

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de  
emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022**

**TESIS**

**Para optar por el grado académico de Doctora en Ciencias de la  
Salud**

**Autora: Mg. Luz María Delgado Medina**

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD



**Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de  
emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dra. Teresa Edith Quevedo Narváez (presidenta)**

**Dra. Isabel Narva Roncal (secretaria)**

**Dr. Calor Alberto Zamora Gutiérrez (miembro)**

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD



#### Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes- 2022

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma:

Mg. Luz María Delgado Medina (Autora)

Dra. Aura Edelmira Puican Pachón (Asesora)

Tumbes, 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

**ESCUELA DE POSGRADO**

Tumbes – Perú

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, siendo las 18:00 horas del 21 de abril del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma moddle-meet, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 312-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 27 de junio del 2022: Dra. Teresa Edith Quevedo Narváez de Salazar (presidenta), Dra. Isabel Narva Roncal (secretaria), Dr. CARLOS ALBERTO ZAMORA GUTIÉRREZ (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE TUMBES-2022 presentada por la doctoranda LUZ MARÍA DELGADO MEDINA para optar el grado académico de DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD

Actuó en la condición de asesora, la Dra. AURA EDELMIRA PUICAN PACHÓN.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad con el calificativo de **BUENA**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18:50 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 21 de abril de 2023.

TERESA E. QUEVEDO NARVAÉZ  
DNI N° 00250301  
ORCID N° 0000-0002-8942-4840  
(PRESIDENTA)

ISABEL NARVA RONCAL  
DNI N° 18840351  
ORCID N° 0000-0002-3004-7446  
(SECRETARIA)

CARLOS ALBERTO ZAMORA GUTIERREZ  
DNI N° 00327938  
ORCID N° 0000-0002-5412-942X  
(MIEMBRO)

AURA EDELMIRA PUICAN PACHÓN  
DNI N° 16546512  
ORCID N° 0000-0001-5291-1744  
(ASESORA)

# Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes- 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>20%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

**Dra. Aura Edelmira Puican Pachón**  
Cod. ORCID: 0000-0001-5291-1744  
DNI: 16546512


9	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Estatal de Milagro	<1 %

*Aura Edelmira Puican Pachón*  
**Dra. Aura Edelmira Puican Pachón**  
**Cod. ORCID: 0000-0001-5291-1744**  
**DNI: 16546512**

	Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Frontana de la Cruz Bernardo. "Evaluacion de la eficiencia de la operacion de sistemas educativos", TESIUNAM, 1982 Publicación	<1 %
24	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

  
**Dra. Aura Edelmira Puican Pachón**  
Cod. ORCID: 0000-0001-5291-1744  
DNI: 16546512

## DEDICATORIA

*A mí, porque siempre creí que soy una mujer con mucha suerte, con el tiempo me di cuenta que se llamaba “Esfuerzo”. Nunca me rindo, aunque ganas no me han faltado, pero veo salir el sol cada mañana, miro a mi familia y agradezco al cielo por tenerlos conmigo...*

*A mi madre, mi Reyna, ¡que con toda su alegría desbordante arranca una sonrisa en las formas más inesperadas!*

*A mi bello esposo, mi cuero, que forma parte de mi vida hace ya 20 años e hizo que seamos esa coalición perfecta llamada ¡Familia!*

*A mi gran hijo, Sebastian Donato que con su sonrisa inocente alegra cada amanecer y genera las fuerzas de arranque en el motor de mi Vida.*

*¡¡¡Vamos por más, juntos como siempre!!!*

**LUZ MARÍA DELGADO MEDINA**



## AGRADECIMIENTO

*Infinitamente agradecida con Dios y con la vida, solo Él sabe el fondo de mi corazón.*

*A mi esposo, Ricardo Williams Saldoya Tinedo. ¡¡No hay palabras y lo sabes!!*

*A mi gran amigo Eder E. Hidalgo Sandoval al llevarme por las casualidades de la vida a esta gran aventura.*

*A todos mis compañeros de clase porque al verlos llegar cada fin de semana desde tan lejos con el único propósito de la superación profesional generaban en Mí, una explosión de admiración y ganas de cumplir esta meta juntos; mi cariño especial a mi grupo de estudio: Mariuxi, la que nunca duerme; Narcisa, Eliana, James “Edwardo”, Ivón y a Jorge que desde el cielo estará siempre con nosotros.*

*A las personas que con su gran corazón me tendieron la mano en el momento justo y sin dudarlo, siendo parte del combustible para seguir adelante. A todos ellos...*

