hospital de San Ignacio de Casma colapsó por pacientes. <https://larepublica.pe/sociedad/2021/04/04/covid-19-en-ancash-hospital-de-san-ignacio-de-casma-colapso-por-pacientes-lrmd/>
- Fernández, F. (2018). Hospital San Ignacio en crisis por supuesto olvido de la Red de Salud Pacífico Sur. Sección salud. Diario el correo. <https://diariocorreo.pe/edicion/chimbote/hospital-san-ignacio-en-crisis-por-supuesto-olvido-de-la-red-de-salud-pacifico-sur-853935/?ref=dcr>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004784/full/html>
- Hansen, K., Boyle, A., Holroyd, B. (2020). Updated framework on quality and safety in emergency medicine. *Emergency Medicine*. 37:437–442. <https://doi.org/10.1136/EMERMED-2019-209290>
- Hernández, R. Fernández, C y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial: McGraw-Hill
- Huerta, E., Zavala, J. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis Licenciatura en internet]. [Lima Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Citado el 2 de abril de 2017]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta.me.pdf>

- Ibarra, A y Rúa, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. *Estrella Nueva*, (16) (29), pp.21-31. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-976275>
- Irons, R. (2019). Qualitative analysis of the care in the family planning services offered quechua-speaking patients in Ayacucho, Perú. *Revista Perú Médica Experimental y Salud Pública*. 2019; 36(2):188-195. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31460629/>
- Johnson, M., Anderson, E. y Fornell, C. (2015). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. Chicago. USA: SC Johnson College of Business
- La Torre, A., Oyola, A., Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencial Políticas Salud*. 17:59-68. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=101759>
- López, P. (2013). Calidad satisfacción y patologías en un servicio de urgencias [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Madrid, 2013 [citado 20/02/2016]. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14297/66844\\_Lopez%20Pons%20Piedad.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14297/66844_Lopez%20Pons%20Piedad.pdf)
- López, A. (2018). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Central PNP Luis Sáenz, Jesús María, 2018. (Tesis pregrado). Repositorio institucional de la Ucv. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25198>
- López, E. (2019). Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40250/L%c3%b3pez\\_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40250/L%c3%b3pez_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Malpartida, J., Tarmeño, L., y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., Infante, I. (2017). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana Salud Pública* (34) (4): [aprox. 6 p.]. [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
- Mira, J, Rodríguez-Marín, J., Carbonell, A. (2001). Causas de satisfacción e insatisfacción en Urgencias. *Revista Calidad Asistencial*. 16(6):390-6. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864017300366>
- Miranda, F., Chamorro, A., Rubio, S. (2016). Introducción a la gestión de la calidad. España: Delta publicaciones.
- Molina, J., Vaca, J., Muñoz, P., Cabascango, K. y Cabascango, C. (2016). Quality management of evidence-based hospital nursing care. *Index de enfermería*, 25(3), 151-155. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-158180>
- Montero, Y. Véliz, P y Jorna, A. (2020). Quality of care in the emergency service of the Emilia de Córdoba y Rubio Polyclinic. *Revista Cuba de medicina intensiva y emergencias*. (19) (2). <http://www.revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/695/html>
- Muhammad, A. (2018). How patients perceive healthcare services: A case of Ayub Teaching Hospital, Abbottabad – Pakistan. *SERV Service QUAL Quality, International Journal of Healthcare Management*, 11:1, 52-59, DOI: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2017.1304324>
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). Sesión del comité regional de la OMS para las Américas. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidadatencion&category\\_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidadatencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es)

- Ortega, A. (2018). Quality of working life of nurses in emergency service and their influence on quality of care of the hospital Cayetano Heredia - Lima 2017. *Gaceta Científica*; (4) (2); pp.6-11. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/360/331>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palacios, P., Álvarez, J., Ramírez, C. (2021) Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de los servicios. (4.a.Ed). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. *Revista Cubana Salud Pública*. 44 (2), 325 - 343. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21458813010>
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56. DOI <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Portilla, E., Gil, W. y Agurto, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana Salud Pública*. (46) (4). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102731>
- Salway, R., Valenzuela, R., Shoenberger, J., Mallon, W. y Viccellio, A. (2017). Congestión en el Servicio de Urgencia: Respuestas Basadas en evidencias a preguntas frecuentes. *Revista Médica Clínica Las Condes*; 28 (2):220-7 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864017300366>

- Sánchez, J. (2018). "Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias". *Medisan*, (22) (7), pp. 630. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2702>
- Santamaría, A., Santamaría, M., López, M. y Mendieta, H. (2018). Basic concepts, dimensions and hospital quality models. *Revista de Medicina e Investigación UAEMéx*, 6, 46-53. <https://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>
- Sausa, M. (2018). Situación de la salud en Perú: Ineficiencias del sector están afectando a millones de peruanos [Internet]. Perú 21. 2018 [Fecha de acceso 15 Mar 2019]. <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-39622>
- Soto, A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, (36) (2). <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Suárez, G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). Cuba. <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
- Tamayo, M., Besoain, Á. y Rebolledo, J. (2018). Social determinants of health and disability: updating the model for determination. *Gaceta Sanitaria*, (32) (1); pp. 96-100 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117300328>
- Torres, G. y León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2):122-132. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/2458>

- Valderrama, M. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Vázquez, E., Sotomayor J., Gonzales, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loría, J y Campos, L. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista Salud Pública*. 20 (2): pp. 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vizcaíno, A. de-J., Vizcaíno-Marín, V. del-P., & Fregoso-Jasso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18(1). <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- Zarei, E. y Shamsaddini, A. (2017) Service Quality in Emergency Departments of the Public and Private Hospitals from the Patient's Perspective. *J Saf Promot Inj Prev*. 5(1):1-8. [https://www.researchgate.net/publication/318054444\\_Service\\_Quality\\_in\\_Emergency\\_Departments\\_of\\_the\\_Public\\_and\\_Private\\_Hospitals\\_from\\_the\\_Patient's\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/318054444_Service_Quality_in_Emergency_Departments_of_the_Public_and_Private_Hospitals_from_the_Patient's_Perspective)

