



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de
emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bernuy Zapata, Johana Cristina (orcid.org/0009-0000-3934-7712)

ASESORA:

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

CO-ASESORA:

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/0000-0002-2760-6294)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza y permitirme concluir esta etapa importante de mi vida profesional. A mi Juan Esteban, por su comprensión, apoyo incondicional y constante en mi desarrollo académico. A Keila, Gabriel y Estefania por ser mi motor y motivo el que me permitió avanzar a cada instante en el presente estudio.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora y maestra Dra. María Elena Huauya Leuyacc, por su permanente apoyo y asesoramiento en la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL 2-1, 2023.", cuyo autor es BERNUY ZAPATA JOHANA CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:35:31

Código documento Trilce: TRI - 0610938





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BERNUY ZAPATA JOHANA CRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL 2-1, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOHANA CRISTINA BERNUY ZAPATA DNI: 02886527 ORCID: 0009-0000-39347712	Firmado electrónicamente por: JBERNUYZ el 22-07- 2023 13:54:53

Código documento Trilce: TRI - 0610940



Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Datos generales del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	19
Tabla 2: Calidad y sus dimensiones de los usuarios del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	20
Tabla 3: Satisfacción y sus dimensiones del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	21
Tabla 4: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	22
Tabla 5: Relación entre la calidad de atención calidad dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	23
Tabla 6: Relación entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	24
Tabla 7: Relación entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	25
Tabla 8: Relación entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del. usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	26
Tabla 9: Relación entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.....	27

RESUMEN

El presente estudio titulado Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023, la metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población fue 28,695, la muestra estuvo compuesta por 379 usuarios del servicio de emergencia, el proceso de recolección de datos fue la encuesta y se realizó mediante el cuestionario SERVPERF, los resultados obtuvieron un valor de significancia de 0.000, menor al p valor de 0,05 con un Rho de Spearman de 0.604, clasificándola como moderada positiva. Finalmente, este estudio concluye que la calidad de atención se encuentra en un nivel bueno con un 50,1%, seguidamente el nivel regular con un 32,7% y un nivel malo de 17,2 % respectivamente.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The present study entitled Quality of Care and User Satisfaction in the Emergency Department of a Level 2-1 Health Care Facility, the objective was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the emergency department of a level 2-1 health facility, 2023; the methodology was applied, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design, and the population was 28,695, the sample was composed of 379 users of the emergency service, the data collection process was the survey and was carried out through the SERVPERF questionnaire, the results obtained a significance value of 0.000, less than the p value of 0.05, with a Spearman's Rho of 0.604, classifying it as moderately positive. Finally, this study concludes that the quality of care is at a good level with 50.1%, followed by a fair level with 32.7% and a poor level of 17.2% respectively.

Keywords: Quality of care, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel del mundo, ofrecer servicios de salud de óptima calidad es necesario e indispensable y debe ser prioridad, brindando el mejor trato tanto al paciente como al familiar, la Organización Mundial de la Salud, invoca a todos los países del mundo en brindar una atención con conocimientos científicos basado en evidencia, llegando con eficacia, segura, equitativa, integrada y eficiente centrada en la persona familia y comunidad, para llegar al resultado esperado (Organización Panamericana de la Salud, 2023) En la actualidad el entorno fragmentado que se manifiesta en los servicios de salud debe habilitar mejoras en la atención que se brinda, para disminuir las quejas y denuncias por parte de los usuarios insatisfechos llegando a ellos con un servicio innovado cálido, eficaz y seguro que cause impacto a la persona familia y comunidad (Health Services, 2023).

En Latinoamérica y el Caribe año 2020 brindó datos de 33 países indicando que si bien es cierto se mejoró la salud de la población, existe una desigualdad en el avance, esto se debe a una inadecuada distribución en la asignación y ejecución de presupuestos, el capital humano insuficiente, infraestructura inapropiada, que no permiten brindar una atención de calidad a la población (OECD & The World Bank, 2020), cabe recalcar que también cuenta con una política comprometida en la mayor parte de estos países de Latinoamérica y el Caribe que invierte en capital humano, esto retribuye a que las autoridades competentes enfrenten problemas éticos, políticos y económicos (OfSanit, 1985).

En el Perú, la insatisfacción del usuario se refleja en las 8.300 investigaciones por altos precios por parte de los establecimientos privados de salud los años 2020 y 2021, como reporta Susalud entidad que impuso 627 multas a instituciones públicas y privadas, también menciona que durante la situación caótica que se vivió en tiempos de pandemia recibió 7.049 denuncias en el año 2021, 1307 en el 2020 y 1526 en el 2019, muchas de ellas fueron por cobros indebidos que se realizaban para poder acceder a una cama de cuidados intensivos (Susalud, 2022) Para evitar esta situación que vive el país la entidad busca crear un estándar en cuanto a precios en los servicios de urgencias y emergencias que

se brindan en sectores públicos y privados que puedan suplir las necesidades de la población de forma integral, equitativa, oportuna y de calidad (Susalud, 2022).

El Departamento de Cajamarca reportó múltiples quejas y denuncias por parte del usuario externo, como se evidencia en los diferentes medios de comunicación, reportadas por Defensoría del pueblo, que se suma al conflicto a nivel mundial, Latinoamérica y Nacional. Por tal razón surge el interés de realizar el presente estudio, la cual va a permitir comparar datos estadísticos los cuales contribuirán en la mejora continua del hospital, llegando a la población que acude a recibir un servicio de salud la atención oportuna calidad segura, eficaz y a si contribuir con los objetivos del milenio.

Luego de hacer el análisis de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, se plantea el siguiente problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?, así mismo se plantea los mismos Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?

El estudio se justifica a nivel teórico, por los conocimientos de diferentes autores que hablan sobre la relación del tema estudiado, los cuales guiarán y brindarán, bases con conocimientos científicos, respaldados en datos fidedignos de los cuales servirán de guía para próximos estudios e investigaciones de futuros profesionales.

A nivel práctico va a permitir obtener datos estadísticos, las cuales van a contribuir en tomar medidas de mejora y por ende crear múltiples estrategias, con el personal que está comprometida en la atención del usuario, como por ejemplo, involucrar a todo el recurso humano, para lograr un trabajo en equipo, socializando las diferentes directivas, normas protocolos establecidos, por supuesto poniendo en práctica las dimensiones de calidad, estas actividades van a permitir contribuir en la mejora continua del servicio y se logren los objetivos trazados.

A nivel social el presente estudio, causará impacto interno y externo disminuyendo las constantes quejas, brindando una atención segura, oportuna, con equidad y eficiencia la cual se verá reflejado en el cliente que acude al establecimiento por una atención de salud.

Justificado el estudio se redactan el siguiente Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Así mismo se trazan los siguientes objetivos específicos.

Establecer la relación que existe entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Indicar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Analizar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Indicar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Analizar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Luego de determinar los objetivos generales y específicos, surge a si la siguiente hipótesis general:

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Así mismo surgen las hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Caján (2022) analizó la conexión que hay entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de emergencia tiempo coronavirus de un establecimiento de Salud en Lima 2021, su estudio utilizó cinco dimensiones. Su metodología usada fue cuantitativo, tipo no experimental de corte transversal, su universo fue 150, su espécimen fue 108 usuarios, como resultado encontró que él; 34.26% estuvo insatisfecho con la atención recibida, de acuerdo a la relación con sus variables según Spearman, demostró que la dimensión fiabilidad presento una relación de 0,629, en su dimensión capacidad de respuesta 0,657, la dimensión seguridad 0,54, en su dimensión empatía 0,592 y dimensión aspectos tangibles 0,527 este estudio concluye que hay conexión significativa.

Mendoza (2022) analizó la correlación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en Emergencia de un establecimiento de salud en Huaraz, 2022, su metodología fue de tipo básica, correlacional, desde la perspectiva no experimental, tuvo como población 106 usuarios y una muestra de 83, entre los 20 a 54 años de edad, utilizando el cuestionario estructurado (SERVQUAL), los resultados de su estudio obtuvieron un valor de significancia de 0.000 el cual es $>$ al p valor de 0,05, en cuanto a su dimensión seguridad con un 53%, empatía 75,9% y aspectos tangibles de 62,7%, en cuanto a la variable satisfacción, se considera un nivel bueno con un 60.2% y un nivel bajo de 20,5%.