*Muchas gracias...*

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
RESUMO.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	20
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1. Revisión literaria.....	20
2.2. Antecedentes de estudio.....	31
2.3. Definición de términos.....	43
2.3.1. Satisfacción de usuario.....	<b>43</b>
CAPÍTULO III.....	45
3. MATERIALES Y METODOS.....	45
3.1. Tipo de estudio.....	45
3.2. Diseño de Investigación.....	45
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	45
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.5. Procedimientos de recolección de datos.....	49
3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	49
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	49
3.8. Consideraciones éticas.....	50
CAPÍTULO IV.....	53
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1. RESULTADOS.....	53
4.2. DISCUSIÓN.....	54
CAPÍTULO V.....	57
5. CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO VI.....	58
6. RECOMENDACIONES.....	58
CAPÍTULO VII.....	59
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59

<b>CAPÍTULO VIII.....</b>	<b>71</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y/O CUADROS

	Pág.
<b>Tabla N°01:</b> Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.....	53
<b>Tabla N°02:</b> Satisfacción del usuario en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.....	54
<b>Tabla N°03:</b> Calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.....	54

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. El estudio básico con enfoque de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y con un nivel descriptivo correlacional. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para satisfacción del usuario con 15 preguntas y para calidad de atención con 20 preguntas aplicadas a 201 usuarios de lunes a domingo. Los resultados mostraron que existe una relación muy fuerte entre la satisfacción del usuario y calidad de atención según la prueba Rho de Spearman al 0,681, observándose una ligera variación porcentual entre los niveles de Satisfecho con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se siente satisfechos con la buena calidad de atención; referente a la satisfacción del usuario arrojó que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0% en el nivel no satisfecho; además de considerar la calidad de atención se evidencia que el 57,7% de los encuestados perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención. Se concluye que acepta la hipótesis, ya que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención; además el 12,9% de los encuestados se sienten muy satisfechos y el 48,3% satisfechos por lo que se concluye que se encuentran orientados hacia la satisfacción; y el 57,7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32,8% un nivel bueno, por lo que considera aceptable la calidad de atención.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, calidad de atención, servicio de emergencia

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between user satisfaction and quality of care in the emergency service of the regional hospital of Tumbes-2022. The basic study with a quantitative approach, of a non-experimental design and with a descriptive correlational level. The instrument used was the questionnaire for user satisfaction with 15 questions and for quality of care with 20 questions applied to 201 users from Monday to Sunday. The results showed that there is a very strong relationship between user satisfaction and quality of care according to Spearman's Rho test at 0.681, observing a slight percentage variation between the levels of Satisfied with 26.9% and little satisfied with 26.4% of respondents perceiving a regular level of care quality and 18.4% of respondents feel satisfied with the good quality of care; Regarding patient satisfaction, 48.3% of the respondents are satisfied, 38.8% are not very satisfied, 12.9% feel very satisfied and 0% are not satisfied; In addition to considering the quality of care, it is evident that 57.7% of those surveyed perceive a regular level of quality of care, 32.8% a good level and 9.5% a poor level of quality of care. It is concluded that the hypothesis is accepted, since there is a relationship between user satisfaction and the quality of the service; In addition, 12.9% of the respondents feel very satisfied and 48.3 satisfied, so it is concluded that they are oriented towards satisfaction; and 57.7% of those surveyed perceive a regular level of quality of care and 32.8 a good level, for which reason they consider the quality of care acceptable.

**Keywords:** User satisfaction, quality of care, emergency service

## RESUMO

O objetivo deste estudo foi determinar a relação entre a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento no serviço de emergência do Hospital Regional de Tumbes-2022. O estudo básico com abordagem quantitativa, de desenho não experimental e com nível descritivo correlacional. O instrumento utilizado foi o questionário de satisfação do usuário com 15 questões e de qualidade do atendimento com 20 questões aplicado a 201 usuários de segunda a domingo. Os resultados mostraram que existe uma relação muito forte entre a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento de acordo com o teste Rho de Spearman em 0,681, observando uma pequena variação percentual entre os níveis de Satisfeito com 26,9% e pouco satisfeito com 26,4% dos entrevistados percebendo um nível regular da qualidade do atendimento e 18,4% dos entrevistados se sentem satisfeitos com a boa qualidade do atendimento; Relativamente à satisfação dos utilizadores, 48,3% dos inquiridos estão satisfeitos, 38,8% pouco satisfeitos, 12,9% sentem-se muito satisfeitos e 0% insatisfeitos; Além de considerar a qualidade do atendimento, evidencia-se que 57,7% dos pesquisados percebem um nível regular de qualidade do atendimento, 32,8% bom e 9,5% ruim. Conclui-se que a hipótese é aceita, pois existe relação entre a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento; Além disso, 12,9% dos inquiridos sentem-se muito satisfeitos e 48,3% satisfeitos, pelo que se conclui que estão orientados para a satisfação; e 57,7% dos inquiridos percebem um nível regular de qualidade do atendimento e 32,8 um bom nível, razão pela qual consideram a qualidade do atendimento aceitável.