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de la variable

| Var .                           | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones            | Indicadores               | Ítems   | Escala   |
|---------------------------------|--|---|------------------------|---------------------------|---------|--|
| Calidad de servicio de atención | Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991), la calidad de servicio de atención es aquel que mide las expectativas con respecto al servicio que brinda y las percepciones del usuario, la cual está siendo valorada por los usuarios a través del modelo SERVQUAL | Mediante la aplicación del cuestionario de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL, se valora el nivel de calidad de servicio de atención en el área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, según la percepción del usuario. | Elementos tangibles    | Modernidad                | 1       | Ordinal Niveles<br><br>Bueno:<br>82 – 110<br><br>Regular:<br>52 – 81<br><br>Malo:<br>22 – 51 |
|                                 |  |   |                        | Higiene                   | 2       |  |
|                                 |  |   |                        | Eficiencia                | 3       |  |
|                                 |  |   |                        | Apoyo                     | 4       |  |
|                                 |  |   | Fiabilidad             | Prontitud                 | 5       |  |
|                                 |  |   |                        | Cumplimiento              | 6       |  |
|                                 |  |   |                        | Interés                   | 7       |  |
|                                 |  |   |                        | Servicio al usuario       | 8       |  |
|                                 |  |   |                        | Confianza                 | 9       |  |
|                                 |  |   | Capacidad de respuesta | Atención rápida           | 10      |  |
|                                 |  |   |                        | Atención adecuada         | 11      |  |
|                                 |  |   |                        | Articulación de servicios | 12      |  |
|                                 |  |   |                        | Atención al reclamo       | 13, 14  |  |
|                                 |  |   | Seguridad              | Desempeño                 | 15      |  |
|                                 |  |   |                        | Ambiente adecuado         | 16      |  |
|                                 |  |   |                        | Solución de problemas     | 17      |  |
|                                 |  |   |                        | Trato del personal        | 18      |  |
|                                 |  |   | Empatía                | Trato agradable           | 19      |  |
|                                 |  |   |                        | Cordialidad               | 20      |  |
|                                 |  |   |                        | Entendimiento             | 21 y 22 |  |

| Variable de Caracterización |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| Sexo                        | Masculino y femenino |
| Grupo etario                | Jóvenes y adultos    |
| Condición de atención       | SIS                  |
| Procedencia                 | Ciudad               |

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: "Calidad de servicio de atención"

La presente, tiene como finalidad conocer las percepciones de los usuarios acerca de la calidad de servicio de atención del Hospital San Ignacio de Casma; a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte una mejor calidad del servicio.

**Instrucciones:** Marca la alternativa con un aspa (x) que consideres que sucede en la realidad en esta área de emergencia.

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial, y solo para fines del estudio.*

| N.º                         | ¿Cómo evalúas cada una de las siguientes dimensiones referidos a la calidad de servicio en el área de emergencia?  | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-----------------------------|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| I. Elementos tangibles      |  |       |            |         |              |         |
| 1                           | Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable.    |       |            |         |              |         |
| 2                           | La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpias. |       |            |         |              |         |
| 3                           | La presentación personal de los trabajadores es adecuada a su función.   |       |            |         |              |         |
| 4                           | Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas.                                    |       |            |         |              |         |
| II. Fiabilidad              |  |       |            |         |              |         |
| 5                           | El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto.  |       |            |         |              |         |
| 6                           | Se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.  |       |            |         |              |         |
| 7                           | La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada.   |       |            |         |              |         |
| 8                           | Cuando un usuario tiene algún problema, los colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo.   |       |            |         |              |         |
| 9                           | El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza.   |       |            |         |              |         |
| III. Capacidad de respuesta |  |       |            |         |              |         |

|               |  |  |  |  |  |  |
|---------------|--|--|--|--|--|--|
| 10            | El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto.  |  |  |  |  |  |
| 11            | Los médicos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.   |  |  |  |  |  |
| 12            | Los médicos siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.   |  |  |  |  |  |
| 13            | Los médicos cooperan entre sí para responder a las necesidades del usuario.  |  |  |  |  |  |
| 14            | La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, se realiza cuando se necesita.   |  |  |  |  |  |
| IV. Seguridad |  |  |  |  |  |  |
| 15            | La solución dada por los médicos del Hospital y las enfermeras son apropiadas a la necesidad del usuario.                            |  |  |  |  |  |
| 16            | La sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada.   |  |  |  |  |  |
| 17            | El personal del Hospital tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario. |  |  |  |  |  |
| 18            | El personal del Hospital responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario.  |  |  |  |  |  |
| V. Empatía    |  |  |  |  |  |  |
| 19            | El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es la adecuada.   |  |  |  |  |  |
| 20            | El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es la adecuada.  |  |  |  |  |  |
| 21            | La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es la adecuada.  |  |  |  |  |  |
| 22            | La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario es la adecuada.                                  |  |  |  |  |  |

*¡Muchas, gracias por su colaboración!*

### Ficha técnica del instrumento

|                                 |   |            |  |
|---------------------------------|---|------------|--|
| Nombre                          | Cuestionario de calidad de servicio, modelo SERVQUAL  |            |  |
| Autor original                  | Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) para medir la calidad de Servicio del Área de Emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022.  |            |  |
| Dimensiones                     | Elementos tangibles<br>Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad<br>Empatía   |            |  |
| Nº de ítems                     | 22  |            |  |
| Escala de valoración:           | Nunca: 1<br>Casi nunca: 2<br>A veces: 3<br>Casi siempre: 4<br>Siempre: 5.   |            |  |
| Ámbito de aplicación:           | Hospital San Ignacio de Casma   |            |  |
| Administración:                 | Auto reporte individual   |            |  |
| Duración:                       | 20 minutos  |            |  |
| Objetivo                        | Medir el nivel de calidad de servicio de atención al usuario en el área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma.  |            |  |
| Validez:                        | Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de Magister en gestión pública que se desempeña como docentes en la Universidad César vallejo, Filial Chimbote. |            |  |
| Confiabilidad:                  | Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad (alfa = 0,874)   |            |  |
| Adaptado                        | Lic. Bazán Ubilla, Paola Celeste  |            |  |
| Unidades de información:        | Usuarios del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma.  |            |  |
| Calidad de servicio de atención | Dimensión   | Nº de ítem |  |
|                                 | Elementos tangibles   | 1 - 4      |  |
|                                 | Fiabilidad  | 5 - 9      |  |
|                                 | Capacidad de respuesta  | 10-14      |  |
|                                 | Seguridad   | 15-18      |  |
|                                 | Empatía   | 19-22      |  |
| Niveles /Valores finales        | Buena: 82 – 110<br>Regular: 52 – 81<br>Mala: 22 – 51  |            |  |



Guía de entrevista  
"Factores que condicionan la calidad de servicio de atención"  
(Personal del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma)

Estimado funcionario:

La presente entrevista, tiene por finalidad identificar las razones que limitan la gestión de recursos humanos en el área de emergencia y conocer sus sugerencias de lineamientos de políticas de recursos humanos, en el del Hospital San Ignacio de Casma; a partir del cual conocer cuáles son las barreras que vienen condicionando su labor.