Reyes (2022) su objetivo fue determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción en los clientes que fueron atendidos en el hospital de sanidad de Lima en tiempos de COVID 19, su método fue cuantitativo, dentro de la perspectiva no experimental, corte transversal y retrospectivo su universo fue de 510 pacientes y su muestra de 81, utilizó el instrumento SERVPERF; sus resultados manifestaron: la calidad de atención que obtuvo un 97.5% como buena, el nivel de satisfacción fue alto de 93.8% y regular en un 2.5%, en la dimensión empatía 100% estuvo satisfecho, en la dimensión de aspectos tangibles calificó 53.1%, como bueno su investigación determina que existe conexión entre sus dos variables.

Muro (2022) cuyo objetivo de su estudio fue establecer la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Docente las Mercedes Chiclayo en la pandemia 2021, la metodología fue básica cuantitativa, no experimental de corte transversal, su muestra fueron 60 pacientes del servicio de emergencia la técnica empleada fue encuesta cuestionario, los resultados muestran que hay relación significativa sus dos variables, con un 50% de nivel regular, buena con un 5%, muy buena con un 8% un nivel malo con un 20% y 17 % como muy malo así mismo los datos obtenidos de satisfacción obtiene el 24% con un nivel regular, 50 % un nivel bueno con un 20%, muy bueno con un 4% y muy mala con un 2%.

Yauri (2022) cuyo objetivo analizó la conexión entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en el hospital del Callao, 2022, su metodología fue básica, descriptiva correlacional y no experimental, la población fue de 10,528, su muestra fue de 118 usuarios, 54% fue de del sexo masculino, y el 58% y el 45% tiene educación superior universitaria. El modelo del instrumento de SERVPERF, la técnica fue encuesta los resultados obtenidos en cuanto la dimensión fiabilidad con 90.68% lo califica como regular y el 9.32% como bajo de satisfacción del paciente, en su dimensión seguridad el 51.69% lo califica como bueno, concluyendo que hay relación directa al 95% de confiabilidad ($p < 0.05$).

Vinueza (2021) su objetivo analizó el vínculo entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Emergencia del establecimiento de salud Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, el método utilizado fue básica cuantitativa, de corte trasversal, descriptivo correlacional, la muestra lo constituyeron 94 usuarios, el instrumento fue el cuestionario SERVPEF teniendo como resultado, en cuanto a su primera variable, según las dimensiones de seguridad en un 90%, dimensión empatía 85%, fiabilidad 77%, capacidad de respuesta 72%, en cuanto a su segunda variable el 79% en usuario están satisfechos con la atención brindada en emergencia, encontrando que hay relación entre sus dos variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0,668, positiva moderada fuerte.

Gavilánez (2021) cuyo objetivo fue estudiar la relación, entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021, el método utilizado fue básica cuantitativa, descriptiva transversal, desde la perspectiva no experimental, tuvo una población de 1800, la muestra fue 317, en la recolección de datos se usó cuestionario SERVQUAL, el resultado fue significativo p valor > a 0,05 (sig.=0,615) y finalizó demostrando que no se halló relación significativa sobre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario, sin embargo demuestra que la satisfacción se asocia con otras dimensiones.

Álava (2021) su investigación tuvo por objetivo, evaluar la calidad de atención que brinda el hospital del Cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario, aplico metodología básica con enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional no experimental corte transversal, la muestra estuvo constituida 110 pacientes que ingresaron a ser atendidos, el instrumento fue encuesta, este estudio finalizó hallando la existente relación regular con respecto a los servicios recibidos, este estudio concluye recomendando brindar un servicio óptimo a los pacientes para así suplir sus necesidades y llegar a los niveles óptimos de satisfacción.

Castellón (2019) tuvo como fin correlacionar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada en medicina interna de los consultorios externos del establecimiento de salud Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019, su metodología fue descriptiva de corte transversal. Con una población de 550 pacientes, su muestra de 227, su instrumento fue la encuesta SERVQUAL, los resultados de acuerdo con sus dimensiones quien obtuvo un alto porcentaje de satisfacción fueron, empatía con un 95%, la dimensión confiabilidad fue de 89,49%, la capacidad de respuesta con un 89,3% y en percepción un 74,24%, capacidad de respuesta con un puntaje – 0,75 puntos.

Maggi (2018) el objetivo de su estudio fue cuantificar la afectación de la calidad de la atención brindada en el área de Emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, Santiago Guayaquil – Ecuador, su metodología utilizada es deductiva con un enfoque cuantitativo, el estudio fue descriptivo observacional, dentro del ámbito transversal, el instrumento fue la encuesta SERVQUAL, su población fue de 4950 usuarios y su muestra 357 usuarios, con un método

probabilístico aleatorio, su estudio concluyó que en el servicio de emergencia pediátrica no ofrece tranquilidad tampoco brinda un trato cordial a los usuarios que ingresan al servicio y demuestra que hay un vínculo directo en sus dos variables.

Calidad: Está conformada por grupo de características que personalizan a un individuo u objeto a través del entendimiento de un mérito propio el cual representa atributos esenciales de un componente (Carbellido, 2005) La Organización Internacional de Normalización, considera el conjunto de características inherentes, acciones planificadas y sistemáticas que cumplan la condición irremplazable que facilitan seguridad (ISO, 2015).

La calidad de atención tiene un efecto directo en la satisfacción del paciente, en tanto, a la conformidad de estos. Los aspectos de la calidad del servicio incluyen elementos tangibles como las instalaciones y el equipo, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía y la empatía. Los hospitales deben esforzarse por mejorar en estas áreas para aumentar la satisfacción del paciente y fomentar su lealtad Prakoeswa, & Dewi, (2022).

Dentro de los conceptos de calidad existen muchos enfoques con diferentes opiniones entre ellas tenemos a Crosby en 1979; Donabedian en 1980; el cual se considera el padre de la calidad, Maxwell en 1984; Peters en 1987; Juran en 1988, las definiciones universales cumplen el mismo principio en su concepto incorporando siempre la excelencia (Campbell et al., 2000) Es por ello por lo que la calidad de atención se consideraba como la capacidad que tiene el individuo para recibir un servicio eficaz en bien de la salud, y esta se determina en dos dimensiones primordiales indispensables el acceso al servicio y la eficacia (Campbell et al., 2000).

La calidad de atención debe ser eficaz, brindando un buen servicio de salud a quienes lo necesitan, con una atención segura y evitar que las personas que están al cuidado no sufran daño, deben centrarse en la persona, brindando atención de manera individualizada, de acuerdo a la necesidad de él o ella, llegando de una manera oportuna, sin demoras, con una atención equitativa, sin discriminación de raza, sexo o situación socioeconómica, integrando a la disposición de la persona toda la gama, de servicios que se proporcionan en los establecimientos de Salud

de manera eficiente, haciendo uso de los recursos que se encuentran a disposición sin desperdiciar alguno (Rodríguez, 2020).

Según el Modelo Americano de Parasuraman, Berry y Zeithamin (1988), proponen un modelo relacionado a calidad de servicio esto con la necesidad de evaluar las prestaciones de servicio; brindan 5 dimensiones para su evaluación, la dimensión fiabilidad: abarca la estrategia del establecimiento, va a implantar un sistema de atención, que va a llegar al cliente de manera confiable y segura, brindado la atención con tecnología y capital humano competente, infraestructura adecuada (Solano et al., 2017), la dimensión capacidad de respuesta, evalúa el tiempo y la forma de cómo el profesional ofrece su servicio al usuario (Parasuraman et al., 1988).

La dimensión seguridad, que engloba el comportamiento las actitudes del profesional que brinda la atención, este servicio debe de tener como base el conocimiento científico llegando al usuario con habilidad y destreza de manera atenta, confiable e individualizada. Parasuraman et al. (1998) La dimensión empatía permite brindar un servicio personal, con profesionales competentes, la cual va a permitirle, ponerse en lugar del cliente indagando el motivo por el cual viene al servicio para poder comprender su necesidad y a si brindar la solución correcta (Riveros, 2007).