Palavras-chave: Satisfação do usuário, qualidade do atendimento, serviço de emergência

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El real problema de los sistemas de salud es la constante preocupación por la satisfacción que tienen los pacientes a estos servicios, “a quienes se les conoce además como clientes o usuarios externos, expresión que se emplea debido a la incorporación de las compañías aseguradoras y organismos especializados en servicios de salud; y considerando que la clientela es parte fundamental de una organización, además de lograr satisfacción de estos clientes es la clave de una Gestión de Calidad, es decir, satisfacer al usuario externo es la finalidad” primordial de estos servicios, mediante el cual se cuantifica la calidad del mismo.

La atención a los usuarios con “calidad es parte fundamental en los programas de salud para mejorar los indicadores, prácticamente a nivel mundial la acreditación y garantía de calidad forman parte de la modernización, que planea que los recursos sean utilizados de manera eficiente, para conseguir la entera satisfacción de quienes acuden en busca” de soluciones a sus problemas de salud.

Según la organización mundial de la salud (OMS), menciona que, la atención de calidad debe basarse en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la rehabilitación y la rehabilitación, y es una tendencia importante en la atención de la salud (1).

Los enfoques para mejorar la atención de la salud proporcionarán una base sólida para crear conciencia sobre la calidad del sistema de atención de la salud, que debe ser proporcionado por trabajadores de la salud calificados y capacitados, suministros y medicamentos adecuados, y servicios técnicos y de salud. El centro de accesibilidad promueve y promueve una atención de calidad (2).



El desafío de construir un sistema de salud de calidad pasa por reformar los procedimientos y estándares para lograr una adecuada atención en salud, pues desde la primera perspectiva, el diseño de un sistema de salud partirá de la perspectiva del paciente, por lo que se debe tomar en cuenta la equidad y el acceso, desde un enfoque individual a un enfoque comunitario (2).

En su investigación, Forrellat aborda varias iniciativas tomadas hace décadas para definir la calidad de la atención a través de una serie de evaluaciones que miden la satisfacción del paciente (3). Los pacientes y/o usuarios pueden ver un aumento en la insatisfacción de los pacientes debido a las necesidades que existen en el establecimiento médico (4).

En Perú, el ministerio de salud (MINSA) ha desarrollado lineamientos para el uso de sistemas de gestión de calidad, con el objetivo de buscar continuamente mejorar los estándares de calidad, enfocándose en los establecimientos que brindan dichos servicios. Cabe recalcar que son instituciones médicas diferentes, centros y/o establecimientos. Diferentes directivas de salud dirigen y coordinan a los gobiernos regionales y locales, así como a los diferentes proveedores de servicios de salud públicos o privados, las diferentes políticas de salud y la priorización de las prioridades de los pacientes. Logrando así el objetivo de la mejora continua de los recursos de la industria, la tecnología para cumplir con los requisitos del paciente antes de que se brinde el servicio o la atención (5).

El sistema de salud de Perú se ha visto afectado por la falta de profesionales y por la alta necesidad de los usuarios por acceder al sistema de salud. Por ello, el hospital regional de Tumbes como institución sanitaria de nivel II-2, actualmente es el único hospital de la región y la demanda de pacientes ha crecido desde el año 2018, 2019, 2020 y 2021 hubo 3144, 4629, 3723 y 4987 atenciones en los servicios de emergencia adultos, respectivamente; y esto puede dar lugar a quejas o solicitudes, por el servicio que presta (6) en un hospital que atiende a una población de más de 224 863 habitantes (7). En el Perú y el mundo a calidad de la atención en los hospitales, es baja; aunque su optimización salva más de 8 millones de vidas cada año (8).

Teniendo en cuenta esta situación se plantea la interrogante ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Tumbes-2022?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se estableció como objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 y como objetivos específicos: Conocer la satisfacción del usuario atendido en el servicio emergencia; Identificar la calidad de atención brindada en el servicio de emergencia; Proponer un programa de intervención para mejorar la calidad atención en el servicio de emergencia; y como hipótesis general planteada es, existe relación entre la Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

El Hospital Regional de Tumbes es el único nosocomio de la región, siendo las atenciones en el área de emergencia las más relevantes; dónde el accionar del personal de salud juega un papel preponderante al momento de calmar las dolencias de los usuarios con profesionalismo, calidad y calidez.

El desarrollo de la investigación, es de relevancia práctica porque al determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las dimensiones humanísticas, tecnológicas científicas y entorno generará información para un diagnóstico situacional de la realidad del servicio y nos da un aporte desde la perspectiva del usuario, en donde el usuario es el objetivo principal de los establecimientos sanitarios, y para brindarles atenciones que van más de allá de los parámetros de calidad establecidos.

La relevancia teórica, estará presente al utilizar el cuestionario como un instrumento que posibilite la recolección de información relevante para el desarrollo de la investigación y por último se plantearán información asociada a las variables de

estudio, que permita mejoras en la institución obteniendo la base científica para la construcción de un hospital de alta complejidad en la región.

