



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA**

Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio
de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Médico Cirujano**

AUTOR:

Silva Flores, Cristian (ORCID: 0000-0001-7311-8040)

ASESOR:

Dr. Bazan Palomino, Edgar Ricardo (ORCID: 0000-0002-7973-2014)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre por ser el pilar principal de mi formación académica y no académica, por ser siempre mi inspiración y mi aliento.

A mi familia que siempre me apoyaron incondicionalmente y a quienes debo mi motivación y constancia.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros y maestras que, con sus conocimientos académicos, valores y humanidad contribuyeron incalculablemente a mi formación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnica, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.	17
Tabla N° 2. Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	18
Tabla N° 3. Percepción de la fiabilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	19
Tabla N° 4. Percepción de la calidad objetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	20
Tabla N° 5. Percepción respecto a la sensibilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	21
Tabla N° 6. Percepción de la seguridad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	22
Tabla N° 7. Percepción sobre la empatía que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	23
Tabla N° 8. Percepción de la calidad subjetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	17
Gráfico N° 2. Percepción de los elementos tangibles que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.	18
Gráfico N° 3. Percepción de la fiabilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	19
Gráfico N° 4. Percepción de la calidad objetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	20
Gráfico N° 5. Percepción respecto a la sensibilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	21
Gráfico N° 6. Percepción de la seguridad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	22
Gráfico N° 7. Percepción sobre la empatía que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	23
Gráfico N° 8. Percepción de la calidad subjetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.....	24

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020. La investigación fue observacional, prospectivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 356 usuarios, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el Cuestionario SERVQHOS. Los resultados obtenidos son los siguientes: El 53,4% de los usuarios según su percepción manifestaron estar insatisfechos con la calidad de atención; en cambio, el 46,6% manifestaron satisfacción. Dentro de la calidad objetiva, 61,2% de los usuarios presentan insatisfacción con los elementos tangibles y 60,4% con la fiabilidad. En referencia a la calidad subjetiva, el 64,9% presentan también insatisfacción con la sensibilidad, 52,0% con la seguridad y el 69,1% respecto a la empatía. Por tanto, se concluye que la atención que se brinda en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno, en la mayoría de los usuarios no promueve satisfacción en el usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, emergencia, percepción, usuario.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the perception of the quality of care of the external user in the Emergency service of Hospital III EsSalud Puno in 2020. The research was observational, prospective and transversal; The sample consisted of 356 users, the survey technique and the SERVQHOS Questionnaire instrument were applied. The results obtained are as follows: 53.4% of the users according to their perception stated that they were dissatisfied with the quality of care; on the other hand, 46.6% expressed satisfaction. Within the objective quality, 61.2% of users present dissatisfaction with the tangible elements and 60.4% with the reliability. Regarding subjective quality, 64.9% also present dissatisfaction with sensitivity, 52.0% with safety and 69.1% with respect to empathy. Therefore, it is concluded that the care provided in the emergency service of Hospital III EsSalud Puno, in most users does not promote user satisfaction.

Keywords: Quality of care, emergency, perception, user.

I. INTRODUCCIÓN

Los coronavirus son importantes agentes infecciosos para los seres humanos. A término de 2019, en la localidad de Wuhan, se determinó como fuente de casos de neumonía, un reciente coronavirus. Se propagó velozmente, lo que desencadenó una epidemia tanto en China, y posteriormente a diferentes países alrededor del mundo. El virus que genera la COVID-19, fue nombrado como SARS-Cov-2 (1). Y durante la pandemia los servicios de salud se han centrado durante los últimos meses en pacientes contagiados con COVID-19 y en urgencias.

En el Perú, la Ley N° 29344 referente al Aseguramiento Universal en Salud, declaró que la totalidad de residentes de territorio nacional poseen el derecho a la atención de salud con calidad y de manera oportuna. Por ello la nación peruana pretende que inversores y prestadores de salud puedan ofrecer una atención de calidad sin marginación (2).

En la consiguiente investigación, con la intención de agregar conocimiento para un mejor entendimiento de la calidad de atención, se estimó la percepción y expectativa del beneficiario que se presentó al servicio de Emergencia del hospital III EsSalud Puno, con ese propósito, se ejecutó la encuesta durante el mes de diciembre de 2020.

Por consiguiente, se describió la manera de evaluar tanto la percepción como la expectativa del paciente, y seguidamente determinarlas por cada dimensión de la calidad, tanto la calidad objetiva, como la calidad subjetiva. Así pues, a través de esos indicadores se alcanzó a precisar su nivel de satisfacción. Los resultados que se llegaron a obtener revelan posibles condiciones de interés para una mejora posterior.

Para mejorar los sistemas de salud, distintos países tuvieron que ampliar sistemas para aumentar la cobertura. La evaluación constante de la relación entre los pacientes y los centros que brindan servicios de salud. Sin embargo, las personas tienden a vivir más tiempo, ya que las enfermedades crónicas son las que más se incrementan. Y medir solamente el acceso de pacientes no es suficiente para

evaluar el nivel de cuidado que se da a los pacientes en establecimientos de salud (3).

En investigaciones publicados, Akachi et al. explica por qué el nivel de cuidado hacia el paciente en los servicios sanitarios en países pobres se ha pasado por alto en gran medida como un factor importante que contribuye a la mejora en cuidados de salud (4). Sharma et al. estudió la labor del parto en hospitales privados en Uttar Pradesh, India. Concluyó que el cuidado ofrecido a mujeres y sus recién nacidos no es la adecuada (5). Brenner et al. estudió los efectos de un esquema de financiamiento basado en resultados en Malawi y encontró mejores equipos y suministros en los establecimientos de salud, pero efectos mínimos en el desempeño clínico (6).

A pesar del aumento en número de asegurados y la cobertura en salud, en Perú durante la última década, se infirió mala calidad de cuidados de salud por parte de los pacientes. El informe final de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, demostró una satisfacción de pacientes en emergencia del 63.3% y el 12.8% refirieron estar insatisfecho con la atención recibida en emergencia (7).

En este momento nos encontramos en una pandemia que se dispersó por todo el mundo, ésta ocasionada por SARS-COV-2. Por consiguiente se afectó a más de 108 millones de personas de 223 países y ha producido más de 2 396 408 muertes (8). Es seguro que la pandemia pasará y se deberá continuar ó que muchas cosas cambiarán y nada volverá a ser como antes de la enfermedad (9).

Los sistemas sanitarios postpandemia se enfrentarán a nuevos desafíos. Para solucionarlos se necesitará de innovación y cambios en la gestión y abastecimiento de los servicios de salud. La calidad, como también la seguridad seguirán siendo, aún más, los elementos clave para garantizar su sostenibilidad y solvencia (9).

Los sistemas sanitarios de distintas naciones no fueron responsables y cuidadosos con epidemias de los últimos años, como la gripe aviar que tuvo su inicio en el 2005, la gripe porcina que surgió en el año 2005, el Ébola que inició en el 2013.

Nuestro Sistema Nacional de Salud cuenta con una financiación baja crónica de la atención en salud. Se puede llegar a un mejor manejo de las enfermedades, siempre que haya mayor inversión en salud. Invertir más será una prioridad en la fase de postpandemia. Y lo que nuestro sistema de salud peruano necesitará será mayor eficiencia, priorización en seguridad y buen manejo de los costos.

El presente estudio determinó la impresión del paciente sobre el cuidado que se le ofrece en emergencia del establecimiento de EsSalud nivel III de la ciudad de Puno, generó datos que permitan la mejora persistente de la atención en el dicho nosocomio, para tomar decisiones para continua mejoría de la salud, propiciando condiciones de equidad y accesibilidad.

Este estudio también servirá como línea de base para realización de pesquisas futuras en distintas áreas médicas del nosocomio, necesario para poder adaptarse a la constante dinámica del mundo globalizado y a la actual pandemia del COVID-19, lo que permitirá mejorar las características del establecimiento de salud, del cuidado y trato hacia el paciente.

En tal sentido, se formula el siguiente problema general: ¿Cuál la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, 2020? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de Emergencia, en relación a los indicadores de calidad objetivos en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020? Y ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de Emergencia, en relación a los indicadores de calidad subjetivos en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020?