La dimensión elementos Tangibles, hace referencia a la infraestructura, equipos biomédicos, abastecimiento de medicamentos, ambientes ventilados según protocolos establecidos, capital humano capacitado que cree estrategias para incorporar en el establecimiento equipamiento de tecnología avanzada (Zeithaml y Col, 2009).

Satisfacción del usuario, viene hacer la reacción de la persona ante un servicio recibido, los niveles de Satisfacción. Se da a través de adquirir un servicio, este viene hacer el nivel de sensación del usuario. Satisfacción total es el grado óptimo que tiene el usuario cuando el servicio rebaza las expectativas (Cordero, 2018) según Faletti et al. (1988) llega a la conclusión de cinco dimensiones importantes que permite evaluar satisfacción del usuario:

La dimensión comunicación, es un instrumento que viabiliza los lazos interpersonales del capital humano en un establecimiento de salud con sus usuarios esta a su vez debe ser efectiva, oportuna y eficaz (Jiménez, 2006), la dimensión actitudes profesionales viene hacer la conducta y competencias que opta el profesional en la atención al usuario, esta atención debe brindarse acompañado de práctica del conocimiento, valores, habilidad y destreza (Kock, Mlezana et al., 2021) La dimensión competencia técnica, está relacionado con la competencia de la carrera en la que el profesional se desenvuelve en su centro de labores, la aptitud, el entendimiento de ser capaz, la cual permite, que el paciente se sienta satisfecho (Janet & Bronya, 2019).

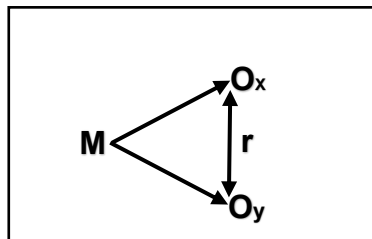
La dimensión clima de confianza: Para el profesional de la salud es muy valioso ganar la confianza y para ello utilizará su talento, eso le permitirá recoger toda la información sobre la necesidad por la que vino el usuario, teniendo siempre presente el ambiente donde se establece el diálogo (Birkhäuser Gaab et al., 2017), la dimensión percepción del paciente de su individualidad, se manifiesta a como el usuario puede observar o apreciar la atención brindada la cual está centrada en la forma como llega el profesional al paciente durante las acciones que realice, para lograr a si satisfacción en el usuario (Jabri et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Respecto al tipo de estudio de la investigación es aplicada; pues investiga y permite conocer la realidad y pone en práctica nuevos conocimientos, encaminando racionalmente nuevas técnicas de enfoque con el propósito de favorecer al usuario, siguiendo el proceso del conocimiento científico (Vargas, 2009).

Así mismo el diseño es no experimental, pues no es necesario la manipulación de las variables, sino que observa el suceso de modo normal para estudiarlos (Valmi et al., 2007). Es de corte transversal porque se va a recolectar datos descriptivos Y correlacional, pues analiza el enlace de las variables. Corte transversal se refiere a estudios en los que los datos se recopilan en una época, el objetivo es llegar en un tiempo determinado. Mills y Durepos (2009).



Donde:

M = Muestra

Ox= Calidad de atención

Oy= Satisfacción del paciente

r = Coeficiente de relación

3.2 Variables y operacionalización

Se define al concepto de medida movible esta puede obtener múltiples resultados sujeta a múltiples cambios. Espinoza (2019) por ende, es en este estudio que se analizará el comportamiento de dos variables (Ver anexo 1).

Variable 1: Respeto a la calidad de atención

- **Definición conceptual**

Se denomina así, al servicio por el cual se espera lograr un concreto bien al cliente, ligando un balance entre el beneficio y perjuicio ocasionado en el proceso de atención d'Empaire (2010).

- **Definición operacional**

Con el fin de evaluar la medida, de esta variable, se aplicó un cuestionario abreviando la metodología de evaluación, consta de 22 componentes reconocidos por el modelo SERVQUAL, cuestionario que, mediante una investigación de 8 establecimientos, proponen un modelo naciente denominado SERVPERF el cual se justifica en la apreciación del cliente, el mismo que indaga el vínculo que hay entre las dos variables del cliente (Valarie & Azaeiithaml, 1992).

- **Dimensiones**

Las dimensiones que permitieron indagar tenemos cinco: Seguridad; Elementos tangibles; Fiabilidad; Empatía; Capacidad de respuesta de Conín y Taylor (1992).

- **Indicadores:** vienen hacer una unidad de medida la cual va a permitir evaluar el progreso de un plan trazado para lograr un resultado concreto (Cárdenas et al., 2013).

- **Escala de medición**

Es de tipo ordinal para su valoración se utilizó la escala de cálculo baremo simple, para llegar a los niveles de calidad: Mala; Regular y Buena. Por lo tanto, la sucesión ordinal comprende la particularidad por clase y a la vez discrepa dentro de ella sus cualidades The Material System. (2022) En conclusión, las escalas de medición son herramientas esenciales en la investigación que permiten clasificar y cuantificar las variables de interés. Es fundamental elegir la correcta escala para garantizar y validar correctamente los resultados.

Variable 2: De acuerdo con la satisfacción del usuario

- **Definición conceptual.**

Satisfacción total es el grado óptimo que tiene el usuario cuando el servicio rebaza las expectativas (Cordero, 2018).

- **Definición operacional**

Esta variable no se estimula solo se mide por lo que se observa el resultado de la variable independiente con ella (Hernández, 2018).

- **Dimensiones**

Falletti, Filman y Sansón en su estudio finalizó que existen dimensiones fundamentales que permiten evaluar esta variable. Las dimensiones que ayudaron a obtener la información para el estudio son cinco: Comunicación; actitudes profesionales; competencia técnica; clima de confianza; percepción del paciente de su individualidad (Falletti, 1986).

- **Escala de medición**

Es tipo ordinal para su valoración se utilizó la escala de cálculo baremo simple para categorizar el grado de satisfacción: Satisfecho; Insatisfecho. Por lo tanto, La elección de la escala de medición adecuada es crucial en la investigación, ya que determina qué análisis estadísticos son apropiados y cómo se pueden interpretar los resultados (Nunnally & Bernstein, 1994).

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población: Viene hacer el universo en general, que coinciden en forma determinada y va a permitir analizarla para realizar estudios de investigación conformada, por los usuarios del área de emergencia del periodo de julio a diciembre 2022 con un total de 28,695 (Hernández et al., 2014).

- **Dentro los criterios de inclusión,** se consideró:

Usuarios de los tópicos del servicio de emergencia.

Usuarios mayores de edad.

Los que firmaron el consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión:** Se consideró:

- Usuarios menores de edad

- Personal del servicio de emergencia

- Internos de medicina

3.3.2 Muestra: Viene hacer un espécimen del universo, con la que se trabaja y recoge información necesaria Hernández et al., (2014), teniendo en cuenta la población de pacientes atendidos el año 2022, la muestra está conformada por 379 usuarios (Ver anexo 4)

3.3.3 Muestreo: Se empleó un muestreo no probabilístico y por conveniencia permitiendo así obtener 379 encuestas de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia. Lo cual viene hacer la forma de recojo de los datos de un conjunto de usuarios de manera posible y asequible Simkus (2022). Cabe recalcar que muestreo no probabilístico por conveniencia elige al sujeto muestral por unidad o por muchas finalidades (Hernández et al., 2014).

3.3.4 En cuanto a la unidad de análisis: Viene hacer el objeto inmerso en el estudio, el mismo que obedece al enfoque y la trascendencia de este (Hernández et al., 2014), en el estudio se le determinó al usuario que acudió al área de emergencia.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Con los estudios de Conín y Taylor (1992) quienes implantaron un ejemplar llamado SERVPERF que tuvo como guía el modelo SERVQUAL, pero de forma reducida, brindando buenos resultados, este modelo SERVPERF aplica un cuestionario que lo conforman por 22 ítems que llevan a evaluar la calidad de un servicio (Ramírez, 2017). Este compuesto por 5 dimensiones:

- Tangibilidad: Pregunta 1- 4 infraestructura, capital humano, equipamiento y componentes del diálogo:
- Confiabilidad: Pregunta 5-9 viene hacer la presentación de forma eficiente con valores, del servicio brindado.
- Capacidad de respuesta: Pregunta 10-13 predisposición del recurso humano para la atención y brindar un servicio correcto.