---

1) Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a los elementos tangibles? ¿O que le falta mejorar?

---

2) Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la fiabilidad? ¿O que le falta mejorar?

---

3) Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta? ¿O que le falta mejorar?

---

4) Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la seguridad? ¿O que le falta mejorar?

---

5) Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la empatía? ¿O que le falta mejorar?

---

**Anexo 3:** Validez y confiabilidad de los instrumentos

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio de atención al usuario

| N°                                      | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|---|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|   |                    |  | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1                                       | Directo            | Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 2                                       | Directo            | La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpias. | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 3                                       | Directo            | Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas.                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 4                                       | Directo            | La presentación personal de los trabajadores cumple con todos los protocolos de bioseguridad.  |                          |           |                         |           |                       |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD</b>         |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5                                       | Directo            | El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto.  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 6                                       | Directo            | Se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 7                                       | Directo            | La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 8                                       | Directo            | Cuando un usuario tiene algún problema, los  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |

|  |         |  |           |           |           |           |           |           |  |
|--|---------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
|  |         | colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo.   |           |           |           |           |           |           |  |
| 9  | Directo | El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza.                           | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |         |  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 10   | Directo | El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto.  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 11   | Directo | Los médicos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 12   | Directo | Los médicos siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 13   | Directo | Los médicos cooperan entre sí para responder a las necesidades del usuario.  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 14   | Directo | La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, se realiza cuando se necesita.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>              |         |  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 15   | Directo | La solución dada por los médicos del Hospital y las enfermeras son de acuerdo a la necesidad del usuario.                            |           |           |           |           |           |           |  |
| 16   | Directo | La sala de atención donde ubican al usuario siempre cumple con todas las normas de seguridad.  |           |           |           |           |           |           |  |
| 17   | Directo | El personal del Hospital tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario. | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 18   | Directo | El personal del Hospital responde de manera correcta a las inquietudes o preguntas del usuario.                                      |           |           |           |           |           |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>                |         |  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 19   | Directo | El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |

|    |         |  |   |  |   |  |   |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | Directo | El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente.            | X |  | X |  | X |  |
| 21 | Directo | La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente.                          | X |  | X |  | X |  |
| 22 | Directo | La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente. | X |  | X |  | X |  |



Magister, García Escalante Michael Raúl  
DNI N° 18217947

**Certificado de validez de contenido del Instrumento Cuestionario de calidad de servicio**

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Michael Raúl García Escalante

**DNI:** 18217947

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    | Grado /Titulo                        | Año de expedición | Universidad                                  |
|----|--------------------------------------|-------------------|--|
| 01 | Licenciado en Administración         | 2004              | Universidad Nacional de Trujillo             |
| 02 | Magister en operaciones y logísticas | 2012              | Universidad Peruana de Alas Aplicadas S.A.C. |

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    | Entidad                          | Años de experiencia | Cargo/Función          |
|----|----------------------------------|---------------------|------------------------|
| 01 | Universidad Cesar Vallejo        | 7                   | Docente universitario  |
| 02 | Universidad Nacional de Trujillo | 1                   | Docente universitario  |
| 03 | GARESPERU SAC                    | 8                   | Gerente de Operaciones |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 01 de junio del 2022



Magister, García Escalante Michael Raúl  
DNI N° 18217947

**Matriz de validación de la guía de entrevista "Calidad de servicio de atención al usuario."**

Título de la tesis: Evaluación de la calidad del servicio de atención del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022


Instrumento: Guía de entrevista "Razones que condicionan la calidad de servicio de atención al usuario"

| Categoría: Calidad de servicio de atención al usuario. |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|--|---|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| Códigos  | Ítem  | Criterios de validación de contenido |   |             |   |            |   |            |   |             |   | Observaciones |
|  |   | Redacción                            |   | Pertinencia |   | Coherencia |   | Adecuación |   | Comprensión |   |               |
|  |   | 0                                    | 1 | 0           | 1 | 0          | 1 | 0          | 1 | 0           | 1 |               |
| <b>Subcategoría 1: elementos tangibles</b>             |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 1. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a los elementos tangibles? ¿O que le falta mejorar?   |                                      | X |             | X |            | X |            | X |             | X |               |
| <b>Subcategoría 2: Fiabilidad</b>                      |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 2. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la fiabilidad? ¿O que le falta mejorar?             |                                      | X |             | X |            | X |            | X |             | X |               |
| <b>Subcategoría 3: Capacidad de respuesta</b>          |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 3. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta? ¿O que le falta mejorar? |                                      | X |             | X |            | X |            | X |             | X |               |
| <b>Subcategoría 4: Seguridad</b>                       |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 4. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la seguridad? ¿O que le falta mejorar?              |                                      | X |             | X |            | X |            | X |             | X |               |
| <b>Subcategoría 6: Empatía</b>                         |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 5. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la empatía? ¿O que le falta mejorar?                |                                      | X |             | X |            | X |            | X |             | X |               |



Magister, García Escalante Michael Raúl  
DNI N° 10217947

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

|                                    |  |               |                                |
|------------------------------------|--|---------------|--------------------------------|
| Nombre del instrumento             | Entrevista sobre la calidad de servicio de atención al usuario: Modelo SERVQUAL  |               |                                |
| Objetivo del instrumento           | Conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención según la percepción del personal administrativo del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022. |               |                                |
| Aplicado a la muestra participante | 2 expertos en el tema nivel calidad de servicio de atención al usuario en hospital San Ignacio de Casma, 2022.   |               |                                |
| Nombre y apellidos del experto     | Michael Raúl García Escalante  | DNI N°        | 18217947                       |
| Título profesional                 | Licenciado en Administración   | Celular       | 985370938                      |
| Dirección domiciliaria             | Av. San Martín de Porres #286 Urb. San Andrés.   |               |                                |
| Grado académico                    | Magister   |               |                                |
| Firma                              |   | Lugar y fecha | Chimbote, 01 de junio del 2022 |