Para su desarrollo se formuló los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- Determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Objetivos específicos:

- Determinar, cuál es la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en relación a los indicadores de calidad objetivos en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.
- Determinar, cuál es la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en relación a los indicadores de calidad subjetivos en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Por tanto, el estudio está conformada por una variable, la misma que se reconoce como variable de estudio: Calidad de atención (Satisfacción).

II. MARCO TEÓRICO

En Arabia Saudita, **Thamer A, et al. 2020.** realizaron una investigación sobre el desenlace de la pandemia COVID-19 en el nivel de complacencia del paciente y los resultados postoperatorios. Llegó a los resultados que el 77,6% y el 93% de los pacientes refirieron que las enfermeras y los médicos, eran corteses, amables, atentos y brindaban información adecuada a los pacientes. Concluyendo que todas las acciones y políticas que se implementaron durante la pandemia resultaron beneficiosas para los pacientes (10).

En Colombia, **Morales M. (2019)**, realizó una investigación sobre el nivel de calidad del servicio hospitalario, aplicó el modelo SERVQHOS. Llegó a los resultados que los pacientes que se presentan al nosocomio se encuentran descontento con la tangibilidad, fiabilidad y sensibilidad. Concluyendo disgusto con el servicio recibido. (11).

Yépez M, et al. 2018. Realizó una investigación con el fin de conocer impresión de clientes frente a la calidad de los establecimientos de salud del primer nivel. Fue de

tipo hermenéutico. Los resultados a los que se llegó fueron existen las dificultades de llegada por problemas geográficos, dificultad de tener atención especializada, defectos en referencias y contra referencia. Pero se presentó buen trato médico. Se llegó a la conclusión que incrementar la calidad de los servicios de salud, requiere de tener presente a los pacientes como el centro, ya que ellos tienen el derecho a una vida saludable y digna (12).

En Colombia, **Pérez M, et al. 2018**. Realizó una investigación sobre la impresión de la calidad del cuidado de salud en un hospital, se utilizó el instrumento SERVQUAL. Los resultados identificaron que la seguridad apareció confundida con empatía. La calificación general de la impresión de calidad fue que alrededor del 50 % de los pacientes tuvieron impresiones bajas. Concluyendo que los usuarios tienen una bajo agrado de la calidad de servicios sanitarios recibidos (13).

En Ecuador, **Guerrero D. 2018**. Realizó una investigación sobre la impresión del paciente acerca de la calidad de cuidado de salud ofrecida en consultorio externo. Los resultados detallaron que existieron contrariedades en todas las dimensiones; aquellos inconvenientes más recalcados fueron sobre la planta física, la vestimenta del personal. Se llegó a la conclusión que los pacientes sienten malas condiciones en el servicio que se les brinda (14).

A nivel nacional, **Borda E. 2020**. Realizó una investigación acerca de los factores relacionados a la calidad de atención en consultorio externo, utilizando la encuesta SERVQHOS. Llegó a los resultados de que el 59,40% de los pacientes tenían edades entre 31 – 60 años, prevaleciendo el sexo femenino en un 58,7%. El 30,4% refirieron estar insatisfechos con la atención. Concluyó de que la edad menor de 30 años y tener nivel de instrucción superior están relacionados a insatisfacción con la calidad de atención percibida (15).

Álvarez P. 2019. Realizó una investigación sobre los factores relacionados a la percepción de la calidad de atención de pacientes en un servicio de cirugía, utilizando la encuesta SERVQOHS. Llegó a los resultados de que el sexo masculino con nivel socioeconómico bajo tienen altas probabilidades de quedar insatisfechos

con la atención. Llegó a la conclusión que referido a la calidad de atención en general, el sexo femenino, el nivel de educación superior, y los que tienen un nivel socioeconómico alto se encuentran insatisfechos. (16).

Piedra I, Lipa C. (2018). Realizaron una investigación sobre la calidad de la asistencia médica y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un servicio de emergencia. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados fueron que el 53,2% eran del sexo femenino; 40,3% tenían edades entre 36 y 64 años; y 69,2% tenían estudios de educación secundaria o superior. Se determinó que las cinco dimensiones presentaron influencia sobre el nivel de satisfacción. La de mayor influencia sobre la satisfacción fue la empatía. Concluyendo que existe una relación entre la calidad de asistencia médica y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, y la que la empatía fue la que mayor influencia tenía sobre el nivel de agrado del servicio de salud (17).

Astete Y. 2017. Realizó una investigación sobre los factores asociados a la impresión de la calidad del paciente en un servicio de salud. Utilizó la encuesta SERVQHOS. Llegó a los resultados que el 36,40% refirieron estar insatisfechos con la atención global percibida, el 57% refirieron estar insatisfechos con la infraestructura, 63,30% refirieron estar complacidos por la atención del médico neurólogo, 61,20% disgustados por el trato del personal no médico y 45,80% disgustados por los equipos médicos. Concluyendo que los características que se asoció a mala calidad de cuidados en salud fueron: nivel de instrucción superior, procedencia de Arequipa, situación socioeconómica media y presentar una afección subaguda (18).

Aldave S. 2017. Realizó una investigación sobre la impresión del paciente acerca de la calidad del cuidado que se brinda en un consultorio médico. Llegó a los resultados que la media aritmética de percepciones fue 105.20+-21.84 y de expectativas 139.63+-9.74. Se mostró desagrado en la totalidad de las interrogantes. El desagrado fue de 96.1% para los aspectos tangibles, 92.8% para la seguridad, 89.4% para la empatía, 88.9% para la capacidad de respuesta y

82.2% para la fiabilidad. El agrado global por la atención recibida fue del 8.3%. Se concluyó que predominó el desagrado hacia la atención que se recibe (19).

Andía M. 2016. Realizó una investigación acerca de la calidad de cuidado en salud y su influencia en el agrado del paciente de emergencia. Llegó a utilizar el instrumento SERVQUAL. Llegó a los resultados que el 84% tenían un nivel de impresión bajo de la calidad de servicio recibida. Concluyendo de que el paciente que acude a emergencia de dicho nosocomio presenta una impresión baja de la calidad del servicio recibido. (20).

Quispe J. 2020. Realizó una investigación sobre el nivel de agrado de la calidad de atención en un consultorio pediátrico. Utilizó el cuestionario SERVQUAL. Llegó a los resultados que se llegó a entrevistar a 320 padres, de los cuales el 86% fueron mujeres, cuya media de edad fue 28 años. Se encontró que el 69% de sondeados estaban satisfechos en su atención. Al evaluar las dimensiones, se observó que la dimensión con mejor nivel de satisfacción fue los aspectos tangibles y la peor de las dimensiones, la capacidad de respuesta. Concluyendo que el nivel de satisfacción se encuentra en proceso de mejora respecto a periodos anteriores (21).

Chú L. 2017. Elaboró una investigación sobre la calidad de la asistencia hospitalaria y sobre el nivel de agrado del paciente en consultorio pediátrico. Aplicó el instrumento SERVQUAL modificado. Llegó a los resultados de que la dimensión con mejor impresión de calidad fue la capacidad de respuesta y la de peor nivel de impresión fue la empatía. Concluyendo que la impresión de la calidad de asistencia médica fue inferida como mala (22).

Beuzeville R. 2018. Realizó una investigación sobre la impresión de la calidad de asistencia médica y el nivel de agrado de los pacientes pediátricos y Gineco-obstétricos. Utilizó la encuesta SERVQUAL. Se llegó a los resultados que en Gineco-obstetricia, la dimensión de peor agrado fue de aspectos tangibles y la de mayor agrado fue "Fiabilidad" con un 59%. El agrado por el servicio general en Gineco-obstetricia fue de más del 50%. En relación a Pediatría la dimensión con mayor desagrado fue de aspectos tangibles con 59.1% y la de mayor agrado fue

de fiabilidad. Y en Pediatría la satisfacción global fue de 54.3%. Concluyendo que los pacientes presentaron un regular nivel de agrado de los servicios de salud. (23).

Caira D. 2019. Realizó una investigación sobre factores relacionados a la impresión de la atención en gestantes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado. Llegó a los resultados de que el 39.60% presentaron desagrado con la atención global. Concluyendo de que la asistencia por primera vez en el consultorio de Obstetricia muestra desagrado con la asistencia recibida en general (24).