- Seguridad, Pregunta 14-17 Recurso humano Empleados entrenado que ocasione veracidad y confianza.
- Empatía. Pregunta 18-22 servicio brindado de forma personal Atención individualizada de establecimientos a los clientes, comprendiendo sus carencias del usuario para poder suplir (Parasuraman et al., 1988).

El Cuestionario que evaluó la variable, consta de 16 ítems, basado en cinco dimensiones, con un grado de Likert del uno al cinco.

- Comunicación: Pregunta del 1 al 4
 - Actitudes profesionales: Pregunta del 5 al 6
 - Competencia técnica: Pregunta del 7 al 8
 - Clima de confianza: Pregunta 9
 - Percepción del paciente de su individualidad. Pregunta del 10 al 16
- Faletti (1986).

3.5 Procedimientos

Se dio inició solicitando el permiso a la dirección médica de la institución procediendo con la carta de presentación otorgada por la institución educativa (Ver anexo 7). Luego de obtener el permiso se procedió a encuestar usuarios del área de emergencia.

3.6 Método de análisis de datos

Al finalizar la recopilación de datos del estudio descriptivo, se inició el procesamiento de estos, utilizando el programa básico Excel luego se procesaron utilizando el Programa IBM SPSS Statistics 25, interpretaron y analizaron de forma correcta, para luego compararlos con la literatura obtenida en el marco teórico, realizando el análisis. Las tablas se presentan con frecuencia, absoluta, relativa porcentaje válido y acumulado, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov obteniéndose un p valor menor al 0,05; con ello se determinó que los datos no siguen una distribución normal (Ver anexo N°5) por ello se optó por utilizar la prueba Rho de Spearman no paramétrica para verificar la significancia entre las variables Walker y Maddan (2013) que es fundamental conocer que Rho Spearman

permite medir y cuantificar los valores obtenidos de sus variables en estudio, para poder tener una data más fidedigna de la investigación, lo que va a permitir conocer el tipo de relación que existe.

3.7 Aspectos éticos

El diseño de estudio no implica riesgo alguno para los usuarios incluidos, se garantizó privacidad de datos, esta será utilizada únicamente con fines de estudio y para contribuir en la mejora continua del establecimiento. Principio de beneficencia, la encuesta fue aplicada por la investigadora previamente, haciendo conocer el objetivo, relevancia y beneficio del estudio, se considera pilar fundamental en la ética del cuidado de la salud. Este principio hace referencia a la responsabilidad que tiene cada individuo de actuar en beneficio de los demás, tal como lo esbozan Beauchamp y Childress (2013) el principio de beneficencia obliga a los investigadores a garantizar que las ventajas de la investigación superen cualquier peligro potencial para los participantes Pellegrino y Thomasma (1993).

El principio de justicia porque la muestra se seleccionó tratando a todos los usuarios con igualdad, consideración y respeto, sin ningún tipo de discriminación. Por ello es indispensable que tanto profesionales de la salud y responsables en la toma de decisiones consideren cuidadosamente las implicaciones éticas de sus decisiones y se esfuercen por promover la equidad referente a la atención de la salud (Daniels, 2008). El principio de justicia en la atención de la salud también implica que los individuos tienen la responsabilidad de contribuir a la salud de la comunidad en la medida en que sean capaces. Powers & Faden (2006).

En cuanto al principio de autonomía, se incluyeron a los usuarios que accedieron participar voluntariamente, en la investigación respetando la decisión de querer retirarse en cualquier momento, confidencialidad la cual garantiza que la información personal no se divulgará sin consentimiento de la persona y los datos recolectados fueron utilizados con fines de investigación. Este proceso implica proporcionar a los pacientes información completa y fácil de entender sobre su condición, opciones de tratamiento disponibles, riesgos, beneficios potenciales, para que puedan tomar decisiones de tratamiento (Faden & Beauchamp, 1986). En tales casos, debe lograrse un cuidadoso equilibrio que va desde el respeto a uno mismo y en proteger al paciente Buchanan & Brock (1989).

Contrastación de resultados

Se llevo a cabo con la Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, la cual tiene por objetivo si la información tiene una distribución paramétrica o no paramétrica obteniendo un valor de $p < 0,05$; con ese resultado se define que los registros no tienen una distribución de tipo normal Robertson y Kaptein (2016) Considera como se compara una base de datos con una distribución de probabilidad dada, por ello se utiliza para contrastar distribuciones no normales. (Ver anexo N°5).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Caracteres generales del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Frecuencia	Frecuencia Relativa	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	18 a 29	210	55,4	55,4	55,4
	42 a 53	110	29	29	84,4
	54 a 65	53	14	14	98,4
	66 a 79	6	1,6	1,6	100
	Total	379	100	100	
Sexo	Masculino	156	41,2	41,2	41,2
	Femenino	223	58,8	58,8	100
	Total	379	100	100	
Grado de instrucción	Analfabeto	3	0,8	0,8	0,8
	Primaria	22	5,8	5,8	6,6
	Secundaria	92	24,3	24,3	30,9
	Superior Técnico	98	25,9	25,9	56,7
	Superior Universitario	164	43,3	43,3	100
	Total	379	100	100	

Fuente: Elaboración propia

Nota. Base de datos

Interpretación: En la tabla 1, se visualiza un ejemplar con 379 usuarios, de los cuales el rango de edad va de 18 a 29 años presentando mayor frecuencia con 210 encuestados que equivale al 55.4%, seguido del intervalo 42 a 53 años con un 29% (110), así como el intervalo de 54 a 65 años presentan un 14% (53) y el intervalo de 66 a 79 años en un 6% (6); respecto al sexo se presenta con mayor frecuencia el femenino con 58,8%, seguido del masculino con un 41,2% respecto al grado de instrucción el que presento mayor frecuencia es el Superior Universitario con un 43.3% (164), seguido de Superior Técnico con un 25.9% (98), los encuestados con Secundaria presentan un 24.3% (92) y de Primaria con un 5,8% (22) y analfabetos que representan 3 encuestados que equivalen al 8%.

Tabla 2

Calidad y sus dimensiones de los usuarios del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Calidad	Mala	65	17,2	17,2	17,2
	Regular	124	32,7	32,7	49,9
	Buena	190	50,1	50,1	100
	Total	379	100	100	
Tangibilidad	Mala	95	25	25	25,1
	Regular	106	28	28	53
	Buena	178	47	47	100
	Total	379	100	100	
Capacidad de respuesta	Mala	79	20,8	20,8	20,8
	Regular	118	31,2	31,2	52
	Buena	182	48	48	100
	Total	379	100	100	
Seguridad	Mala	69	18,2	18,2	18,2
	Regular	118	31,1	31,1	49,3
	Buena	192	50,7	50,7	100
	Total	379	100	100	
Confiabilidad	Mala	82	21,6	21,6	21,6
	Regular	114	30,1	30,1	51,7
	Buena	183	48,3	48,3	100
	Total	379	100	100	
Empatía	Mala	72	19	19	19
	Regular	102	26,9	26,9	45,9
	Buena	205	54,1	54,1	100
	Total	379	100	100	

Fuente: Elaboración propia

Nota. Base de datos

Interpretación: En la tabla 2, evalúa a la Calidad calificada como Buena con 190 encuestados (50,1%), seguido de Regular 32,7%, y Mala en 17,2%; respecto a Tangibilidad se califica a Buena con 178 (47%), seguido de Regular en 28% (106), y Mala con 25 % (95); en cuanto a la Capacidad de respuesta se observa 48% (182), seguido de Regular con 31,2 % (118), y Mala con 20,8% (79); al evaluar Seguridad se obtiene un 50,7% (192), seguido de Regular 31,1%(118) , y Mala con 18,2% (69); respecto a Confiabilidad se obtuvo 48,3% (183), seguido de Regular 30,1% (114), y Mala con 21,6% (82); y Empatía con 54,1% (205), seguido de Regular con 26,9% (102), y Mala con 19% (72).