**Anexo 3:** Validez y confiabilidad de los instrumentos

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio de atención al usuario

| Nº                                      | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|---|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|   |                    |  | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1                                       | Directo            | Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 2                                       | Directo            | La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) se encuentran limpias. | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 3                                       | Directo            | Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas.                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 4                                       | Directo            | La presentación personal de los trabajadores cumple con todos los protocolos de bioseguridad.  |                          |           |                         |           |                       |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD</b>         |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5                                       | Directo            | El tiempo de espera desde el momento en que llega al Hospital hasta que atienden a un usuario es corto.  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 6                                       | Directo            | Se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 7                                       | Directo            | La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario es apropiada.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 8                                       | Directo            | Cuando un usuario tiene algún problema, los  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |

(16)



|  |         |  |           |           |           |           |           |           |  |
|--|---------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
|  |         | colaboradores se muestran muy interesados en resolverlo.   |           |           |           |           |           |           |  |
| 9  | Directo | El personal del área de emergencia y otros colaboradores transmiten al usuario un alto grado de confianza.                           | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |         |  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 10   | Directo | El tiempo de espera en el área de emergencia para solicitar servicios programados es corto.  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 11   | Directo | Los médicos siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 12   | Directo | Los médicos siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 13   | Directo | Los médicos cooperan entre sí para responder a las necesidades del usuario.  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 14   | Directo | La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, se realiza cuando se necesita.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>              |         |  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 15   | Directo | La solución dada por los médicos del Hospital y las enfermeras son de acuerdo a la necesidad del usuario.                            |           |           |           |           |           |           |  |
| 16   | Directo | La sala de atención donde ubican al usuario siempre cumple con todas las normas de seguridad.  |           |           |           |           |           |           |  |
| 17   | Directo | El personal del Hospital tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del usuario. | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 18   | Directo | El personal del Hospital responde de manera correcta a las inquietudes o preguntas del usuario.                                      |           |           |           |           |           |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>                |         |  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 19   | Directo | El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |

76

|    |         |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 20 | Directo | El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente.            | X |  | X |  | X |  |  |
| 21 | Directo | La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente.                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 22 | Directo | La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente. | X |  | X |  | X |  |  |



MG. Henry Rebaza Iparraguirre  
 ....  
 DNI N° 12850885

**Certificado de validez de contenido del Instrumento Cuestionario de calidad de servicio**

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Henry Rebaza Iparraguire

**DNI:** 17850865

**Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    | Grado / Título              | Año de expedición | Universidad                      |
|----|-----------------------------|-------------------|----------------------------------|
| 01 | Maestría en gestión pública | 1999              | Universidad Nacional de Trujillo |

**Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    | Entidad   | Años de experiencia          | Cargo/Función  |
|----|---|------------------------------|--|
| 01 | Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD Perú | sept. de 2021 - feb. de 2022 | Superintendente adjunto  |
| 02 | Universidad César Vallejo                         | feb. de 2019 - jul. de 2021  | Docente  |
| 03 | Ministerio de Salud                               | oct. de 2017 - abr. de 2018  | Director General de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 01 de junio del 2022



Mg. Henry Rebaza Iparraguire  
DNI N° 17850865

---

Mg. Henry Rebaza Iparraguire

DNI N° 17850865

**Matriz de validación de la guía de entrevista "Calidad de servicio de atención al usuario."**

Título de la tesis: Evaluación de la calidad del servicio de atención del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022


Instrumento: Guía de entrevista "Razones que condicionan la calidad de servicio de atención al usuario"

| Categoría: Calidad de servicio de atención al usuario. |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|--|---|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| Códigos  | Ítem  | Criterios de validación de contenido |   |             |   |            |   |            |   |             |   | Observaciones |
|  |   | Redacción                            |   | Pertinencia |   | Coherencia |   | Adecuación |   | Comprensión |   |               |
|  |   | 0                                    | 1 | 0           | 1 | 0          | 1 | 0          | 1 | 0           | 1 |               |
| <b>Subcategoría 1: elementos tangibles</b>             |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 1. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a los elementos tangibles? ¿O que le falta mejorar?   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|  |   | x                                    |   | x           |   | x          |   | x          |   | x           |   | x             |
| <b>Subcategoría 2: Fiabilidad</b>                      |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 2. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la fiabilidad? ¿O que le falta mejorar?             |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|  |   | x                                    |   | x           |   | x          |   | x          |   | x           |   | x             |
| <b>Subcategoría 3: Capacidad de respuesta</b>          |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 3. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta? ¿O que le falta mejorar? |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|  |   | x                                    |   | x           |   | x          |   | x          |   | x           |   | x             |
| <b>Subcategoría 4: Seguridad</b>                       |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 4. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la seguridad? ¿O que le falta mejorar?              |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|  |   | x                                    |   | x           |   | x          |   | x          |   | x           |   | x             |
| <b>Subcategoría 5: Empatía</b>                         |   |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
| Directo  | 5. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la empatía? ¿O que le falta mejorar?                |                                      |   |             |   |            |   |            |   |             |   |               |
|  |   | x                                    |   | x           |   | x          |   | x          |   | x           |   | x             |



MG. Henry Rebaza Iparraguirre  
DNI N°17850665

**FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

|                                    |  |               |                                |
|------------------------------------|--|---------------|--------------------------------|
| Nombre del instrumento             | Entrevista sobre la calidad de servicio de atención al usuario: Modelo SERVQUAL  |               |                                |
| Objetivo del instrumento           | Conocer las barreras que vienen condicionando la calidad de servicio de atención según la percepción del personal administrativo del área de emergencia del hospital San Ignacio de Casma, 2022. |               |                                |
| Aplicado a la muestra participante | 2 expertos en el tema nivel calidad de servicio de atención al usuario en hospital San Ignacio de Casma, 2022.   |               |                                |
| Nombre y apellidos del experto     | Henry Rebaza Iparraguirre  | DNI N°        | 17850865                       |
| Título profesional                 | Médico Cirujano  | Celular       | 949537171                      |
| Dirección domiciliaria             |  |               |                                |
| Grado académico                    | Maestro en Salud Pública   |               |                                |
| Firma                              |   | Lugar y fecha | Chimbote, 01 de junio del 2022 |