Pacori S. 2019. Realizó un trabajo acerca de los factores relacionados a la impresión de la calidad de atención en consultorio médico pediátrico. Utilizó la encuesta SERVPERF. Llegó a los resultados de que el 31,40% indicaron desagrado con la asistencia médica en general. Concluyendo que los pacientes refieren un bajo nivel de agrado con la asistencia recibida en los consultorios (25).

Rios E. 2020. Realizó una investigación sobre factores relacionados a la impresión de la calidad de asistencia médica en pacientes hospitalizados. Utilizó la encuesta SERVPERF. Llegó a los resultados que se presenta una relación significativamente de baja calidad de atención y se encuentran insatisfechos. Concluyendo que los pacientes refieren un bajo nivel de agrado con la asistencia recibida y a una baja impresión de calidad de atención (26).

Mejía M. (2019), realizó una investigación acerca de la calidad de asistencia médica y satisfacción del paciente de consultorios externos de un puesto de salud. Llegó a los resultados que existe una relación directa y representativa entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable satisfacción al usuario. Concluyendo que existe correlación moderada significativa entre la calidad de asistencia médica y el agrado del paciente hacia el servicio. (27).

CALIDAD

DEFINICIÓN DE CALIDAD.

Existen numerosas definiciones, si bien la Real Academia Española la define como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Con respecto a la calidad sanitaria, es definida por la OMS como la manera en que los servicios de salud pueden mejorar tanto la salud de las personas, conglomerados de personas. Con el propósito de llegar a alcanzar metas esperadas en salud, y que todo tiene una fundamentación científica. (28).

Actualmente se sabe que servicios de salud, que son de buena calidad, tienen que tener características definidas, como son: ser eficaces, tener una buena seguridad, tener como centro al paciente, en el momento adecuado, deben estar relacionados con eficiencia. (28).

INDICADORES DE CALIDAD:

Donabedian en sus estudios desarrolló la estrategia para evaluar la calidad en atención sanitaria basada en tres indicadores:

Estructura: Se refiere tanto a los recursos materiales como los ambientes, los equipos médicos, o los recursos humanos tanto en su apariencia física y su nivel de preparación académica y de la estructura institucional como la adecuada organización de los distintos personales de salud, desde el director hasta los encargados de seguridad del nosocomio.

Proceso: Se refiere a todo aquello que esta desde que el paciente piensa en la búsqueda de atención médica, hasta las recomendaciones o tratamiento brindado por parte del médico a los pacientes o familiares de este.

Resultado: Esta comprende el resultado o efecto final de toda la atención médica en el estado de salud de un paciente o un grupo de estos (29).

SISTEMA DE LA CALIDAD EN ESSALUD.

La calidad de asistencia médica y sanitaria que brinda el EsSalud no recae solamente en un grupo de personas, sino que tanto el establecimiento de salud como aquellos que estén relacionados con esta son muy importantes en la gestión

de la calidad. La oficina encargada de estos procesos es la de gestión de la calidad y humanización, que tiene como función extender lazos para tanto la evaluación y mejoramiento de la calidad de atención sanitaria, de la misma manera colaborar para la mejora y la seguridad que se brinda a los pacientes, que son la base para la mejora de la calidad asistencial (30).

En EsSalud las dimensiones propuestas por Donabedian fueron incluidos dentro del trabajo para poder implementar mejores modelos de mejora continua de la calidad, para que el cuidado sea más humano, para que se pueda reconocer las peticiones de los pacientes, para reconocer a los que apoyan, mejorar tanto el entorno como la ética institucional (30).

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE USUARIO

Ya hace años, autores como Donabedian mencionó que la satisfacción es un resultado de la asistencia médica. Esta habla de una atención médica en general. Conocer la satisfacción del paciente es importante, ya que puede permitir predecir si el paciente cumplirá con el tratamiento, o si este acudirá a futuras evaluaciones o inquietudes. De lo contrario una mala satisfacción llevará a desconfianza en el centro de salud, pérdida de reputación y el consiguiente deterioro de la imagen, todo esto en perjuicio del establecimiento en su conjunto. (31).

Percepción del Cliente

Definida como la sensación personal del usuario que resulta de una impresión hecha por sus sentidos.

Expectativas del Cliente

Comprende lo que espera el paciente del servicio, la posibilidad razonable de que algo suceda.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ASISTENCIA MÉDICA

SERVQUAL

El instrumento de evaluación de la calidad de asistencia médica SERVQUAL, considera cinco dimensiones. Este instrumento hace una diferencia de lo que el

paciente espera del servicio al que consulta con lo que recibe objetivamente o subjetivamente.

El instrumento de evaluación SERVQUAL fue validado primeramente en Latinoamérica en el año 1992 por el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios y Michelsen Consulting. Primeramente se utilizó en un contexto no médico, actualmente este modelo se suele aplicar en el sector salud (32).

El instrumento de evaluación contiene 22 afirmaciones, y que gracias a una escala de Likert el paciente puede indicar su acuerdo con ellas, siendo el 1 la más baja y el 5 la más alta. Sus ventajas son que se puede obtener niveles de percepciones de pacientes, y que se ajusta a distintas características, de esta manera poder establecer conclusiones de una manera poco tediosa. Estas brindaran resultados en las 5 dimensiones ya mencionadas (33).

SERVQHOS

SERVQHOS es un cuestionario basado en el cuestionario SERVQUAL, fue diseñado por Mira y Aranaz pensando en el medio hospitalario de España. Fue analizado el cuestionario en cuanto a consistencia (Alfa de Cronbach de 0.92). El cuestionario pasó por distintas evaluaciones para poder ser considerado y utilizado como un instrumento para evaluación de la calidad sanitaria experimentada en un nosocomio (34).

El SERVQHOS,

Presenta dos factores, el primero factor es el *Subjetivo*, contiene 10 ítems que serán respondidos únicamente por el paciente, ya que estas poseen la característica de ser dificultosa su evaluación (34).

Presenta los siguientes indicadores:

- **Sensibilidad:** Interés de atender a los usuarios y ofrecer una asistencia médica rápida y en el momento oportuno frente a enfermos, con una asistencia médica de calidad. De la misma manera se debe actual con puntualidad.

- **Seguridad:** Evalúa la amabilidad, la seguridad del trato del médico hacia el paciente, y la confianza que inspira en ellos. Y la buena preparación académica que el personal de salud transmita a los pacientes.
- **Empatía:** Incluye el trato personalizado que se le brinde a los pacientes, la información que el médico brinde a los familiares de los pacientes, y si el personal tiene interés por las necesidades de los pacientes.

El segundo factor denominado *Calidad Objetiva*, contiene 9 ítems, más reales ó palpables. (34).

- **Aspectos tangibles:** Son aquellos aspectos físicos que el paciente percibe del establecimiento de salud. Como el apoyo para localizarse en el nosocomio, equipos tecnológicos, la apariencia del personal y la señalización intrahospitalaria
- **Fiabilidad:** Esta se refiere al estado en el que se encuentran los ambientes hospitalarios ya sea si son cómodas para el paciente, la información que los médicos dan a los enfermos, el tiempo de espera para ser atendidos y la facilidad para poder encontrar el hospital dentro de la ciudad o lugar donde esté ubicado el nosocomio.

Las ventajas del instrumento SERVQHOS en relación a SERVQUAL es la menor cantidad de enunciados, mayor tasa de respuesta por parte del paciente, su facilidad para el llenado y la rapidez para obtener resultados sobre una evaluación de calidad (34).

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El concepto de satisfacción de acuerdo a Zeithaml y Bitner, hace referencia a lo íntimo que el paciente, el cual tiene la característica que puede ser únicamente referido por el paciente. Si todo esto sobrepasa un nivel de saciedad, representaría un nivel placentero que podría ser definido como satisfacción (33).

Cuando uno se refiere a satisfacción, es descrito como algo netamente personal e interior, y así como siempre hay un interés de los pacientes para obtener un

beneficio, esta varía de persona a persona, ya que su impresión de las cosas es distinta una de otra (33).

Como la satisfacción es una medida, hay dos tipos de servicios que un paciente esperaría, pues uno sería aquel que el paciente desea recibir “Servicio esperado” y aquel que es el mínimo que el paciente podría aceptar en relación a beneficio, que se podría denominar “Servicio adecuado” (33).