Tabla 3

Satisfacción y sus dimensiones del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Satisfacción	Insatisfecho	68	17,9	17,9	17,9
	Satisfecho	311	82,1	82,1	100
	Total	379	100	100	
Comunicación	Insatisfecho	360	95	95	95
	Satisfecho	19	5	5	100
	Total	379	100	100	
Actitud profesional	Insatisfecho	286	75,5	75,5	75,5
	Satisfecho	93	24,5	24,5	100
	Total	379	100	100	
Competencia técnica	Insatisfecho	331	87,3	87,3	87,3
	Satisfecho	48	12,7	12,7	100
	Total	379	100	100	
Confianza	Insatisfecho	172	45,4	45,4	45,4
	Satisfecho	207	54,6	54,6	100
	Total	379	100	100	
Percepción del paciente de su individualidad	Insatisfecho	89	23,5	23,5	23,5
	Satisfecho	290	76,5	76,5	100
	Total	379	100	100	

Fuente: Elaboración propia

Nota. Base de datos

Interpretación: En la tabla 3, evalúa Satisfacción calificando a Satisfecho con 82,1%, seguido de Insatisfecho con un 17,9% (68); respecto a Comunicación se califica a Insatisfecho en un 95% (360) y Satisfecho equivalente a 5% (5); en cuanto a la Actitud profesional, Insatisfecho equivale a 75,5% (286) y Satisfecho equivalente a 24,5% (93); al evaluar Competencia Técnica se obtuvo Insatisfecho con un 87,3% (331), seguido de Satisfecho 12,7% (48); respecto a Confianza se obtuvo a Satisfecho con mayor frecuencia de 207 encuestados que equivale al 54,6% e Insatisfecho con 45,4% (172); y Personalidad del paciente de su individualidad cuyos resultados evidencian a Satisfecho con un 76,5% (290) e Insatisfecho equivalente a 23,5% (89).

4.2. Resultados inferenciales.

4.2.1. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023

H0: No Existe relación significativa entre Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023

Prueba: Rho de Spearman

p valor: 0,05

Tabla 4

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	0.604**
		Sig. (bilateral)	0.000
		n	379

Fuente: Elaboración propia

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

Interpretación: En la tabla 4, se exponen los siguientes resultados a partir de la prueba de Rho de Spearman mostraron un coeficiente de correlación de 0.604**, con un p valor significativo de 0.000. Esto indica que hay una relación positiva moderada entre la variable calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el establecimiento de salud nivel 2-1 durante el año 2023.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

p valor: 0,05

Tabla 5

Relación entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	0.586**
		Sig. (bilateral)	0.000
		n	379

Fuente: Elaboración propia

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

Interpretación: En la tabla N°5, los resultados mostrados al usar la prueba de Rho de Spearman determinan un coeficiente de correlación de 0.586**, con un p valor significativo de 0.000. Esto indica que hay una correlación positiva moderada entre la calidad (dimensión seguridad) y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el establecimiento de salud nivel 2-1 durante el año 2023.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

p valor: 0,05

Tabla 6

Relación entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0.532**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	379

Fuente: Elaboración propia

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

Interpretación: En la tabla N°6, se detallan los resultados hallados a partir del uso de la prueba de Rho de Spearman revelaron un coeficiente de correlación de 0.532**, con un p valor significativo de 0.000. Esto indica que hay una relación positiva moderada entre la calidad (dimensión de elementos tangibles) y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el establecimiento de salud nivel 2-1 durante el año 2023.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

p valor: 0,05

Tabla 7

Relación entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0.468**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	379

Fuente: Elaboración propia

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

Interpretación: En la Tabla N°7, se exponen los resultados hallados a partir de la prueba de Rho de Spearman mostraron un coeficiente de correlación de 0.468**, con un p valor significativo de 0.000. Esto indica que hay una correlación moderada positiva entre la calidad (dimensión fiabilidad) y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el establecimiento de salud nivel 2-1 durante el año 2023.

Hipótesis específica 4

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

p valor: 0,05

Tabla 8

Relación entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Satisfacción	
		Coeficiente de correlación	0.593**
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	0.000
		n	379

Fuente: Elaboración propia

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

Interpretación: En la tabla N°8, se revelan los resultados hallados a partir de la prueba de Rho de Spearman mostraron un coeficiente de correlación de 0.593**, con un p valor significativo de 0.000. Esto indica que hay una correlación positiva moderada entre calidad de atención (dimensión empatía) y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el establecimiento de salud nivel 2-1 durante el año 2023.

Hipótesis específica 5

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

p valor: 0,05

Tabla 9

Relación entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.576**
		Sig. (bilateral)	0.000
		n	379

Fuente: Elaboración propia

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

Interpretación: En la tabla N°9, se explica que los resultados hallados a partir de la prueba de Rho de Spearman mostraron un coeficiente de correlación de 0.576**, con un p valor significativo de 0.000. Esto indica que hay una correlación moderada positiva entre la calidad (dimensión capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en el establecimiento de salud nivel 2-1 durante el año 2023.

V. DISCUSIÓN

En la investigación en lo que respecta al sexo, el más predominante es el sexo femenino con un 58,8% , usuarios de 18 a 29 años lo que corresponde al 55,4% y el 43,3% tiene grado de instrucción superior universitaria, estos resultados discrepan del estudio realizado por Yauri (2022) en su investigación demuestra que el 54% fue de sexo masculino con una edad de 30 a 42 años, además el 45%, cuenta con grado de instrucción superior universitaria, los datos demográficos son de suma importancia en la presente investigación para poder valorar la precisión del número de usuarios y poder ser más precisos en la investigación, Yuden (1988) ya que el presente estudio cumplirá un rol muy importante en el establecimiento de salud.

En cuanto a la primera variable, se puede evidenciar según los resultados, un 50,1% califica como buena calidad de atención, un 32,7% que lo califica como regular y el 17,2% lo califica como mala, estos estudios discrepan de la investigación realizada por Muro (2022) donde demuestra que el 5% califica la atención como buena , el 50% lo califica como regular, un 20% lo califica como mala, por ello la valoración de la primera variable en estudio, consolida lo que dice Rodríguez (2020) que la atención debe ser eficaz, brindando un buen servicio de salud, con una atención segura al usuario y evitar que no sufran daño, brindando atención de manera individualizada, de acuerdo a la necesidad de él o ella, llegando de una manera oportuna, sin demoras, con una atención equitativa, sin discriminación.

A sí mismo y acuerdo a la prueba de normalidad presento un $p < 0,05$, con ello se comprobó que no hay una distribución normal, por ello se optó a utilizar la prueba Rho de Spearman no paramétrica con un coeficiente igual a 0.604 clasificándola a esta relación como moderada positiva, mostrando similitud con los estudios realizados con Vinuesa (2021) quien trabaja con la misma prueba y obtuvo en su resultado un coeficiente de 0,668, clasificando la relación como moderada positiva, corroborando lo definido por Walker y Maddan (2013) la cual dice que Rho Spearman permite medir y cuantificar los valores obtenidos de sus variables en estudio, para poder tener una data más fidedigna de la investigación y poder tener en cuenta en la mejora continua del establecimiento de salud y así

poder lograr disminuir las brechas que presenta este aspecto, el cual no permite llegar a tener un usuario satisfecho plenamente con esta atención.

Respecto a la variable satisfacción, el 82.1% se encuentra satisfecho con la atención recibida y el 17,9% considera estar insatisfecho con la atención recibida, estos estudios casi coinciden con el estudio realizado por Vinueza (2021) quien demostró que el 79% se encuentra satisfecho, discrepando a la vez con los estudios realizados por Muro (2022) donde obtiene un resultado con un nivel bueno de satisfacción en un 20%, basándose en esta información Cordero (2018). Indica que esta variable, viene hacer la reacción de la persona ante un servicio recibido, los niveles de Satisfacción. se da a través de adquirir un servicio y este viene hacer el nivel de sensación del usuario concluyendo que la Satisfacción total es el grado óptimo que tiene el usuario cuando el servicio rebaza las expectativas.

Así mismo respecto al objetivo general, se halló un valor de significancia de 0.000, el cual el p valor es $<$ de 0,05, estos resultados de muestra similitud a los resultados encontrados por Mendoza (2022) la cual encontró un valor de significancia de 0.000 el mismo que es $<$ al p valor de 0,05. Así mismo estos resultados coincide con Yauri el (2022) concluyendo con una significancia $<$ al p valor de 0,05, por ello se resalta que la medida de fiabilidad en los resultados de un análisis se obtiene con el número representativo de la población, la que brinda resultados fidedignos en el análisis Tintle y Gaughey (2020).