Por ello, la investigación es relevante socialmente ya que, al determinar la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención, la información será confiable para desarrollar acciones en mejora de la prestación del servicio en uno de los servicios más convulsionados del único hospital de la zona, generando una imagen institucional positiva hacia la población.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1. Revisión literaria**

##### **1.2.1. Bases teóricas**

La satisfacción, es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (9) y el usuario, es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto o servicio (10).

Es por ello que la Satisfacción del usuario, es cubrir la necesidad del individuo y se relaciona con acciones que cumplan las expectativas en la atención de su salud, además toma en cuenta cierta dimensionalidad como la humanística, el entorno y la científica. La adquisición de habilidades no solo se debe centrar en lo tecnológico, es importante igualmente las habilidades blandas que incluyen los valores éticos, todo esto para beneficio del paciente y la población (11).

En el contexto de la satisfacción del usuario es aquel proceso de atención, donde el personal de salud está calificado para satisfacer las necesidades de los pacientes, avalando una buena relación entre el usuario y el personal de salud (12) con la finalidad de lograr un mayor grado de recuperación del paciente con los criterios de responsabilidad para comprender las necesidades, la atención inmediata y el grado de información adecuada (13).

Y la satisfacción del usuario en los centros de salud públicos tiene como principal atención tener una gran perspectiva y percepción del usuario, el personal de salud tiene que tener valores, conocimiento para así poder tomar

decisiones que beneficien a la satisfacción de los pacientes, el trato humano está involucrado en la satisfacción lo cual permite un gran ingreso económico en los hospitales del estado (14).

Es trascendental considerar que los pacientes satisfechos formaran lazos de lealtad, es decir, persistentemente harán uso de los servicios de salud, por lo que se debe tener en cuenta los niveles de satisfacción: La insatisfacción (se logra cuando la atención por parte del personal de salud no logra las expectativas deseadas o satisface las necesidades de los mismos), la satisfacción (cuando las atenciones del personal de salud son muy bien percibidas cumpliendo las expectativas de los usuarios y la complacencia (relación que existe entre las atenciones de los enfermeros y cuando se logra superar las expectativas de los pacientes))(15).

También se debe considerar los 7 elementos de la satisfacción que permiten conocer como los usuarios distinguen la atención brindada en los servicios de salud y benefician el incremento de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de los servicios de salud; como son la disponibilidad, accesibilidad, la cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación (16).

Existen tres tipos de factores que influyen en la satisfacción del usuario importantes; los factores individuales, son los aspectos demográficos en los que se incluyen la edad, el sexo, raza, estado civil, grupo social, nivel de estudios y la dinámica organizacional de la sociedad, ingresos económicos, etnia, entre otros; los factores sociales, que se refieren a las diferentes vivencias que se tienen con los familiares y amistades y estos con los servicios médicos, además se tiene como punto inicial las conductas y concepciones que se desarrollan en el entorno familiar y por último los factores del servicio de salud, se tiene en cuenta la accesibilidad dentro del entorno geográfico, además del manejo correcto de la comunicación interpersonal, los tiempos de espera para la atención de los pacientes, el buen trato, la cordialidad y disponibilidad de los medicamentos que se requieran (17).

Cuando hablamos de satisfacción se debe conocer las dimensiones de la satisfacción del usuario: La dimensión humana, también llamada "individual", muchas veces es descartada y reemplazada, pero es importante porque debe constituir la esencia de la bioética médica. Se enfatiza esta dimensión porque está referenciada en el dominio interpersonal y se relaciona con aspectos éticos y cívicos. Esta dimensión se hace evidente en la comunicación entre los trabajadores de la salud y los pacientes y la importancia de individualizar a los pacientes, pero respetando sus diferencias. Asimismo, debe valorarse el poder de decisión y debe ser una prioridad la atención amplia y cortés a los pacientes (18).

La dimensión del entorno, está relacionada con la "comodidad" en el cuidado, que incluye factores como un ambiente privado, un área bien iluminada, un área con ventilación e higiene adecuadas. Este tamaño reúne una variedad de factores y características para mejorar la comodidad al interactuar con los profesionales de la salud (18).

Y la dimensión científico – tecnológico, que se correlaciona con los conocimientos teóricos y/o prácticos que puedan poseer los profesionales de la salud, por lo que es importante contar con un título debidamente acreditado, un aspecto importante de esto es la limitación de recursos humanos en la región, también se ve afectada por la escasez de productos en la industria (18); además en el campo de la investigación, el conocimiento del personal es fundamental cuando se trata de la vida de seres humanos. Además, el usuario tiene algunas preocupaciones en los servicios de calidad referente a cómo será el resultado, el compartir, el acceso, la capacidad técnica, la información plena y precisa, la comprensión y el respeto (19).