SERVICIO

Un servicio se define como un conglomerado de asistencias médicas y no médicas que se brindan en un establecimiento de salud, el mismo que de manera general presta un servicio principal. Esto incluye todos los procesos tanto visibles como abstractos que se realizan tanto dentro como fuera de este. Y es de esta que depende el nivel de satisfacción de un paciente (33).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Corresponde a una investigación de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativa, siendo el diseño observacional, prospectivo y transversal, que se encuentra dentro de la línea de investigación: Políticas y Gestión en Salud

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio: Calidad de atención (Satisfacción)

Variable interviniente: Condición del entrevistado, Edad, Sexo, Nivel de instrucción, Lugar de residencia, Tipo de enfermedad y Tópico de atención.

Operacionalización de variables (Ver anexo)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población quedó definida por 4835 pacientes que se presentaron en emergencia en los meses de setiembre a noviembre, los que fueron tomados para el cálculo de la muestra.

Muestra

La muestra quedó constituida por 356 usuarios que se presentaron al servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno para recibir atención de emergencia con relación a enfermedades generales y/o el COVID-19, en el mes de diciembre del año 2020, los que fueron calculados con la fórmula de afijación proporcional conociendo el tamaño de la población.

Fórmula:

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

$$n = \frac{4835(1,96)^2 0,5 \times 0,5}{(4835 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 0,25}$$

$$n = \frac{4643,534}{13,0429}$$

$$n = 356$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población (4,835)

Z = valor de Z crítico (1.96).

p = Usuarios satisfechos con la calidad de atención (0.5)

q = Usuarios insatisfechos con la calidad de atención (1 -p). (0.5)

d = error absoluto (0.1).

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Pacientes que acepten previo consentimiento informado a participar
- Acompañantes de enfermos menores de edad (<18 años).

Criterios de exclusión

- Usuarios o acompañantes con limitaciones cognitivas

Muestreo: En la investigación se aplicó el muestro no probabilístico por conveniencia, la cual permitió asignar al estudio a los usuarios a medida que llegaron al servicio de Emergencia para solicitar atención presentar alguna enfermedad y/o el COVID-19.

3.4. Técnica, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Se destinó la técnica de la encuesta, que permitió recabar los datos sobre la percepción de la calidad de asistencia médica a partir de los pacientes que se presentan al servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno.

Instrumento:

El instrumento que se destinó para el trabajo fue el intrumento SERVQHOS.

El instrumento validado consta de 19 ítems, que evalúa con una escala de Likert, calidad valorada desde 1 (mucho peor de lo que esperaba) a 5 (mucho mejor de lo que esperaba).

La sumatoria de los valores obtenidos en los 19 ítems fueron comparados con la siguiente escala de valoración general:

- Satisfecho: Puntaje 58 a 95 puntos
- Insatisfecho: 19 a 57 puntos

Cuadro de valoración por indicadores

Indicadores	Insatisfecho	Satisfecho
Elementos tangibles	3 a 9	10 a 15
Fiabilidad	6 a 18	19 a 30
Sensibilidad	3 a 9	10 a 15
Seguridad	3 a 9	10 a 15
Empatía	4 a 12	13 a 20
Calidad objetiva	9 a 27	28 a 45
Calidad Subjetiva	10 a 30	31 a 50

3.5. Procedimiento

Primeramente, se gestionó el permiso al gerente de la Red Asistencial EsSalud Puno. Se encuestó de manera presencial a los pacientes que decidan participar en el estudio previo consentimiento informado e información acerca de los fines del estudio, con el fin de explicar aquello que resultará difícil de comprender, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad de prevención de la COVID-19. Previa a la aplicación del cuestionario, se obtuvo el consentimiento informado (Anexo 1), formato de renuncia (Anexo 2), una ficha de recolección de datos, la que se elaboró expresamente para la realización del estudio y se encuentra en la parte de anexos (Anexo 3), el Cuestionario SERVQHOS (Anexo 4). Posteriormente se codificó y se sistematizó los resultados en una base de datos (Hoja Excel).

3.6. Método de análisis de datos

Se evaluó los cuestionarios y corroboró que se encuentran respondidas todos los ítems, se vació los datos en Programa Excel 2016 y después fueron ingresados en el paquete estadístico SPSSv.24.0. Se presentó los resultados en frecuencias y porcentajes para evaluar la impresión de los usuarios sobre la calidad de asistencia médica.

3.7. Aspectos éticos

Se obtuvo la autorización del Gerente de la Red Asistencia de EsSalud Puno para efectuar el presente estudio de EsSalud Puno; así mismo se solicitó el consentimiento informado antes de aplicar el instrumento a los pacientes que se presentaron al servicio de Emergencia para su participación del estudio.

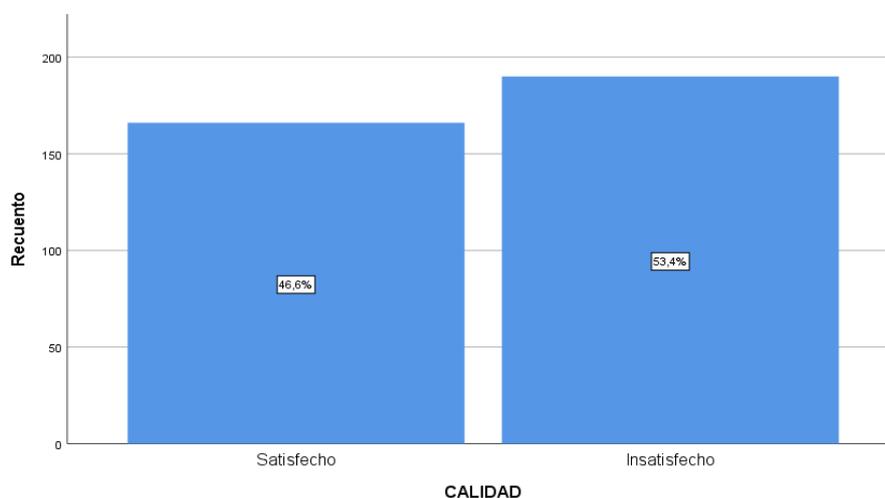
IV. RESULTADOS

Tabla N° 1. Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la calidad de atención	Nº	%
Satisfecho	166	46,6
Insatisfecho	190	53,4
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS.

Gráfico N° 1. Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 1

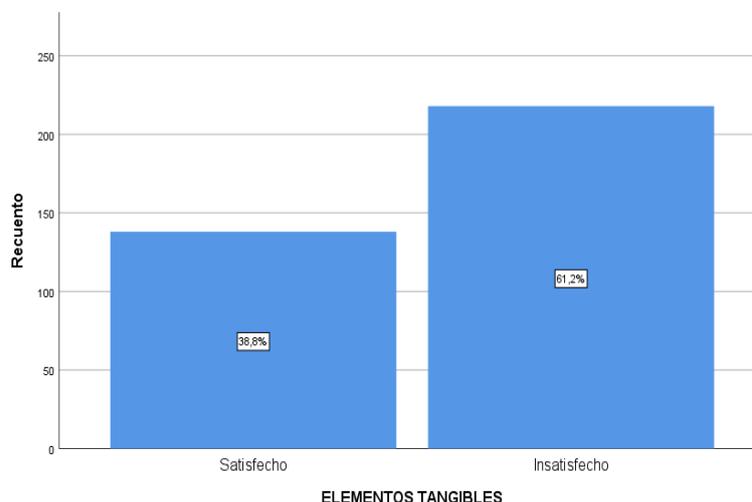
En la Tabla y Gráfico N° 1, se observa que del 100% de usuarios sondeados 190 pacientes que simboliza el 53,4% manifestaron estar insatisfechos con la calidad de atención en el servicio de emergencia; mientras 166 usuarios que simboliza el 46,6% de la muestra manifestaron estar satisfechos. Los hallazgos determinan que la mayoría de los usuarios no están satisfechos con la atención que reciben en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno.