## Análisis de la confiabilidad de los instrumentos

| Cuestionario de calidad de servicio del área de emergencia |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N°   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 |
| 1  | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2  | 2  | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 2  | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4  | 2  | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 3  | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 4  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 4  | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5  | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 2  | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 6  | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2  | 2  | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7  | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9  | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 11   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 12   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4  | 2  | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 13   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 14   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 16   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4  | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18   | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4  | 4  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19   | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 20   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |

---

### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Número de elementos |
|------------------|---------------------|
| 0,874            | 20                  |

---

**Interpretación.** De acuerdo con los coeficientes de alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,874)

#### Anexo 04: Calculo de la muestra

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias  
(Marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

|                            |                      |        |
|----------------------------|----------------------|--------|
| Marco muestral             | N =                  | 1524   |
| Alfa (Máximo error tipo I) | $\alpha =$           | 0.050  |
| Nivel de Confianza         | $1 - \alpha/2 =$     | 0.975  |
| Z de (1- $\alpha/2$ )      | Z (1- $\alpha/2$ ) = | 1.960  |
| Prevalencia del problema   | p =                  | 0.250  |
| Complemento de p           | q =                  | 0.750  |
| Precisión                  | d =                  | 0.050  |
| Tamaño de la muestra       | n =                  | 242.44 |

$$n_0 = 243$$

## Anexo 05. Autorización de la entidad pública



**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Casma, 6 de mayo del 2022

**OFICIO N° 457 – 2022 – GRA /DIRES/DIRPS/MASIC/D.**

Señor (a):    **Dra. Salas Sánchez Rosa María**  
                  **COORDINADORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

Asunto:       **Carta de aceptación**

---

**ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en el que solicita facilidades para la alumna **BAZÁN UBILLA PAOLA CELESTE** identificada con DNI N° 70102442, estudiante del Programa Académico de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a fin de que pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos, para lograr desarrollar su Informe de Tesis, al respecto hacemos de su conocimiento que se autoriza que la alumna en mención, pueda ingresar a nuestras instalaciones.

Esperando haber atendido lo solicitado, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente;


---

Av. Garcilaso de la Vega N° 606 - Cuzco Telf.: 043-411200



## Anexo 6. Autorización de la entidad pública para publicación al repositorio institucional



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización:   | RUC: 20445191354 |
| Hospital San Ignacio de Casma  |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal: Director del Hospital San Ignacio de Casma |                  |
| Nombres y Apellidos:   | DNI:             |
| Juan Francisco Gasco Barreto   | 37739577         |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |          |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |          |
| Evaluación de la calidad del servicio de atención del área de emergencia del Hospital San Ignacio de Casma, 2022 |          |
| Nombre del Programa Académico:   |          |
| Posgrado   |          |
| Autor: Nombres y Apellidos   | DNI:     |
| Paola Celeste Bazán Ubilla   | 70102442 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Casma, 27 de mayo del 2022

Firma:   
M.C. Juan Francisco Gasco Barreto  
Director del Hospital San Ignacio de Casma  
(Juan Francisco Gasco Barreto)  
DNI N° 37739577

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo 06.** Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de servicio de atención al usuario

| N° | Var. Caracterización |      |     |     | Calidad de servicio de atención |   |       |   |       |   |       |   |        |   |       |   |
|----|----------------------|------|-----|-----|---------------------------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|--------|---|-------|---|
|    | Sexo                 | Edad | SIS | L.P | Dim.1                           |   | Dim.2 |   | Dim.3 |   | Dim.4 |   | Dim. 5 |   | Total |   |
|    |                      |      |     |     | P                               | N | P     | N | P     | N | P     | N | P      | N | P     | N |
| 1  | M                    | A    | SI  | C   | 12                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 2  | F                    | J    | SI  | C   | 12                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 3  | F                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | M | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 4  | F                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | M | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 5  | F                    | J    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | M |
| 6  | M                    | A    | SI  | C   | 13                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 7  | M                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 8  | M                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | M |
| 9  | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 10 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 11 | M                    | J    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | M | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 12 | M                    | J    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | M | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 13 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 14 | M                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | M |
| 15 | M                    | J    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 16 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 17 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 18 | M                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | M |
| 19 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 20 | M                    | J    | SI  | C   | 12                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | R |
| 21 | F                    | A    | SI  | C   | 8                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 22 | M                    | A    | SI  | C   | 8                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 23 | F                    | J    | SI  | C   | 13                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 24 | F                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | M | 12    | M | 12     | R | 66    | M |
| 25 | M                    | J    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 26 | M                    | A    | SI  | C   | 11                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | M |
| 27 | M                    | J    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | M |
| 28 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | M |
| 29 | M                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | R |
| 30 | M                    | A    | SI  | C   | 8                               | M | 15    | R | 15    | M | 12    | R | 12     | M | 66    | M |
| 31 | M                    | A    | SI  | C   | 11                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 32 | M                    | A    | SI  | C   | 8                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 33 | F                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 34 | M                    | J    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | M |
| 35 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 36 | M                    | A    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 37 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 38 | M                    | A    | SI  | C   | 8                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | R |
| 39 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | R | 66    | R |
| 40 | F                    | A    | SI  | C   | 8                               | M | 15    | R | 15    | M | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 41 | M                    | J    | SI  | C   | 9                               | M | 15    | R | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | R |
| 42 | M                    | A    | SI  | C   | 10                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | M | 66    | R |
| 43 | F                    | J    | SI  | C   | 12                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | R |
| 44 | F                    | A    | SI  | C   | 11                              | R | 15    | R | 15    | M | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 45 | F                    | A    | SI  | C   | 11                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |
| 46 | F                    | A    | SI  | C   | 12                              | R | 15    | M | 15    | R | 12    | M | 12     | M | 66    | M |
| 47 | F                    | A    | SI  | C   | 11                              | R | 15    | R | 15    | R | 12    | R | 12     | R | 66    | R |