Entonces, debemos entender que la calidad de atención es un rasgo distintivo del modelo industrial, esta será la forma de dar al consumidor como revisor final la calidad, el consumidor final decide si proporciona servicios o productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, por lo tanto, en el modelo industrial, determina a los usuarios

y puede descifrar estos deseos, también mencionó que este modelo de atención de salud tiene importantes similitudes y diferencias. Similar es la obligación de determinar la satisfacción del usuario al proporcionar bienes y servicios agradables, aceptables y útiles; sin embargo, el modelo de salud se diferencia en que se debe considerar un conjunto más complejo de responsabilidades de los usuarios y la sociedad al definir la calidad, esto agrega riqueza y tensión intrínseca a la definición de calidad de la atención de salud (20).

Por lo tanto, el concepto de calidad de servicio implica diferentes aspectos a evaluar de manera más integral y la implementación de estos aspectos. En muchos casos, también son abstractos y difíciles de percibir para el usuario (20), entre ellos están; la calidad de atención con enfoque al paciente, siendo necesario que se puedan identificar las necesidades primordiales del usuario para que se puedan centrar en complacer sus necesidades y brindar una buena calidad de atención, en el proceso de atención tenemos que comprometer a todo el personal de salud para que puedan brindar una excelente calidad de atención (21)

La calidad de atención en salud, hace referencia a “lo que se hace”, es decir, la atención que brinda el personal de salud se expresa en los aspectos técnicos de la atención, incluyendo así el desempeño del personal y los resultados de la atención. Básicamente son aspectos objetivos que se miden por medio de los indicadores y estándares (22).

Se debe entender que para hablar de calidad de atención en salud se debe hablar de su estructura, insumos, equipos, personal de salud, financiamiento y sistemas organizacionales; el proceso, todo aquello que se lleva a cabo para que el usuario reciba una atención adecuada, este proceso puede definirse como el elemento clave para asegurar la calidad en la atención. Considerando que existan condiciones mínimas para un adecuado uso de medicamentos, equipos e insumos; el resultado que se entiende como una conveniente culminación del proceso de atención al usuario, con el tiempo y los insumos necesarios. Los resultados son medidos por los parámetros de mortalidad y capacidad o discapacidad funcional que se producen debido a

las enfermedades. No obstante, estos indicadores pueden ser favorables al estar afectados por factores que no se encuentran bajo el control de los profesionales de salud (22).

La competencia técnica que involucra los conocimientos, capacidades y desempeño del personal de salud; acceso a los servicios, es el inicio a las prestaciones de los servicios médicos; desarrollo social, además de identificar el idioma y contar con el personal adecuado para facilitar la comunicación en la comunidad; eficacia, entre el procedimiento aplicado y los resultados esperados; relaciones interpersonales, aquellas interacciones entre el procedimiento aplicado y los resultados esperados; Eficiencia, aplicando el mayor beneficio con los recursos disponibles debido a que estos son limitados; continuidad, es la apertura continua de los servicios de acuerdo a su grado de dificultad en el que las personas puedan recibir las atenciones y cuidados; estos son elementos que pueden ser considerados para la calidad de atención (23)

También se deben observar los indicadores que son necesarios para valorar la calidad, así como los elementos que son utilizados para medir fenómenos específicos, con respecto a una medida convencional y se considera a la de estructura que valora al recurso humano, modelo del inmueble, clima laboral, recursos materiales y existencias de transporte sanitario; de procesos aplicando procesos acordes a los protocolos y normas de seguridad; de resultados observando la variación del nivel de salud, grado de resolución de problemas y la satisfacción del usuario por la atención que recibe (24).

La calidad de gestión también se rige por principios que permite mejorar el servicio como la equidad (la atención de servicios de salud que se brinda a los diferentes grupos de la comunidad deben ser iguales; eficacia( relación de los objetivos y resultados); eficiencia(relación entre los recursos y productos con la finalidad de llegar a la meta usando los recursos disponibles para otorgar una calidad de atención); acceso (facilidad de recibir los cuidados que necesiten por parte del centro de atención sanitaria) (25).



El proceso de evaluación permite gestionar información actualizada sobre cualquier condición que afecte la estructura de la persona, al mismo tiempo que nos permite observar cómo se brinda la atención y como se lleva a cabo el proceso de atención. Por ende, existe la necesidad de reflexionar permanentemente sobre la articulación de las teorías y la práctica profesional para conseguir competencias alineadas con la realidad y demostradas por la gestión de los resultados (26).

Existen 8 dimensiones de calidad centrándose en calidad percibida, estética, aspecto de servicio, durabilidad, apego, confiabilidad, características, desempeño (27). Sin embargo, estos aspectos aún están sesgados hacia la calidad objetiva, por lo que ha surgido una visión más realista que establece cinco niveles de satisfacción de clientes externos, como son la tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad (28).