Por lo consiguiente, el primer objetivo específico, según Rho de Spearman fue de 0,586, y representa relación positiva moderada de sus dos variables y dimensión seguridad, calificándola como buena en un 50,7 %, regular 31,1% lo cual se asemeja al estudio realizado por Cajan (2021) quien obtuvo un resultado según la prueba no paramétrica de 0,546 calificando una relación positiva moderada, con un valor de 54.63% como buena y un 45.7% como mala es preciso recalcar que seguridad engloba el comportamiento las actitudes del profesional que brinda la atención, este servicio debe de tener como base el conocimiento científico llegando al usuario con habilidad, destreza y de manera atenta, confiable e individualizada como define Parasuraman et al. (1998) este comportamiento del recurso humano que trabaja en el servicio de emergencia brindando una atención

Con valores permitirán entonces brindar una atención segura al usuario que acude al establecimiento.

Por otro lado, el segundo objetivo específico, según Rho de Spearman brinda 0,532 clasificando así una relación moderada positiva entre ambas variables y según la dimensión elementos tangibles, este resultado demuestra similitud con el estudio realizado por Cajan (2021) donde presenta un resultado de 0,527 la cual represento una relación positiva moderada, así mismo también coincide con los estudios realizados por Reyes (2022) donde el 53.1%, califico como buena esta dimensión, dejando claro lo fundamentado por Parasuraman et al. (1988) quien dice que la infraestructura, el capital humano, equipamiento y los componentes del diálogo es parte fundamental para poder llegar al objetivo esperado.

Así mismo el tercer objetivo específico, según Rho de Spearman es de 0,468 clasificando así una relación positiva media, entre sus variables estudiadas y según su dimensión fiabilidad, este resultado discrepa al estudio realizado por Cajan (2021) donde expone un resultado de 0,629 según Rho de Spearman representando así una relación moderada positiva, debido a ello se postula lo que califica Parasuraman et al. (1988) donde señala según su dimensión , la importancia que significa brindar un servicio cálido y con valores al usuario que ingresa al establecimiento.

Por otro lado, según los datos obtenidos, se califica la dimensión fiabilidad como buena con un 48,3%, la cual discrepa de los estudios realizados por Yauri (2022) donde obtiene un resultado de 90.68% y lo califica como regular, a la vez discrepa también de los resultados obtenidos por Vinuenza (2021) teniendo un resultado para esta dimensión con un 77%. Esta discrepancia sobre los resultados corrobora la definición de Parasuraman et al. (1988) quien dice que debemos brindar una atención de calidad, con respeto y responsabilidad lo que hará que el usuario tenga confianza con el profesional que realiza la consulta en el establecimiento de salud.

Por lo consiguiente el cuarto objetivo específico, según la prueba se obtuvo 0,593 de resultado, representando relación positiva moderada, entre sus variables estudiadas y según su dimensión empatía, este resultado demuestra similitud al

Estudio realizado por Cajan (2021) según Rho de Spearman de 0,592 representando relación positiva moderada, a la vez en el estudio se califica como buena con un 54,1% en lo que respecta a esta dimensión, discrepando con los estudios realizados por Mendoza (2022) la cual obtiene un resultado de 75,9%, determinado así acorde con esta dimensión Parasuraman et al. (1988) refiriendo que la atención debe ser individualizada, comprendiendo las carencias del usuario y llegar a suplir su necesidad por la que viene a la atención,

A si también el quinto objetivo específico, según Rho de Spearman manifestando el resultado de 0,576 con esto se determina una relación positiva moderada, entre satisfacción y dimensión capacidad de respuesta , este resultado demuestra similitud al estudio realizado por Cajan (2021) donde obtuvo un resultado de 0,657 representando una relación positiva moderada, que respalda lo que dice Parasuraman et al. (1988) la cual tiene que ver con el servicio puntual el cumplimiento de los horarios establecidos, la habilidad con el que se llega a brindar la atención, la cual es primordial, ya que en el determinado servicio, los minutos cuentan para poder salvar una vida.

La hipótesis general la cual busca la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023, acordé con las estadísticas se halló un Rho Spearman de 0.604 y la significancia de 0.000 demostrándose así una relación moderada positiva; siendo así que se acepta la relación entre ambas, de esta manera en la investigación de Muro (2022) reafirma y prueba con los resultados obtenidos con un Rho Spearman de 0,640 y una significancia de 0.000 encontrando relación.

La prueba de hipótesis específica 1, satisfacción y dimensión seguridad se obtuvo como resultado una correlación de 0,586 y una trascendencia de 0,000, identificando la objetividad de la relación positiva moderada de Satisfacción y la dimensión Seguridad, así como Mendoza (2022) el cual en su investigación un valor de significancia de 0.000 el cual es $<$ al p valor de 0.05, estos resultados son de gran relevancia y deja claro que cuan más seguro es la atención mayor será el grado de satisfacción.

En la prueba de hipótesis específica 2, Satisfacción y dimensión Elementos Tangibles se obtuvo como resultado una correlación de 0,532 y un valor de 0,000, identificando la objetividad de la relación positiva moderada entre Satisfacción y la dimensión Elementos Tangibles, estudio similar al de Mendoza (2022) donde encontró una significancia positiva moderada y una correlación de 0,527, esto conlleva a la reflexión de cuán importante en el recurso humano y la infraestructura, del establecimiento de salud, depende de estos componentes, que son necesarios e indispensables para lograr brindar, una atención calidad con eficacia y respeto.

En la prueba de hipótesis específica 3, Satisfacción y dimensión Fiabilidad se obtuvo como resultado una correlación de 0,468, identificando relación positiva media, por otro lado, es Vinuesa (2021) quien en su estudio demuestra la relación positiva alta de ambas variables, puesto que la relación es determinada por el Rho Spearman siendo de 0,758 representando la gran importancia de esta dimensión de calidad en cuanto a la satisfacción.

En la prueba de hipótesis específica 4, Satisfacción y dimensión Empatía se obtuvo como resultado una correlación de 0,593 y una significancia de 0,000, identificando la relación positiva moderada de Satisfacción y la dimensión Empatía, es por ello Vinuesa (2021) en su estudio presenta un p valor < 0.01 que indica y afirma la significancia que presentan los usuarios.

La prueba de hipótesis específica 5, Satisfacción y dimensión Capacidad de Respuesta dio como resultado una correlación de 0,576 y un valor de 0,000, identificando la objetividad de la relación positiva moderada de Satisfacción y la dimensión Capacidad de Respuesta esto manifiesta que los usuarios tienen un determinado control en la percepción de la calidad, así mismo en el estudio realizado por Caján (2022) quien guarda similitud con los resultados obtenidos con un Rho Spearman de 0.657 encontrando la asociación de ambas variables.

Así mismo en este presente estudio para poder obtenerse los datos se trabajó con una encuesta, utilizando así el cuestionario SERVPERF, permitiendo evaluar y recolectar los datos de la muestra en estudio del Servicio de Emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023, estudio semejante al de Yauri (2022) quien utilizó el mismo instrumento SERVPERF para obtener los datos, de

su investigación, este ejemplar SERVPERF aplica un cuestionario que lo conforman 22 ítems, que permite evaluar la calidad de un servicio y el mismo que está compuesto por 5 dimensiones como indica Ramírez (2017). Además, es importante recalcar que SERVPERF es un cuestionario validado gracias a los estudios de Conín y Taylor (1992) quienes implantaron este ejemplar.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.
2. Existe relación positiva moderada entre calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.
3. Existe relación positiva moderada entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.
4. Existe relación positiva media entre calidad de atención dimensión fiabilidad, y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.
5. Existe relación positiva moderada entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.
6. Existe relación positiva moderada entre calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Basándome en los hallazgos presentados, las siguientes recomendaciones podrían ser útiles para el comité de gestión de calidad, si se implementan de manera efectiva:

- Se recomienda centrarse en la mejora continua de la calidad de atención en sus dimensiones implicando la revisión y mejora de los protocolos existentes, la formación continua del personal e implementación de tecnologías que afinen la calidad de atención.
- Se recomienda incluir la implementación de seguridad, de protocolos más rigurosos, la formación del personal en prácticas seguras y la adopción de tecnologías que mejoren la seguridad del paciente.
- Se recomienda mejorar los elementos tangibles esto implica la modernización de las instalaciones y equipos, que garantice un entorno limpio y acogedor.
- Se recomienda la mejora de la fiabilidad, trabajar la formación continua del personal con las últimas prácticas basadas en la evidencia y la adopción de protocolos que mejoren la precisión del diagnóstico y la efectividad del tratamiento.
- Se recomienda fomentar una mejor empatía, en el servicio de emergencia esto podría incluir la formación del personal en habilidades de comunicación y empatía; la implementación de políticas que promuevan el respeto y la comprensión hacia los pacientes, creando un ambiente acogedor y comprensivo.
- Se recomienda mejorar capacidad de respuesta, esto implica la revisar y mejorar los procesos de trabajo, la formación del personal en la gestión eficaz del tiempo y la implementación de tecnologías que permitan una respuesta más rápida a las necesidades y preocupaciones de los pacientes.