Tabla N° 2. Percepción de los elementos tangibles que tiene el usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de Elementos Tangibles	N°	%
Satisfecho	138	38,8
Insatisfecho	218	61,2
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 2. Percepción de los elementos tangibles que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 2

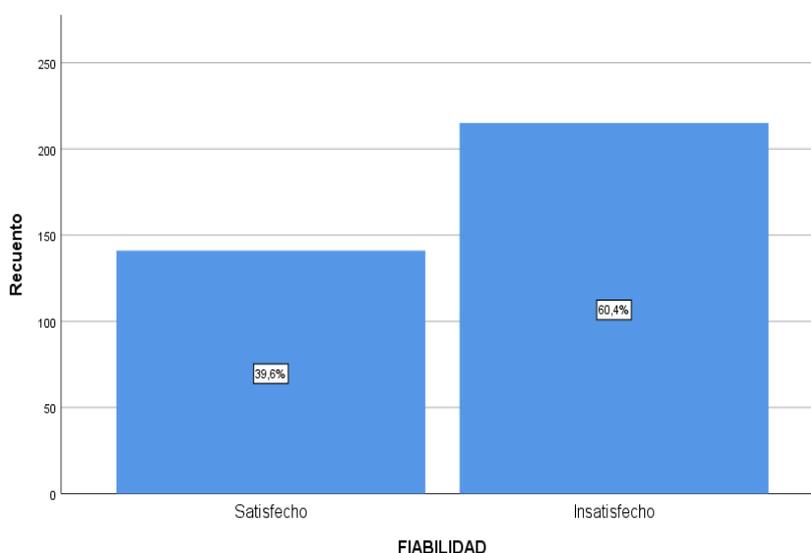
En la Tabla y Gráfico N° 2, muestran del total de los pacientes sondeados, 218 usuarios que simboliza el 61,3% manifestaron estar insatisfecho con los elementos tangibles del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, a diferencia 138 usuarios que simboliza el 38,8% manifestaron estar satisfechos. Resultados que demuestran que la mayoría de los usuarios que buscan asistencia médica en el servicio de emergencia están insatisfechos con la tecnología, apariencia del personal y con la orientación que se brinda.

Tabla N° 3. Percepción de la fiabilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la Fiabilidad	Nº	%
Satisfecho	141	39,6
Insatisfecho	215	60,4
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 3. Percepción de la fiabilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 3

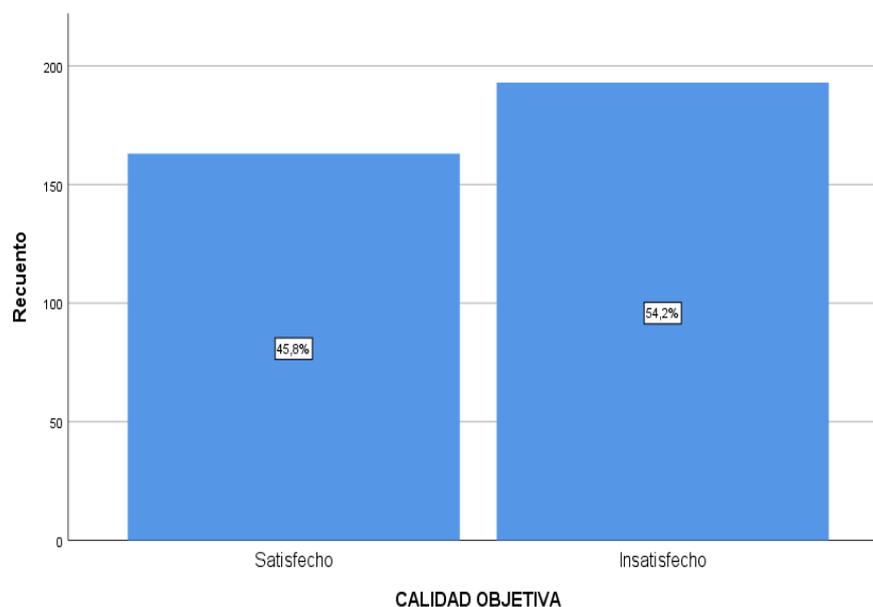
En la Tabla y Gráfico N° 3, muestran la percepción acerca de la fiabilidad de la atención que se ofrece en el servicio de emergencia, donde 215 usuarios que representan el 60,4% manifestaron insatisfacción sobre la fiabilidad, en tanto 141 usuarios que representan el 39,6% manifestaron satisfacción con la fiabilidad del servicio; estos resultados demuestran que la mayor parte de los usuarios que se presentan al servicio de emergencia perciben que el personal no toma interés por cumplir con la atención, con los ambientes, tiempo de espera, facilidades e interés para solucionar con el problema.

Tabla N° 4. Percepción de la calidad objetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la calidad objetiva	N°	%
Satisfecho	163	45,8
Insatisfecho	193	54,2
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 4. Percepción de la calidad objetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 4

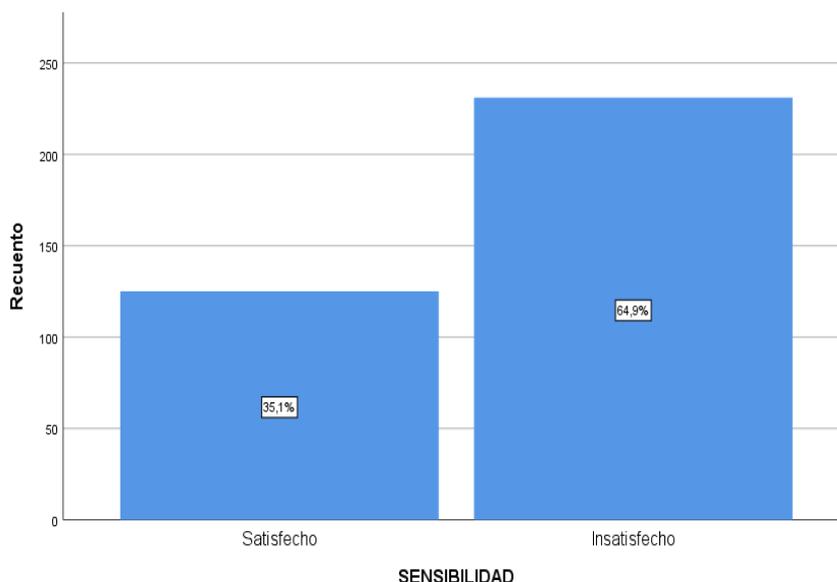
En la Tabla y Gráfico N° 4, se muestran resultados de la percepción objetiva que tienen los pacientes en relación a la calidad de asistencia médica, donde se aprecia que el 54,2% de los pacientes manifestaron insatisfacción y el 45,8% satisfacción, porque la atención que se ofrece en el servicio de emergencia objetivamente no logra satisfacer al usuario.

Tabla N° 5. Percepción respecto a la sensibilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la sensibilidad	N°	%
Satisfecho	125	35,1
Insatisfecho	231	64,9
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 5. Percepción respecto a la sensibilidad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 5

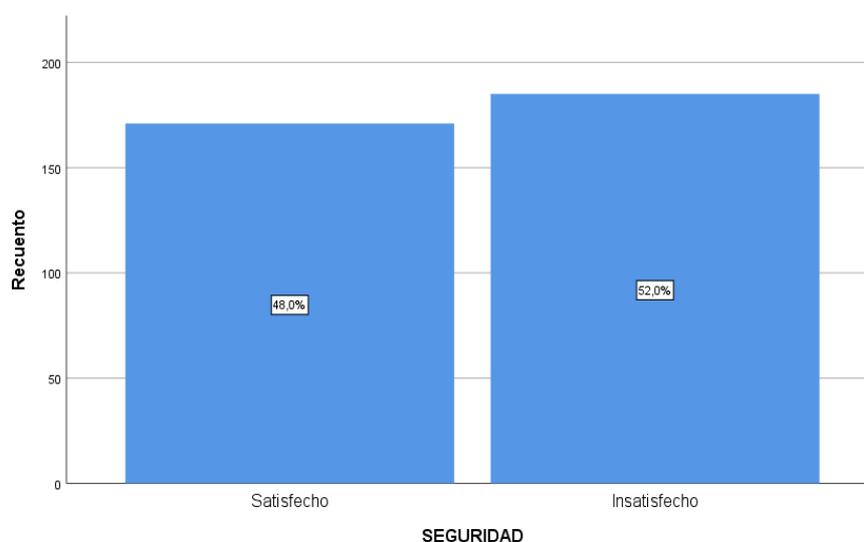
En la Tabla y Gráfico N° 5, con respecto a la percepción de la sensibilidad que muestra el personal médico al atender al paciente en el servicio de emergencia, 231 usuarios representado por el 64,9% de los usuarios manifestaron insatisfacción; mientras, 125 usuarios que representan el 35,1% manifestaron satisfacción; estos resultados demuestran que la mayor parte de usuarios perciben que no existe puntualidad en la consulta médica, rapidez ni disposición cuando solicitan la atención.