Actualmente hay varias teorías que respaldan el modelo de calidad de atención, una de ellas es el modelo nórdico haciendo referencia a la calidad de servicio será una constante multidimensional con dos aspectos: el primero es el aspecto técnico o resultado, y el segundo es el aspecto funcional o proceso determinista. Según la calidad de servicio funcional y técnica, a través de este se determinan las expectativas para un servicio, mercancía u organización, se enfatiza que la calidad del servicio es el efecto combinado de las cualidades combinadas de: calidad técnica (lo que se brinda), calidad funcional (cómo se entrega), e Imagen empresarial; esta última consiste en incluir las condiciones que afectarán los intereses y percepciones de los individuos hacia una determinada entidad, ya sea un bien o un servicio, destacándolo como factor principal (28).

El modelo de estructura de calidad médica se define en tres partes: Calidad técnica que corresponde al servicio recibido por el usuario; calidad funcional que corresponde a la forma en que los usuarios reciben la atención y se correlaciona con la forma en que se brinda la atención, e imagen de la empresa correspondiente a la percepción que tiene el usuario de la empresa prestadora del servicio (29).

La teoría del modelo americano de Parasuraman (Service-Quality - SERVQUAL) (30), se basa en un modelo de calidad de atención conocido como Gap Model; una herramienta de cuestionario llamada SERVQUAL

Es, con mucho, la más utilizada, aunque puede ser criticada. Este tipo de cuestionario favorece la diferenciación al evaluar las percepciones y expectativas que puedan tener los clientes, pero por separado. El rango de tamaño estandarizado ahora se reduce a cinco. El modelo de "calidad de servicio", también conocido como "modelo de la brecha", se basa en una serie de problemas aplicados en diferentes campos para obtener una serie de "indicadores de calidad" (desventaja de la insatisfacción, lo que el usuario está buscando, rastrear la causa raíz del daño en el proceso de calidad de servicio, lo que el cliente encontró). Así mismo es importante resaltar que se concreta la dimensionalización de la variable calidad de atención en este proceso

Se presenta una serie de dimensiones que actualmente se reducen a cinco y son: La tangibilidad, la empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad (30).

La tangibilidad, la clásica definición de "lo que se podría tocar" nos da un panorama general de esta dimensión. Esta dimensión debería ser quizás la más objetiva que podamos mencionar, pues se relaciona con la infraestructura y el equipamiento físico que pudiera tener el área que ofrece la atención. En ese aspecto, esta dimensión nos muestra una situación crítica, si lo aplicamos al plano local para el sector salud; ya que se puede evidenciar que los establecimientos financieros no cumplen con las "buenas prácticas" correspondientes. Se puede evidenciar insuficiente espacio o inadecuada distribución de las áreas, así mismo existe desabastecimiento de medicamentos, falta de equipos de aire acondicionado, refrigeración y de informática en el servicio.

La empatía, Sin duda quizás sea el factor más importante como dimensión en muchos casos, ya que el ser humano por naturaleza está influenciado permanentemente por emociones, ya sean positivas o negativas; en ese aspecto es fundamental que la personas que brinda una atención sea

comprensiva, comunicativa, solidaria y “humana”; de ser posible elocuente, simpática y graciosa; sobre todo con los niños y ancianos. Una buena inteligencia emocional del personal, es clave para mejorar esta dimensión. La definición clásica de “ponerse en el lugar del otro” no es tan sencilla como parece, ya que cada ser humano es distinto a cualquier otro, y es importante conocer la necesidad individual de los pacientes; por ejemplo, tratamientos específicos en base a diagnósticos específicos, Es importante tomar en cuenta los detalles y respetar y/o tolerar las diferentes perspectivas que pueda tener el usuario. Sin duda muchas veces a pesar que las otras dimensiones puedan flaquear, con la sola presencia completa de este factor, incluso la evaluación puede ser positiva por parte del paciente de alguna manera.

Capacidad de respuesta, corresponde a brindar a los clientes los servicios ofrecidos en el tiempo adecuado y razonable; es decir ofrecer una atención rápida, ya que muchos clientes suelen ser impacientes y quieren que se les atienda oportunamente, una manera de mejorar este aspecto podría ser automatizando ciertos procesos, o en todo caso colocando personal técnico y/o profesional siempre atento a prestar un servicio eficiente.

Seguridad, Implica veracidad y garantía en un servicio, básicamente en el profesional que la brinda, que debe transmitir confianza y sólidos conocimientos teórico - prácticos, siempre es necesario ser afable y realizar las cosas según la ética, para que esta seguridad sea integral en ese aspecto, también podemos decir que se relaciona con la imagen sólida que proyecta el profesional del servicio, siendo íntegro y educado para que el paciente se sienta tranquilo, con el menor porcentaje de riesgos.