REFERENCIAS

- Álava, F. A. (2021). La presente investigación titulada; Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud del Subcentro de Salud del Cantón Quinsaloma y la Satisfacción del Usuario.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2013). *Principles of biomedical ethics* (7th ed.). Oxford University Press.
- Birkhäuser, J., Gaab, J., Kossowsky, J., Hasler, S., Krummenacher, P., Werner, C., & Gerger, H. (2017). *Trust in the health care professional and health outcome: A meta-analysis*. PloS One, 12(2). e0170988. doi: 10.1371/journal.pone.0170988
- Buchanan, A. E., & Brock, D. W. (1989). Deciding for others: The ethics of surrogate decision making. *Cambridge University Press*.
- Caján, E. C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencia en pandemia en un hospital de Lima, 2021*. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105939>
- Campbell, S. M., Roland, M. O., & Buetow, S. A. (2000). *Defining quality of care*. *Social science & medicine* (1982), 51(11), 1611–1625. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(00\)00057-5](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(00)00057-5)
- Cárdenas, M., Cortes, F., Escobar, A., Nahmad, S., Scott, J., & Teruel, G. (2013). Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México. *Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL*.

- Castellón, Rafael (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 201. 72 p. ilus, tab, graf. *Tese em Espanhol* | LILACS | ID: biblio-1048316 Biblioteca responsable: NI15.1
- Cordero (2018), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista.
- d'Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
- Daniels, N. (2008). *Just health: Meeting health needs fairly*. Cambridge University Press.
- Davins, J. y Gens M. Calidad asistencial y seguridad del paciente—ClinicalKey. (s. f.). Recuperado 2 de mayo de 2023, de <https://www.clinicalkey.es/#!/content/book/3-s2.0-B978849113186100018X?scrollTo=%23hl0000859>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64–80. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Espinoza (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado* file:///C:/Users/HP/OneDrive/Escritorio/Disen%CC%83os%20de%20investigacio%CC%81n%20cuantitativa.pdf

Faden, R. R., & Beauchamp, T. L. (1986). *A history and theory of informed consent*. Oxford University Press.

García J.; Canca, J.; Jiménez, A. y Pérez, E. *Calidad asistencial | Gestión hospitalaria, 5e | AccessMedicina | McGraw Hill Medical*. (s. f.). Recuperado 15 de mayo de 2023, de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98856607>

Gavilanez, D. G. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67691>

Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México. McGraw-Hill Interamericana. <http://64.227.15.8080>.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. *En Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Salud del Niño. (s. f.). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Recuperado 15 de mayo de 2023, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_

de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-
1mq8r4m.pdf?v=1571311731

Jabri, F. A., Turunen, H., & Kvist, T. (2021). Patients' perceptions of healthcare quality at hospitals measured by the revised Humane Caring Scale. *Journal of patient experience.*, 8, 237437352110652. <https://doi.org/10.1177/23743735211065265>

Jimenez T, V. (2006). *Calidad Farmacoterapéutica*. España: *Editorial publicaciones de la universidad de Valencia*.

Kock, L., Mlezana, N. B., & Frantz, J. M. (2021). Perceptions, attitudes and understanding of health professionals of interprofessional practice at a selected community health centre. *African journal of primary health care & family medicine*, 13(1), e1–e6. <https://doi.org/10.4102/phcfm.v13i1.2724>

Mego, D. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80898>

Mendoza, R. S. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital público Huaraz, 2022*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100244>

Mills, A., Durepos, G., & Wiebe, E. (2009). *Encyclopedia of Case Study Research* (Vol. 1). Sage Publications. https://www.google.com.pe/books/edition/Encyclopedia_of_Case_Study_R

esearch/XMJ1AwAAQBAJ?hl=es-

419&gbpv=1&dq=definition+of+cross+section+in+research&pg=PA267&printsec=frontcover

Muguirra, A. (2015, noviembre 18). Tipos de investigación y sus características. Question Pro. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/>

Muro, E. R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes- Chiclayo. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81548>

Ng, J. H., & Luk, B. H. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient education and counseling*, 102(4), 790-796.

Normas ISO 9000:2000. (s.f.). Recuperado el 22 de mayo de 2023, sitio web de Fundacionpfizer.org: <https://www.fundacionpfizer.org/catedra/servicios/lineas-trabajo-calidad/normas-iso-9000-2000>

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

OECD & The World Bank. (2020). *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020*. OECD. <https://doi.org/10.1787/740f9640-es>

OfSanit, B. (s. f.). *Equidad y atención de la salud en América Latina. Principios y dilemas*.

- Ortega, C. (2021, mayo 11). Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1988). Comprensión de las expectativas de los clientes de servicios. Editorial McGraw-Hill. México.
- Parasuraman, ABLL, Zeithaml, VA y Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. 1988, 64 (1), 12-40.
- Pellegrino, E. D., & Thomasma, D. C. (1993). The virtues in medical practice. Oxford University Press.
- Powers, M., & Faden, R. (2006). Social justice: The moral foundations of public health and health policy. Oxford University Press.
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Ramirez, A. P. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? Sinapsis, 9(1), 59–63.
- Reyes, S. P. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96864>

Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.

Robert G. (2014). Media Firms: Structures, Operations, and Performance - Página 232

https://www.google.com.pe/books/edition/Media_Firms/gCiRAgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definition+of+dimension+responsiveness+parasuraman&pg=PA232&printsec=frontcover

Robertson, J. y Kaptein, M. (2016). Modern Statistical Methods for HCI. Página 146.

https://www.google.com.pe/books/edition/Modern_Statistical_Methods_for_HCI/YGrWCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Kolmogorov-Smirnov+normality+test&pg=PA146&printsec=frontcover

Rodriguez, M. (2020). Propuesta para la Estandarización de Procesos y Procedimientos en la Calidad de los Servicios de Salud de la Empresa Social del Estado del Municipio de Gámeza. Recuperado el 22 de mayo de 2023, sitio web de Edu.com: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38967/mlrodriguezlo.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Servicios de Salud—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Recuperado 2 de mayo de 2023, de <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>

Simkus, (2022). Cluster sampling: definition, method, and examples. Simply psychology. <https://www.simplypsychology.org/convenience-sampling.html>

Solano, M. J., & Uzcátegui Sánchez, M. C. (2017). Empleabilidad e inserción laboral de los recién graduados de la Carrera Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana. *Universidad Y Sociedad*.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/66>.