|     |   |    |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |
|-----|---|----|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|
| 48  | F | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 49  | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 50  | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 51  | F | A  | SI | C | 8  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 52  | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 53  | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 54  | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 55  | M | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 56  | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 57  | F | AM | SI | C | 11 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 58  | M | AM | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 59  | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 60  | M | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 61  | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 62  | M | AM | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 63  | M | AM | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 64  | F | J  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 65  | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 66  | M | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 67  | F | N  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 68  | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 69  | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 70  | M | AM | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 71  | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 72  | M | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 73  | M | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 74  | M | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 75  | F | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 76  | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 77  | M | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 78  | M | AM | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 79  | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 80  | M | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 81  | M | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 82  | F | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 83  | F | N  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 84  | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 85  | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 86  | F | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 87  | M | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 88  | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 89  | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 90  | M | J  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 91  | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 92  | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 93  | M | AM | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 94  | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 95  | F | AM | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 96  | F | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 97  | M | J  | SI | C | 9  | M | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 98  | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | M | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 99  | F | N  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 100 | F | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 101 | M | N  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 102 | M | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |

|     |   |    |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |
|-----|---|----|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|
| 103 | M | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 104 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 105 | M | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | M | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 106 | M | J  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 107 | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 108 | M | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 109 | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 110 | M | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 111 | M | AM | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 112 | F | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 113 | F | N  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | M | 12 | M | 66 | M |
| 114 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 115 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 116 | F | A  | SI | C | 8  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 117 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 118 | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 119 | M | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 120 | F | N  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 121 | F | N  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 122 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 123 | M | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 124 | F | AM | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | M | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 125 | M | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 126 | F | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 127 | F | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 128 | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 129 | M | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 130 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 131 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 132 | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 133 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 134 | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 135 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 136 | F | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 137 | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 138 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 139 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 140 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 141 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | M | 66 | R |
| 142 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 143 | F | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 144 | F | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 145 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 146 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 147 | M | N  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 148 | F | AM | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 149 | M | AM | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 150 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | M | 66 | R |
| 151 | F | AM | SI | C | 8  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 152 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 153 | F | AM | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 154 | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 155 | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 156 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 157 | M | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |

|     |   |    |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |
|-----|---|----|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|
| 158 | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 159 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 160 | F | AM | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 161 | F | A  | SI | C | 14 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 162 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 163 | M | N  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 164 | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 165 | M | N  | SI | C | 8  | M | 15 | M | 15 | M | 12 | M | 12 | M | 66 | M |
| 166 | M | N  | SI | C | 15 | B | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 167 | M | N  | SI | C | 4  | M | 15 | M | 15 | M | 12 | M | 12 | M | 66 | M |
| 168 | M | N  | SI | C | 8  | M | 15 | M | 15 | M | 12 | M | 12 | M | 66 | M |
| 169 | F | J  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 170 | M | N  | SI | C | 9  | M | 15 | M | 15 | M | 12 | M | 12 | M | 66 | M |
| 171 | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 172 | M | N  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 173 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 174 | M | N  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 175 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 176 | M | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | M | 12 | M | 12 | R | 66 | M |
| 177 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 178 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 179 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 180 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 181 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 182 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 183 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 184 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 185 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 186 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 187 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 188 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 189 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 190 | F | A  | SI | C | 9  | M | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 191 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 192 | F | J  | SI | C | 8  | M | 15 | M | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | M |
| 193 | F | J  | SI | C | 8  | M | 15 | M | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | M |
| 194 | F | J  | SI | C | 8  | M | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 195 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 196 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | M | 12 | M | 12 | R | 66 | M |
| 197 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 198 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 199 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | M | 66 | R |
| 200 | F | J  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 201 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 202 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 203 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 204 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | M | 66 | R |
| 205 | F | J  | SI | C | 10 | R | 15 | M | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 206 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 207 | F | J  | SI | C | 14 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 208 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 209 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 210 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 211 | F | J  | SI | C | 15 | B | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 212 | F | J  | SI | C | 13 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |

|     |   |    |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |
|-----|---|----|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|
| 213 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 214 | F | J  | SI | C | 16 | B | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 215 | F | J  | SI | C | 15 | B | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 216 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 217 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 218 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 219 | F | J  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 220 | F | J  | SI | C | 13 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 221 | F | A  | NO | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 222 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 223 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 224 | F | A  | SI | C | 15 | B | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 225 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 226 | F | A  | SI | C | 13 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 227 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 228 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 229 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 230 | F | A  | SI | C | 15 | B | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 231 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 232 | F | A  | SI | C | 15 | B | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 233 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 234 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | M | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 235 | F | AM | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 236 | F | AM | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | M | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 237 | F | AM | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 238 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |
| 239 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 240 | F | A  | SI | C | 10 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | M | 12 | R | 66 | R |
| 241 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 242 | F | A  | SI | C | 12 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | R | 66 | R |
| 243 | F | A  | SI | C | 11 | R | 15 | R | 15 | R | 12 | R | 12 | M | 66 | R |

Fuente

*Resultados de la aplicación de la Escala valorativa "Calidad de servicio de atención"*

**Leyenda:**

Para el análisis de la variable de estudio, se consideró los siguientes niveles y rangos de puntuación.

| Dimensiones | Niveles                                     |          |       |       |
|-------------|---|----------|-------|-------|
|             | Buena                                       | Regular  | Mala  |       |
| Dim1        | Elementos tangibles                         | 15-20    | 10-14 | 4-9   |
| Dim2        | Fiabilidad                                  | 19-25    | 12-18 | 5-11  |
| Dim3        | Capacidad de respuesta                      | 19-25    | 12-18 | 5-11  |
| Dim4        | Seguridad                                   | 15-20    | 10-14 | 4-9   |
| Dim4        | Empatía                                     | 15-20    | 10-14 | 4-9   |
| Total       | Calidad del servicio de atención al usuario | 82 – 110 | 52-81 | 22-51 |

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN:

| Sexo      | Grupo etario |       | Condición de atención | Lugar de procedencia |
|-----------|--------------|-------|-----------------------|----------------------|
| H: Hombre | Jóvenes      | 18-29 | SIS                   | Casma                |
| Mujer     | Adultos      | 30-59 | SIS                   | Casma                |