Tabla N° 6. Percepción de la seguridad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la seguridad	Nº	%
Satisfecho	171	48,0
Insatisfecho	185	52,0
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 6. Percepción de la seguridad que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 6

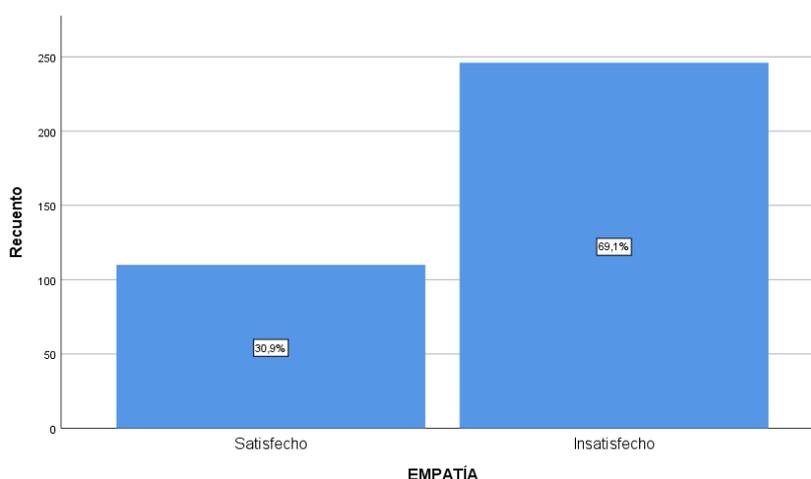
En la Tabla y Gráfico 6, se muestran resultados sobre la impresión de la seguridad que se brinda durante la atención sanitaria en el servicio de emergencia, donde se aprecia que 185 usuarios que representan el 52,0%, manifestaron estar insatisfechos con la seguridad, en cambio 171 usuarios que representan el 48,0% manifestaron satisfacción; resultados que demuestran que, la mayor parte de los pacientes que se presentan al servicio de emergencia perciben que el personal no trasmite confianza, no son amables y que no están preparados para brindar atención.

Tabla N° 7. Percepción sobre la empatía que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la empatía	Nº	%
Satisfecho	110	30,9
Insatisfecho	246	69,1
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 7. Percepción sobre la empatía que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 7

En la Tabla y Gráfico 7, se muestran la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia sobre la empatía, donde se aprecia que 246 usuarios que representan el 69,1% manifestaron insatisfacción, a diferencia 110 usuarios que representan el 30,9% manifestaron satisfacción. Los resultados, demuestran que la más de la mitad de los pacientes perciben que el personal no brinda un trato

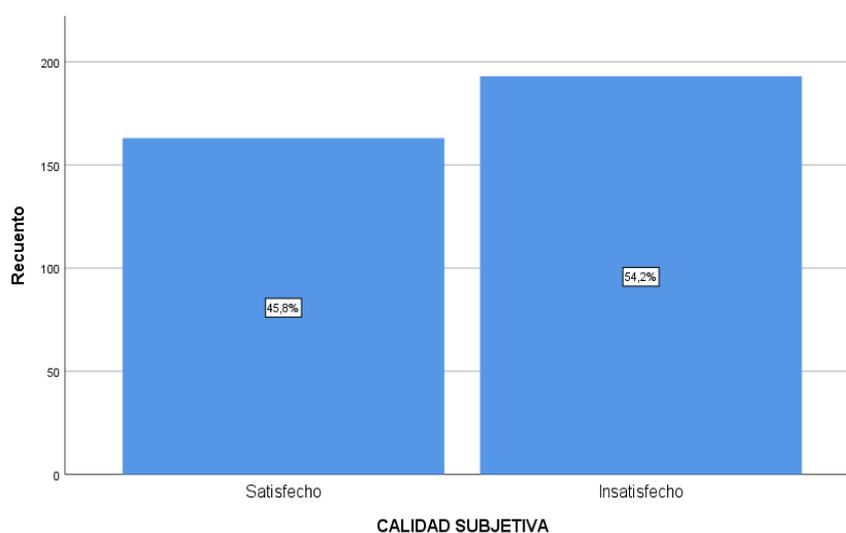
adecuado, no son comprendidos en sus necesidades, no existe la suficiente información, ni interés por los usuarios.

Tabla N° 8. Percepción de la calidad subjetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Percepción de la calidad subjetiva	Nº	%
Satisfecho	163	45,8
Insatisfecho	193	54,2
Total	356	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQHOS

Gráfico N° 8. Percepción de la calidad subjetiva que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.



Fuente: Tabla 8

En la Tabla y Gráfico 8 se presenta los resultados concernientes a la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención médica que se ofrece en el servicio de emergencia, donde se aprecia que el 54,2% de usuarios subjetivamente están

insatisfechos y el 45,8% satisfecho. Con estos resultados la mayoría de los usuarios no están satisfechos con la sensibilidad, seguridad y empatía.

V. DISCUSIÓN

La percepción sobre la calidad de atención es el paso por el cual el paciente elige e explica los impulsos para dar a lugar a una visión general y congruente de los servicios de salud en forma objetiva y subjetiva; considerando que “la atención en un servicio de urgencia durante la pandemia ha sido de vital importancia”. Además siendo este el servicio con mayor afluencia durante los meses de emergencia sanitaria (35).

Los resultados referentes a calidad de atención que se ofrece en el servicio de emergencia del hospital III EsSalud Puno, evaluado en esta investigación se realizó para enterarse de la impresión de los pacientes sobre la calidad de atención. De manera general se encontró al 53,4% de los usuarios según su percepción manifestaron insatisfacción con la calidad de atención, porcentaje importante que nos indica que la atención que se brinda en el servicio de emergencia por personal profesional y de especialidad, no está brindando una atención de calidad, con capacidad de generar en el usuario satisfacción con los elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, componentes necesarios de una calidad de atención. Estos resultados presentan similitud con la investigación realizada por Guerrero (14) en Ecuador porque llegó a la conclusión que más de la mitad de los pacientes sienten insatisfacción con la atención que reciben. También con el estudio realizado por Aldave (19) al demostrar que el 91,7% de los usuarios presentaban insatisfacción con la calidad de atención que se brinda en el consultorio externo del Hospital de Trujillo, Así mismo, presenta semejanza con el estudio de Andia (20), al estudiar la calidad de atención sanitaria y su efecto en la satisfacción de los pacientes de emergencia, llegó a la conclusión que los usuarios atendidos dicho servicio, de ese nosocomio estaban poco gratos con la calidad de atención. A diferencia en el estudio la satisfacción con la calidad sanitaria según la impresión de los pacientes son menores a los obtenidos por Piedra y Lipa (17) con la percepción de la calidad de atención en emergencia del hospital de Vitarte (85,5%); así mismo, es menor al porcentaje obtenido (52,9%) por Cabello y Chirinos (36) en el área de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia del Minsa.

Respecto a la percepción de la calidad objetiva, los resultados demuestran que predomina la insatisfacción en relación a los indicadores que la conforman. La mayoría (61,2%) de los usuarios presentan insatisfacción con los elementos tangibles y fiabilidad, similares resultados se obtuvieron en los estudios de Guerrero en Guayaquil (14), Astete (18) en el Hospital Honorio Delgado de Arequipa, Aldave (19) en el Hospital Belén de Trujillo, donde los usuarios en la mayoría se encontraban insatisfechos. Sin embargo, difiere con el estudio de, Piedra y Lipa (17) en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima, demostró que la dimensión fiabilidad tuvo mayor valoración, lo que generó mayor satisfacción porque se cumplieron exitosamente con el servicio ofrecido.