Fiabilidad, Implica cierta habilidad para lograr eficientemente el servicio ofertado. Corresponde a una destreza para reconocer inconvenientes y solucionar las deficiencias de la organización. La confiabilidad involucra que, en un mismo servicio por decirlo, que los resultados obtenidos sean similares no importando que persona fue la que atendió al paciente.

La teoría del modelo service-performance (Servperf), se basa en la percepción que tiene el usuario de la atención brindada. (32).

El modelo SERVPERF utiliza las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL, pero no tiene en cuenta las expectativas del cliente (31), mencionaron que en el modelo Servperf el problema a resolver es la interpretación de la definición de expectativas, ya que puede haber variaciones y redundancia en la prestación del servicio. Asimismo, en estudios aplicables a diferentes entornos se ha concluido que los modelos de calidad de servicio no son los modelos más adecuados para medir la calidad de atención en determinados entornos. El modelo Servperf de 22 elementos está asociado a las cinco dimensiones clásicas del modelo Servqual. Según los encuestados, también usan el modelo para probar el funcionamiento de una agencia para ver qué tan efectivo es

El término “calidad de atención” y media entre los servicios que satisfacen las necesidades del usuario y las necesidades reales. En una organización sanitaria, los profesionales sanitarios tienen la obligación de prestar mejores servicios para aumentar la satisfacción del paciente. Asimismo, el término “calidad de atención” forma la columna vertebral de la actividad empresarial y comercial. La calidad del servicio es una importante herramienta que diferencia a una empresa de sus competidores, posicionándose así en su rubro o rubro (33).

La denominada “calidad de atención” cambia a medida que se conocen mejor los profesionales de la salud (aplicados en el ámbito médico) que prestan los servicios. Se puede decir que cuando aumentan las expectativas de los consumidores, también aumentarán los requisitos de los usuarios antes mencionados (34).

Para Kuhn, un paradigma es un conjunto de realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica (35). Es por eso que debemos entender que el paradigma vigente conforma la llamada “ciencia normal”, ya que analiza y resuelve "problemas normales". Se debe entender que la transición de la

ciencia no se desarrolla por acumulación de descubrimientos e inventos individuales”, y así el paradigma viejo y el nuevo, coexisten durante cierto tiempo hasta que, por fin, el nuevo paradigma se impone por su propio peso y el viejo paradigma pasa a formar parte de la historia (35).

Se debe conocer el viejo paradigma de la calidad de la atención médica; que a pesar de considerarlo como "viejo", es un paradigma vigente, aunque exista una clara transición a lo obsoleto. Haciéndose más evidente cuando es analizado un nuevo paradigma que surge. Es posible caracterizar el viejo paradigma en base en seis creencias y valores (35).

La primera creencia, la calidad es implícita, se cree que una buena calidad está implícita en el propio ser; que la calidad existe por el simple hecho de tener un servicio de salud, sea hospital, clínica o consultorio. Es decir, la calidad existe y punto. Por ello también, la calidad es tan subjetiva que no es posible medirla y, en consecuencia, no tiene sentido enjuiciarla; segunda creencia, cantidad es calidad, se piensa que, a mayor cantidad de servicios, mayor calidad. Si se construyen más hospitales, más clínicas, con más médicos más enfermeras, más equipo, más atenciones; eso es calidad (35).

La tercera creencia, calidad a cualquier costo, le ha dado un gran valor a la salud. Por ejemplo: No importa el precio del tratamiento, equipo o atención necesario, la vida humana no tiene precio; cuarta creencia, la calidad mejora por inspección, pensar que la mejor manera de “controlar” la calidad es por medio de la supervisión estrictas “auditoría de expediente clínicos” (la auditoría permite evaluar y corregir situaciones que se identifican como anormales) (35).

La quinta creencia, las evaluaciones, que se aplican a hospitales en su conjunto. Considerar procesos de acreditación hospitalaria por parte de comisiones creadas para ello; sexta creencia, la calidad de los servicios de

salud depende exclusivamente de los servicios de salud, estos son tan complejos, que es imposible pensar que la mejora no pueda depender de ellos mismos y esta creencia está vigente hasta la actualidad (35).

El nuevo paradigma como lo propone Kuhn, menciona que los paradigmas que surgen, cuestionan a los paradigmas de tiempo hegemónicos. Y se pueden identificar el perfil del nuevo paradigma, a través de seis creencias y valores (35).

La primera creencia, calidad debe ser explícita, En los últimos 40 años la preocupación por la calidad se ha hecho más evidente y contundente, gracias a la exigencia de la población por servicios de mayor calidad. Hoy es cada vez más difícil aceptar que un médico ofrezca servicios de alta calidad por el hecho de ser médico; o que un hospital es "buen" hospital solo porque existe (35).

La segunda creencia, la cantidad con calidad, actualmente somos conscientes que el contar con un servicio de salud no significa que se otorgue un servicio con calidad, es decir, mayores beneficios con menores riesgos. Se debe reconocerse que, ante la falta de servicios es necesario implementar más, considerando cantidad con calidad, de lo contrario puede ofrecer más riesgos que beneficios (35).