Superintendencia Nacional de Salud (2022). *Casi todas las quejas contra Oncosalud son por cobros, no por los planes*. Recuperado 2 de mayo de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/631740-susalud-casi-todas-las-quejas-contr-ocosalud-son-por-cobros-no-por-los-planes>

Superintendencia Nacional de Salud (2022). *Susalud trabaja para que el país cuente con tarifario único para atención de emergencias en clínicas y hospitales*. Recuperado 2 de mayo de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/602054-susalud-trabaja-para-que-el-pais-cuente-con-tarifario-unico-para-atencion-de-emergencias-en-clinicas-y-hospitales>

The Material System. (2022). *Auravana Project, Societal Specification Standard, SSS-MS-002*. <https://auravana.org/standards/the-material-system/>

Tittle N y Mc Gaughey (2020). *Intermediate Statistical Investigations*:
https://www.google.com.pe/books/edition/Intermediate_Statistical_Investigations/g_L0DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=What+is+significance+value+in+an+investigation%3F&printsec=frontcover

Valmi et al., (2007). *Revisión de diseño de investigación resaltantes para enfermería. Parte I diseño de investigación cuantitativa*.

file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Disen%CC%83os%20de%20investig
acio%CC%81n%20cuantitativa%20(1).pdf

Vargas, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Vera, M., (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad católica Santiago-Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Vinueza, K. K. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>

Walker, J. y Maddan, S. (2013). *Statistics in Criminology and Criminal Justice: Analysis and ...books.google.com.pe* > books. https://www.google.com.pe/books/edition/Statistics_in_Criminology_and_Criminal_J/S3JzW3jSUCoC?hl=es&gbpv=1&dq=meaning+of+Rho+Spearman&pg=PA254&printsec=frontcover

World Health Organization (s.f). Health services EURO. Recuperado 2 de mayo de 2023, de <https://www.who.int/europe/health-topics/health-services>

Yauri, L. V. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área de emergencia en un hospital regional, Callao, enero-junio 2022.

Repositorio

Institucional

-

UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100161>

Youden, W. J. (1998). Experimentation and Measurement. Estados Unidos: *Dover Publications*.

https://www.google.com.pe/books/edition/Experimentation_and_Measurement/_cvvIVnjfOcC?hl=es&gbpv=0

Zeithaml, V. (2001). Marketing de Servicio. AMGH Editora.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala De Medición
Calidad de atención	<p>Calidad de atención:</p> <p>Es aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, luego de tener en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención d'Empaire (2010)</p>	<p>Definición operacional</p> <p>Se aplicó un cuestionario abreviando la metodología de evaluación de calidad de atención que consta de 22 componentes reconocidos por el modelo SERVQUAL, cuestionario que, mediante una investigación de 8 establecimientos, proponen un modelo naciente denominado SERVPERF el cual se justifica en la apreciación del cliente, el mismo que indaga el vínculo que hay entre calidad de atención y satisfacción del cliente. Valarie y Azaeiithaml (1992).</p>	Dimensión 1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Señalización adecuada Personal de informes. Materiales y equipos Ambientes limpios acogedores 	1-4	Escala de Ordinal
			Dimensión 2: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención inmediata Atención por gravedad Atención por médico Comunicación médica Medicamentos en farmacia 	5-9	
			Dimensión 3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Caja de admisión rápida Laboratorio rápido Rapidez de los exámenes Farmacia de emergencia rápida 	10-13	
			Dimensión 4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo necesario Respeto a la privacidad Evaluación completa Mejora de problema 	14-17	
			Dimensión 5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable y con respeto Solución de dificultades Resultados de atención Procedimientos realizados Tratamiento y efectos 	18-22	
Satisfacción del usuario.	<p>Satisfacción del usuario:</p> <p>Satisfacción total es el grado optimo que tiene el usuario cuando el servicio rebaza las expectativas (Cordero, 2018)</p>	<p>Definición operacional:</p> <p>El Cuestionario que evaluó la variable, consta de 16 ítems, basado en 5 dimensiones, con un grado de Likert del uno al cinco Faletti (1986).</p>	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Precisión de instrucciones Atención de quejas Discreción de personal Personal atento 	1-4	Escala de ordinal
			Actitudes profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Actitud personal Trato del personal 	5- 6	
			Competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de medicinas Capacidad de diagnostico 	7-8	
			Clima de confianza	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad del personal. 	9	
			Percepción del paciente de su individualidad	<ul style="list-style-type: none"> Respetuosidad del personal Igualdad de trato Amabilidad del personal Tolerancia del personal Empatía del personal 	10- 16	

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>Problema general.</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?</p> <p><u>Problemas Específicos</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023?</p>	<p><u>Objetivo general.</u> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Establecer la relación que existe entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Indicar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Indicar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión seguridad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión empatía y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023.</p>	<p><u>Variable:</u> <u>Calidad de servicio</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles <p><u>Variable Satisfacción:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Aptitudes profesionales • Competencia Técnica • Clima de confianza • Percepción del paciente de su individualidad 	<p><u>Metodología.</u> Tipo: aplicada</p> <p><u>Enfoque:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Diseño:</u> No experimental</p> <p><u>Corte:</u> Transversal</p> <p><u>Muestra:</u> Usuarios del servicio de emergencia 379 usuarios De un hospital 2-1 Cajamarca 2023</p> <p><u>Instrumentos de la investigación</u> Encuesta SERVPERF</p> <p>La cual se realizó a los usuarios del servicio de emergencia.</p>

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos 1

Cuestionario de Calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del hospital II Cajamarca 2023

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de EsSalud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	ES SALUD	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:	_____	

Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia del Establecimiento de EsSalud. donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo Utilice una escala

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5
01	P	Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición					
02	P	Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud					
03	P	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico					
04	P	El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
05	P	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico					
06	P	La atención en el módulo de admisión fue rápida					
07	P	La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida					
08	P	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida					
09	P	La atención en la farmacia de emergencia fue rápida					
10	P	El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	P	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad					
12	P	El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual					
13	P	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado					
14	P	El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	P	El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su					
16	P	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la					
17	P	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.					
18	P	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	P	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los					
20	P	La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	P	La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	P	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos					

Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos 2

Cuestionario de Satisfacción del usuario

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva
4. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a la satisfacción del usuario que usted tiene frente al servicio. Cada una tiene 5 opciones para responder.
5. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	ENUNCIADOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico					
7	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
8	El enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos					
11	El personal se dirigió a su persona con respeto					
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios					
16	El personal trata con empatía a los usuarios					

Anexo 5. Calculo muestral

$$n = \frac{z^2 pq^N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

n = muestra

N= tamaño de la muestra

z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito o proporción esperada

q= probabilidad de fracaso

e= precisión

Semestre de Julio a diciembre población de 28,695 personas

Muestra por población finita

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 28,695}{(0.05)^2 (28,695-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{27,558.678}{71.735 + 0.9604}$$

$$n = \frac{27,558.678}{72.6954}$$

$$n = 379 \text{ personas}$$

Anexo 6. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para calcular la normalidad de las variables.

	n	p valor
Calidad	379	0.00
Satisfacción	379	0.00

Fuente: Elaboración propia

n: Tamaño de la muestra / p valor: 0.05 Significancia

Interpretación: En la tabla, se observa que de acuerdo con el análisis establecido de las variables Calidad y Satisfacción junto a sus dimensiones presentan un valor de $p < 0,05$; por cual modo presentan una distribución no normal. De acuerdo con el resultado se realizará la prueba de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las variables como se presentan en los objetivos planteados en el estudio.

Anexo 7. Consentimiento informado

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.

Investigadora: Johana Cristina Bernuy Zapata

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.

Cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia. Esta investigación es desarrollada por estudiante posgrado del programa de maestría “Gestión en los servicios de la salud. de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución. Este estudio permitirá obtener datos para mejorar la calidad de atención en el establecimiento de salud.

Procedimiento


Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023.

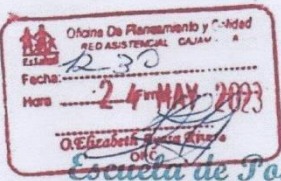
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del área de emergencia del establecimiento de salud. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 9. Carta de Presentación

24



POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO



SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA

23 MAY 2023

TRÁMITE DOCUMENTARIO

Hora: 7:49 Folios:

“ Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima SJL, 18 de mayo del 2023

ESSALUD
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA

23 MAYO 2023

10:00

DIRECCIÓN MÉDICA

N°Carta P.207 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Dr. Jose E. Banda Medina
Director Médico - Red Asistencial Cajamarca

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **BERNUY ZAPATA JOHANA CRISTINA**


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BERNUY ZAPATA JOHANA CRISTINA** identificado(a) con DNI N.°02886527 y código de matrícula N° 7002837756; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL 2-1, 2023.

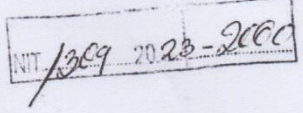
En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dña. Jereza Narvaez Aranibar
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV Lima Este

*Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)*



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232. Los Olivos. Tel. f+5111 202 4342 Fax. f+5111 202 4343

Anexo 10. Fotografia