Referido a la impresión de la calidad de atención subjetiva, los resultados encontrados demuestran en los indicadores sensibilidad, seguridad y empatía. La insatisfacción respecto a la sensibilidad, nos indica que no existe puntualidad en la consulta médica, rapidez ni disposición cuando se solicita la atención en el servicio de emergencia; resultados compatibles con el estudio de Piedra y Lipa (17) en el Hospital Vitarte de EsSalud, la seguridad que ofrece durante la atención el personal de salud fue percibida de menor valor, lo que generó insatisfacción en la mayoría de los usuarios. Referente a la empatía en nuestro estudio la insatisfacción presentada en alto porcentaje, fue ocasionado por el trato inadecuado por parte del personal, la falta de comprensión en las necesidades del usuario, información insuficiente y la falta de interés por el usuario. Nuestros resultados son compatibles con los resultados que obtuvo Aldave (19), donde informó que la insatisfacción con la empatía fue percibida por un gran porcentaje (89,4%) de los usuarios; en cambio es diferente con los resultados de Piedra y Lipa, al encontrar que la percepción sobre esta dimensión solo el 8,1% presentaba insatisfacción.

Consolidando nuestro análisis, los resultados conseguidos permite manifestar que los pacientes deciden en base a lo que perciben, tanto objetiva y subjetivamente, por lo que es necesario evaluar su percepción, en nuestro estudio el juzgamiento de la calidad de atención sanitaria en el servicio de emergencia se llegó a conocer la magnitud de la insatisfacción con la atención que se brinda en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Según la percepción del usuario sobre la calidad de atención, la mayoría se encuentra insatisfecho con la atención que reciben en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno.
- 2.** Respecto a los indicadores de la calidad objetiva, el mayor porcentaje de los pacientes se encuentran insatisfechos con los elementos tangibles y la fiabilidad que se encuentra en el servicio de Emergencia.
- 3.** En referencia a los indicadores de la calidad subjetiva, encontramos a la mayoría de los usuarios insatisfechos con la sensibilidad, seguridad y empatía percibidos en el servicio de Emergencia.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Oficina de Gestión de la Calidad programar evaluación semestral o anual para conocer la impresión del paciente en el Servicio de Emergencia y, a partir de estos resultados organizar talleres de mejora continua respecto a los elementos tangibles, fiabilidad del servicio, sensibilidad, seguridad y empatía del personal que brinda atención al paciente.
2. Se sugiere creación de un comité ejecutivo, para el monitoreo y evaluación de los objetivos establecidos para la mejora continua, además ejecutar talleres que permitan una transferencia tecnológica multidisciplinaria bidireccional y que cuenten con participación de todos los actores asistenciales para obtener una atención de calidad en el Servicio de Emergencia.
3. Desarrollar talleres de motivación para los recursos humanos del área salud que labora en el servicio de Emergencia, con la finalidad de internalizar la importancia de prestar una atención de calidad, capaz de generar en el usuario satisfacción.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. WHO Director-General's remarks at the media briefing on 2019-nCoV on 11 February 2020. [Online].; 2020 [cited 2020 10 30]. Available from: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-ncov-on-11-february-2020>.
2. Hernández-Vásquez , Rojas-Roque , Prado-Galbarro J, Bendezu-Quispe. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 Octubre; 36(4).
3. Kruk M, Kelley E, Syed , Tarp F, Addison T, Akachi Y. Measuring quality of health-care services: what is known and where are the gaps? Bulletin of the World Health Organization. 2017 Junio; 95(6).
4. Akachi Y, Kruk M. Quality of care: measuring a neglected driver of improved health. Bulletin of the World Health Organization. 2017 Junio; 95.
5. Sharma G, Powell-Jackson T, Haldar K, Bradley J, Filippi V. Quality of routine essential care during childbirth: clinical observations of uncomplicated births in Uttar Pradesh, India. Bulletin of the World Health Organization. 2017 Junio; 95(6).
6. Brenner S, Wilhelm D, Lohman J, Kambala C, Chinkhumba J, Muula A, et al. Implementation research to improve quality of maternal and newborn health care, Malawi. Bulletin of the World Health Organization. 2017 Julio; 95(7).
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Informe Final. Lima:, Lima; 2016.
8. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. [Online].; 2021 [cited 2021 02 15]. Available from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.
9. Carrasco G. Reflexiones sobre la calidad asistencial después de la pandemia de SARS-COV-2. Journal of Healthcare Quality Research. 2020 Marzo; 23.
10. Bin Traiki T, AlShammari S, AlAli M, Aljomah N, Alhassan N, Alkhayal K, et al. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. Annals of Medicine and Surgery. 2020 Octubre; 58.
11. Morales M. Análisis del nivel de calidad del servicio del hospital San Bernabé E.S.E mediante la aplicación del modelo SERVQHOS. Tesis pregrado. Santiago de Cali: Universidad Autónoma del Occidente, Facultad de Ingeniería; 2019.

12. Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado-Fajardo DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*. 2018 Abril; 20(2).
13. Pérez M, Orlandoni G, Valbuena M, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana Salud Pública*. 2018 Junio; 44(2).
14. Guerrero D. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. Tesis doctoral. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
15. Borda E. "Factores relacionados a la calidad de atención en consulta externa del servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud Arequipa". Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa; 2020.
16. Alvarez P. "Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del Servicio de Cirugía del Hospital Edmundo Escomel Essalud. Arequipa 2018". Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa; 2019.
17. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018; 2(18): p. 137-142.
18. Astete Y. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del Servicio de Neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza. Tesis. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa; 2017.
19. Aldave S. Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de la atención de consultorios externos de Gastroenterología del Hospital Belén de Trujillo – 2017. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo; 2017.
20. Andía Gonzales M. Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2016. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Cusco; 2016.
21. Quispe J. Satisfacción de la calidad de atención en el Servicio de Consultorio Externo de Pediatría Hospital María Auxiliadora Mayo 2019. Tesis de pregrado. Universidad de San Martín de Porres, Lima; 2020.
22. Chú L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a

febrero 2017. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto; 2017.

23. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los Servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de septiembre a noviembre del año 2017. Tesis de pregrado. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto; 2018.
24. Caira D. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital III Goyeneche” Arequipa 2019. Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa; 2019.
25. Pacori G. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en Consultorios Externos de Pediatría del Hospital III Goyeneche 2019. Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa; 2019.
26. Rios E. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche 2020. Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín , Arequipa; 2020.
27. Mejia M. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019. Tesis Maestría. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado; 2019.
28. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2020 Noviembre 15. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesiones%20basados%20en%20datos%20probatorios.>
29. Organización Panamericana de la Salud. Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. Santo Domingo;; 2003.
30. Oficina De Gestion de la Calidad y Humanizacion. Sistema de la gestión de la calidad del Seguro Social de Salud - EsSalud. Documento técnico. EsSalud, Lima; 2016.
31. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, et al. Aplicación hospitalaria del Servqhos: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Revista de Calidad Asistencial. 2003 Enero; 18(5).
32. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina. 2016 Octubre; 64(4).

33. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial. 2019 Setiembre; 13(2).
34. Mira J, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina Preventiva. 1998; 4(4).
35. Salway R, Viccellio A. Congestión en el servicio de urgencia: respuestas basadas en evidencias a preguntas frecuentes. Revista Médica Clínica Las Condes. 2017 Abril; 28(Issue 2): p. 220-227.
36. Cabello E, Chirinos K. Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. 2012 abril-junio; 23(2): p. 88-95.

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO, 2020”

El propósito del presente documento es darle información necesaria para que libremente decida si Ud. Desea participar o no en el estudio.

PRESENTACION DE LOS INVESTIGADORES:

Asesor: Dr. Luis Amado Machaca Paredes

Investigador: Bachiller. Cristian Silva Flores

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: El principal objetivo del presente estudio es:

- Determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

Objetivos Secundarios:

- Determinar, cuál es la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario externo del servicio de Emergencia en relación a los indicadores de calidad objetivos y subjetivos en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo según los tópicos de emergencia (Medicina, Pediatría, Cirugía y Ginecología y Obstetricia) en el Hospital III EsSalud Puno en el 2020.

PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO:

1. Registro de filiación: Se le realizará algunas preguntas sobre su condición del entrevistado, edad, sexo, nivel de instrucción, lugar de residencia, tipo de enfermedad, tópico de atención

2. ¿Cuáles son los beneficios para usted? No existe un beneficio directo para usted, pero los resultados de este estudio nos permitirán conocer mejor la percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia.