## Anexo 08. Protocolo de transcripción de la sesión de grupo focal

CODIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO: CSA\_DIM1

| L   | TEXTO<br>Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones   | Categorías emergentes   |
|---|--|---|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10<br>11<br>12<br>13<br>14<br>15<br>16<br>17<br>18<br>19<br>20<br>21<br>22<br>23<br>24<br>25<br>26<br>27<br>28<br>29<br>30<br>31<br>32 | <p>1. ¿Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a los elementos tangibles?</p> <p>V1: Falta mejorar la infraestructura del hospital, tienen una brecha grande, en lo va del año, la infraestructura del área de emergencia tiene un déficit grande, ya que no cuenta con las medidas necesarias para la atención a los usuarios debido que es pequeña y la población cada día crece, a eso se suma el mal manejo del presupuesto para la ampliación de esta área.</p> <p>V2: El hospital no cuenta con los equipos necesarios para la realización de exámenes médicos, radiografías, ecografías, debido que estos equipos se encuentran obsoletos y son importantes dentro de esta área.</p> <p>V3: La falta de desabastecimiento de medicina, de uniforme para los médicos en esta área, muchos de nosotros tenemos que comprarlo por nuestra propia cuenta y falta de equipo especial como las camas, balones de oxígeno.</p> <p>V4: La falta de aire acondicionado, oxígeno empotrado, aspiradoras empotradas, guantes, mascarillas.</p> <p>V5: la falta de limpieza dentro de esta área, esto se debe al poco personal que cuenta el hospital y el mal manejo del presupuesto. La limpieza es muy importante porque ser un foco de infección para los pacientes y en estos tiempos de pandemia (COVID – 19 y el dengue) podría ser un problema mayor.</p> <p>La limpieza de los ambientes.</p> <p>V6: La poca visibilidad de la señalización dentro esta área, no permite al trabajador saber dónde se encuentran los medicamentos, los balones de oxígeno e inclusive a los pacientes que son derivados a otra área, las rutas de señalización para llegar son deficientes.</p> <p>¿O que le falta mejorar?</p> <p>V1: contar un presupuesto designado que cumpla con todos requisitos para la mejora esta área e implementar esta área con 20 camas para la atención de usuario.</p> <p>V2: Fortalecer y que el servicio del área de emergencia sea prioridad para la atención a la ciudadanía, la cual contempla una ampliación para esta área, que se está realizando al frente de la institución educativa República de Chile.</p> <p>V3: Adquisición de más camillas, camas y sillas de rueda para esta área.</p> <p>V4: Contar con más personal para la limpieza.</p> | <p>Falta mejorar la infraestructura</p> <p>Equipos más modernos</p> <p>Falta de vestimenta especial para esta área de emergencia</p> <p>Mejorar el área de Señalización</p> |



CODIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO: CDA\_DIM2

| L   | TEXTO<br>Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones   | Categorías emergentes   |
|---|--|---|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10<br>11<br>12<br>13<br>14<br>15<br>16<br>17<br>18<br>19<br>20<br>21<br>22<br>23<br>24<br>25<br>26<br>27<br>28<br>29 | <p>2. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la fiabilidad?</p> <p>V1: la poca información sobre el estado del paciente, esto se debe al poco material con que cuentan al momento de anotarlos, además existe mucho desorden en los documentos y en las historias clínicas de los pacientes.</p> <p>V2: La falta privacidad que existe al momento de decir algún tipo de diagnóstico, debido al espacio y el lugar donde se encuentra esperando el familiar del paciente, ya que no cuentan exclusivo para ello.</p> <p>V3: El tiempo de espera, es un problema para los pacientes, ya que este hospital cuenta con poco personal solo 3 trabajadores (médicos, enfermeros y técnicos) por cada turno, la cual se le hace más difícil la atención en esta área.</p> <p>V4: La falta de atención a cada uno de ellos, se debe al poco personal y la falta de medicamentos (pastillas y ampollas) para ciertas enfermedades como el dengue que se presentó en estos días en la ciudad.</p> <p>V5: El problema en esta área es que muchos de los pacientes llegan, cuando sus enfermedades o accidentes son mortales, donde la falta de recursos y materiales y la realización de un tratamiento, en algunos casos son demasiado tarde.</p> <p>V6: Otro problema es cuando el paciente se encuentra mejor de salud, por la falta de camas tienen mandarlo a su casa, dándole de alta, cuando todavía el paciente se encuentra en recuperación.</p> <p>¿qué le falta mejorar?</p> <p>V1: Mejorar trato a los pacientes, dar la información más detallada sobre el familiar que se encuentra en el área de emergencia.</p> <p>V3: Contar con un mayor número de personal en los tres turnos, para brindar una mejorar atención al usuario.</p> <p>V6: Realizar una solicitud al director para aumentar el número de camas en esta área.</p> | <p>Poca información</p> <p>Falta de privacidad</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Poca atención</p> <p>Enfermedades o accidentes mortales</p> <p>Falta de camas</p> |

CODIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO: CSA\_DIM3

| L                          | TEXTO<br>Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones  | Categorías emergentes                                 |
|----------------------------|---|---|
| 1<br>2                     | 3. ¿Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta?   |   |
| 3<br>4<br>5<br>6           | V1: Nos falta más equipamiento para poder atender mejor, porque muy importante contar con ellos para realizar un mejor trabajo con la finalidad de salvar vidas y la función del hospital es ayudar a la ciudadanía en lo respecta a su salud.  | Falta de equipamiento                                 |
| 7<br>8<br>9                | V2. El poco personal que tiene el hospital en esta área no se da abasto, para tantos pacientes que llegan diariamente, a eso súmalo la falta de equipos y medicinas con que cuenta el hospital.   | Falta de especialistas                                |
| 10<br>11<br>12<br>13<br>14 | V3. Los equipos no cuentan con un software moderno, la cual dificulta la búsqueda de pacientes, de medicina, traslados generando un problema para el personal de esta área, cuando le preguntan sobre alguno de temas demoran en responder y es de suma importancia que respondan con mayor rapidez porque de ello depende salvar la vida de un paciente. | Falta de un sistema para registrar a los pacientes.   |
| 15<br>16<br>17<br>18       | V4: Otra dificultad es la rapidez en la atención porque no hay mucho personal médico en esta área, la cual dificulta la atención y genera largas colas de espera por parte de los pacientes creando una incomodidad en ellos, como quejas, a veces insultos.  | Poco personal   |
| 19<br>20<br>21<br>22       | V5: La dificultad en los tramites de ingresos y egresos de los pacientes al momento de ingresar a esta área, debido que los apuntes lo tienen en un cuaderno, la cual es un problema por la cantidad de pacientes que llegan y tienen que estar buscando la hoja donde lo pusieron el nombre del paciente.  | Ampliación de esta área<br>Sectorización de esta área |
| 23<br>24<br>25<br>26       | Facilidad de trámites de ingreso y de egreso<br>V6: No cuentan con área de emergencia diversificada, debido al poco espacio que tiene el hospital, donde todos los pacientes que llegan están mezclados, generando un desorden en esta área.  |   |
| 27                         | ¿qué le falta mejorar?  |   |
| 28<br>29                   | V1: adquisición de nuevos equipos como es el resonador magnético, tomógrafo, equipos de rayos X, de ecografía   |   |
| 30<br>31                   | V2. Realizar una convocatoria a nivel nacional para el área de emergencia a través de su página web y redes sociales.   |   |
| 32<br>33                   | V3. Solicitar un software para registrar los datos de los pacientes que llegar a esta área.   |   |
| 34<br>35<br>36             | V5: Ampliar esta área para que todos los pacientes que llegan puedan recibir una atención adecuada.   |   |
| 37                         |   |   |

CODIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO: CSA\_DIM4

| L   | TEXTO<br>Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones   | Categorías emergentes  |
|---|--|--|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10<br>11<br>12<br>13<br>14<br>15<br>16<br>17<br>18<br>19<br>20<br>21<br>22<br>23<br>24<br>25<br>26<br>27<br>28<br>29<br>30<br>31 | <p>4. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la seguridad?</p> <p>V1 Multifunción de los vigilantes (choferes, vigilantes), se debe que los trabajadores realizan varias funciones por la falta de personal, generando una sobrecarga laboral en ellos, la cual dificulta que realicen bien sus funciones al momento de registrar alguna ambulancia.</p> <p>V2: del mismo modo, esta sobre carga laboral ocasiona que los trabajadores comentan errores al momento de registrar alguna salida o entrada de alguna ambulancia u otro vehículo.</p> <p>V3: falta de personal, como mencione anteriormente, el escaso personal trae como consecuencia, el descuido del paciente, la cual es perjudicial para la imagen de la institución dentro de la ciudad.</p> <p>V4: La poca capacidad con que cuenta el hospital en esta área, como se pudo apreciar durante la pandemia y los casos de dengue que se presentaron dejaron en evidencia que esta área no cuenta con los equipos y medicina para una atención de calidad.</p> <p>V5: Los pocos recursos con que cuenta el nosocomio, hace que los pacientes no vean como una institución no confiable, crean una incertidumbre dentro de la población.</p> <p>V6: Inestabilidad de las autoridades, fundamentalmente del director general, se debe al reciente cambio de director de la institución, porque el antiguo director no estaba realizando una gestión adecuada, la cual crea una inestabilidad dentro de la entidad, ya que uno no sabe si seguirá en su puesto.</p> <p>¿qué le falta mejorar?</p> <p>V2: realizar la documentación necesaria para tener un mayor número de cámaras para poder captar el momento que llegan los enfermos o accidentados.</p> <p>Aumentar el tema de video vigilancia</p> <p>V3: Contar con personal dedicado a la orientación de información sobre las ambulancias que ingresan al nosocomio.</p> <p>V4: Realizar un presupuesto sobre los materiales, equipos y medicamentos que son necesarios para esta área, la cual tendrá que ser aprobado por el director.</p> | <p>Ausencia de cámaras de vigilancia</p> <p>Falta de personal</p> <p>Sobrecarga laboral</p> <p>Poca capacidad hacia los pacientes</p> <p>Falta de recursos</p> <p>Inestabilidad en el nombramiento de las autoridades.</p> |

CODIGO DEL PROTOCOLO O REGISTRO: CSA\_DIM5

| L   | TEXTO<br>Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones   | Categorías emergentes   |
|---|--|---|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10<br>11<br>12<br>13<br>14<br>15<br>16<br>17<br>18<br>19<br>20<br>21<br>22<br>23<br>24<br>25<br>26<br>27<br>28<br>29 | <p>4. Según su percepción ¿Qué razones, factores o barreras condicionan la calidad del servicio respecto a la empatía?</p> <p>V1: La falta de empatía, producto del estrés laboral del personal, debido a la falta de personal y además de estar de un lado para otro, muchas veces sin descanso generan una incomodidad cuando nos preguntan sobre el estado de los pacientes y nosotros como estamos estresados no sabemos cómo responder de buena forma.</p> <p>V2: falta de atención de los asistentes sociales, ya que esta área cuenta con poco personal, la ausencia de los asistentes sociales es más notoria y solo hay uno que no se da abasto para todos los pacientes dificultado su labor social dentro del hospital.</p> <p>V3: La falta de charlas del personal sobre los primeros auxilios en esta área, que se debe hacer en un determinado caso, cual son las medidas que se deben tomar por ejemplo en un accidentado, como pasarlo de la camilla a la cama, la posición que el personal de tomar.</p> <p>V4: La frialdad del médico de turno, se debe que nosotros estamos acostumbrados a este tipo de situaciones que se presentan diariamente en esta área, la cual nos hace indiferentes, sin embargo, muchos de los pacientes lo toman de mala manera.</p> <p>V5: Las quejas de manera continua de los pacientes, donde la mayoría de ellos son personas mayores de edad y el personal no se da abasto para atenderlos de la mejor manera.</p> <p>V6: El poco apego del personal hacia los pacientes debido que no contamos con el tiempo suficiente para mostrarles un afecto.</p> <p>¿qué le falta mejorar?</p> <p>V1: Mejorar la calidad humana de las personas que atienden, ante un diagnostico grave.</p> <p>V2: Realizar una convocatoria para seleccionar los asistentes sociales que sean necesarios.</p> <p>V3: Realizar charlas al personal, sobre la calidad de atención al usuario, primeros auxilios.</p> | <p>Falta de atención y empatía</p> <p>Falta de asistentes sociales</p> <p>Falta de charlas médicas</p> <p>Realizar programas de sensibilidad</p> <p>Implementar un programa de capacitación</p> <p>Realizar un taller para mejorar la atención al paciente.</p> |