¿Qué pasaría si decide retirarse del estudio?

Usted es completamente libre de retirarse en el momento que crea conveniente y de revocar su consentimiento o autorización para participar en esta investigación. No necesita explicar las razones por los que decide retirarse. En el caso de que desee retirarse los datos de su ficha serán destruidos

¿Son confidenciales sus datos del estudio?

Todos los datos que se tornarán en la ficha de recolección de datos, serán confidenciales. Sus datos personales y los datos de su historia clínica, tendrán un código y no su nombre. Los datos de este no serán incluidos en otros estudios, Si los datos de este estudio se publican su nombre no aparecerá.

Contacto en caso de tener preguntas:

Si tuviese preguntas adicionales durante el estudio dirigirse a:

1. Cristian Silva Flores, puede llamar al número: 969272070 o puede escribir a cris.nw28@gmail.com y al Comité institucional de ética en investigación de:

DECLARACION DEL PARTICIPANTE:

Yo: _____ declaro que he sido informado sobre las características de este estudio que he podido hacer preguntas y que me puedo retirar en cualquier momento. Sé que mi participación contribuirá al mejor conocimiento de la calidad de atención en el servicio de Emergencia, sin otro beneficio para mí. Con estos conocimientos:

Autorizo o doy mi consentimiento para:	SI	NO
Que se me haga un interrogatorio acerca de la percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia		
Que se me contacte en el futuro en caso de que producto del estudio se encuentre alguna información de interés para mi caso.		

PARTICIPANTE

Nombre completo : _____

Contacto (número telefónico): _____

Fecha y hora : _____

Firma : _____

Investigador que toma el consentimiento: _____

Firma: : _____

Fecha y hora : _____

En caso de que el participante no esté capacitado para dar su consentimiento:

Yo, como representante legal autorizado y/o familiar responsable del solicitante, he sido informado y doy mi consentimiento para que mi representado participe en la investigación:

Nombre completo : _____

Contacto (número telefónico): _____

Fecha y hora : _____

Firma : _____

Formato de Renuncia:

Yo, _____ declaro ya no participar en este estudio por motivos de índole personal que motivan esta decisión. De tal manera, agradezco su comprensión.

Nombre completo : _____

Fecha y hora : _____

Firma : _____

ANEXO 2: Ficha de recolección de datos.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO, 2020**. La información es de carácter confidencial y reservado, para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad:

1. **Condición del entrevistado:** Usuario () Acompañante de usuario menor de edad ()
2. **Edad:** () años
3. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
4. **Nivel de instrucción:** Ninguno () Primaria () Secundaria () Universitario ()
5. **Lugar de residencia:** Puno () Provincias () Otra ciudad ()
6. **Prueba serológica COVID-19 IgM o IgG:** Positivo () Negativo () No se le realizó ()
7. **Tópico de atención en emergencia:** Cirugía () Medicina () Pediatría () Ginecología y Obstetricia ()

ANEXO 2: CUESTIONARIO SERVQHOS.

La calidad de la atención prestada por el servicio de Emergencia ha sido:

- Mucho peor de lo que esperaba (1)
- Peor de lo que esperaba (2)
- Igual de lo que esperaba (3)
- Mejor de lo que esperaba (4)
- Mucho mejor de lo que esperaba (5)

	Servicio de Emergencia Hospital EsSalud III Puno	1	2	3	4	5
1	La tecnología de los equipos del servicio de Emergencia para su tratamiento ha sido:					
2	Usted cree que la apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido:					
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido:					
4	El interés por cumplir las promesas ha sido:					
5	El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariencia, comodidad) han sido:					
6	La información que los médicos le proporcionan ha sido:					
7	El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de Emergencia ha sido:					
8	La facilidad para llegar al servicio de Emergencia ha sido:					
9	El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido:					
10	La puntualidad para la atención en el servicio de Emergencia ha sido:					
11	La rapidez de respuesta en el servicio de Emergencia ha sido:					
12	La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido:					
13	La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido:					
14	La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con el paciente ha sido:					
15	Usted cree que la preparación del personal para realizar su trabajo ha sido:					
16	El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
17	Usted cree que la capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido					
18	La información que le dieron a sus familiares ha sido:					
19	El interés del personal por los pacientes ha sido:					

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable interviniente

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTERVINIENTE Características sociales y demográficas	1. Condición del entrevistado	Estado, situación especial en que se halla el entrevistado.	Usuario que recibe la atención o usuario que acompaña la atención a menor de edad	Usuario	Nominal
				Acompañante de usuario menor de edad	
	2. Edad	Edad cronológica en años cumplidos hasta el momento de ingreso.	Fecha de Nacimiento	Años cumplidos	Razón
	3. Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina	Características sexuales secundarias	Masculino	Nominal
				Femenino	
	4. Nivel de instrucción	Grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.	Último año de estudios alcanzados	Ninguno	Ordinal
				Primaria	
				Secundaria	
				Superior	
	5. Lugar de residencia	Lugar en que se reside	Directo (Desde hace 5 años)	Puno	Nominal
Provincia					
Otra ciudad					
6. Tipo de enfermedad	Alteración más o menos grave de la salud ya sea COVID-19 u otra enfermedad	Diagnóstico realizado por el médico tratante	COVID-19	Nominal	
			Otro		
7. Tópico de atención	Tópico de emergencia en el cual se le brinda la atención médica	Tópico de ingreso en el servicio de Emergencia	Cirugía	Nominal	
			Ginecología y Obstetricia		
			Medicina		
			Pediatría		

Variable dependiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBINDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
DEPENDIENTE Calidad de atención percibida	Calidad Objetiva	Elementos tangibles	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Mucho peor de lo que esperaba (=1). • Peor de lo que esperaba (=2). • Igual de lo que esperaba (=3). • Mejor de lo que esperaba (=4). • Mucho mejor de lo que esperaba (=5). 	Tecnología biomédica	Ordinal	
			La apariencia del personal		Apariencia del personal		
			Las indicaciones para orientarse dentro del hospital		Señalización intrahospitalaria		
		Fiabilidad	Si el personal tiene interés por cumplir lo que dice que va a hacer		Interés por cumplir promesas		
			El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparición, comodidad)		Comodidad y estado de las habitaciones		
			La información que los médicos proporcionan		Información que da el médico		
			El tiempo de espera para ser atendido por el médico		Tiempo de espera		
			La facilidad para llegar al hospital		Señalización extrahospitalaria		
			El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes		El interés por solucionar problemas		
		Calidad subjetiva	Sensibilidad		La puntualidad de las consultas médicas		Puntualidad de consultas
					La rapidez con que se consigue lo que se necesita		Rapidez de respuesta
					La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita		Disposición para la ayuda
	Seguridad		La confianza que el personal transmite		Confianza y seguridad		
			La amabilidad del personal en su trato con la gente		Amabilidad del personal		
			La preparación del personal para realizar su trabajo		Preparación del personal		
	Empatía		El trato personalizado que se da a los pacientes		Trato personalizado		
			La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes		Comprensión de necesidades		
			La información que dan a los familiares		Información a familiares		
			El interés del personal por los pacientes		Interés del personal		

ANEXO 4: CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y DEMOGRÁFICAS

		Nº	%
EDAD	De 18 a 29 años	34	9,6
	De 30 a 39 años	94	26,4
	De 40 a 49 años	88	24,7
	De 50 a 59 años	57	16,0
	De 60 años a más	83	23,3
	Total	356	100,0
SEXO	Masculino	116	32,6
	Femenino	240	67,4
	Total	356	100,0
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria	31	8,7
	Secundaria	47	13,2
	Universitaria	278	78,1
	Total	356	100,0
LUGAR DE RESIDENCIA	Puno	306	86,0
	Provincia de Puno	35	9,8
	Otra ciudad	15	4,2
	Total	356	100,0
PRUEBA SEROLÓGICA A COVID-19	Positivo	52	14,6
	Negativo	143	40,2
	No se realizó	161	45,2
	Total	356	100,0
TOPICO DE ATENCIÓN	Cirugía	30	8,4
	Medicina	282	79,2
	Pediatría	25	7,0
	Ginecología y Obstetricia	19	5,3
	Total	356	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Elaboración: propia