La tercera creencia, la calidad con eficiencia, en este tiempo exigen considerar la calidad íntimamente ligada a la eficiencia y viceversa. La combinación de estrategias de atención es la salud que conduzcan hacia la obtención de los mayores beneficios con los menores riesgos para los pacientes, al menor costo posible (35).

La cuarta creencia, la garantía de la calidad, se pensó que la calidad debería ser "controlada" y para ello deberían existir mecanismos de inspección que

permitieran evaluar; y se cree que al garantizar protegerá contra riesgos o necesidades, o responderá a la calidad de algo; se puede entender que los profesionales de la salud tienen la obligación legal y ética de garantizar la calidad de la atención que brindan. Se debe reconocer la importancia de garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen en los establecimientos de salud y que para ello no basta evaluar (35).

La quinta creencia, la demostración de resultados, el avance logrado en los métodos de evaluación de la calidad y la necesidad de garantizar niveles adecuados de ésta, conducen ahora a la necesidad de transitar de las anécdotas hacia la demostración fehaciente de los niveles de calidad con los que se otorgan los servicios de salud (35).

La sexta creencia, la calidad de la atención y la calidad de la educación son recíprocas, no es posible mejorar la calidad de la atención si no se mejora la calidad de la educación de los profesionales de la salud. A esto se ha denominado el "ciclo interactivo de la calidad", que permite visualizar que a incrementos en la calidad de la atención es posible esperar incrementos en la calidad de la educación y viceversa. De esta manera nos hacemos cada vez más conscientes sobre la necesidad de incrementar la calidad, tanto de la educación como de la atención de manera armónica. La relación entre ambas es recíproca (35).

## **2.2. Antecedentes de estudio**

### **A nivel local,**

Saldarriaga refiere en su tesis denominada "Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021" (36).

Presenta como objetivo determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo

Mendoza Olavarría, utilizando la metodología descriptiva-no experimental, teniendo como muestra a 113 agentes de establecimientos de salud y 123 usuarios, usando como técnicas de encuesta dos cuestionarios de 15 preguntas basándose en la Escala de Likert en ambos casos. Concluyendo que existe la necesidad de mejorar la satisfacción de los usuarios ya que no reciben la atención adecuada por falta de personal y equipos modernos.

Según Mendoza (37). en su trabajo de Investigación “Satisfacción laboral y calidad de atención en los enfermeros(as) del servicio de medicina en el Hospital Regional II-2 Tumbes, 2020,”

Refiere que los colaboradores los colegas de todo el mundo son los mayores contribuyentes al desarrollo social y económico, por lo que es importante considerar su salud física y mental, por lo que las enfermeras asumen la responsabilidad de cuidar a los demás cuando les resulta difícil a nosotros. Teniendo esto en cuenta, el propósito de esta encuesta fue determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de la atención que brindan las enfermeras en los servicios médicos de los hospitales del Distrito II-2. Tumbes, 2020. Los instrumentos utilizados fueron: Survey Job Satisfaction Scale (SL-ARG), Nursing Assessment Tool (Care-Q). Como estudio no empírico, de carácter cuantitativo-correlacionado-cuantitativo, la conclusión es: sigue funcionando y prestando un excelente servicio

Según Sandoval(38). en su trabajo planteó como objetivo determinar la influencia de la calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018”,

Teniendo en cuenta las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad en la atención, empatía y servicio; con una metodología de tipo correlativo, no experimental, descriptivo y diseño transversal, aplicándole a 145 pacientes dos cuestionarios a la entrada y salida de urgencias respondiendo la escala de Likert. Concluyendo que la



calidad de atención tuvo un impacto en la satisfacción del paciente y que, el 54,5% de los encuestados alcanza regularmente el nivel de satisfacción del usuario.

Para Palomino (39), su investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el seguro integral de la salud región Tumbes, 2018.

El tipo de investigación planteada es descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual consiste en 15 preguntas en escala de Likert (cinco categorías), distribuidas de la siguiente manera: 12 para la variable calidad de servicio y 3 preguntas para la variable satisfacción del usuario, el cual se aplicó a una muestra de 196 usuarios. A partir de los resultados obtenidos se pudo concluir que existe un predominio de nivel regular en la calidad de servicio con un 61.70% y una prevalencia de nivel regular en satisfacción de usuario regular con el 50,50%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y permite afirmar, con un 95% de nivel de confianza, que existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad desconcentrada del seguro integral de salud Tumbes

Sandoval (40), menciona en su trabajo “Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional II Tumbes”, que el objetivo fue:

Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención. La metodología fue descriptiva, transversal y cuantitativa, asimismo, la muestra estuvo conformada por 73 usuarios y el instrumento aplicado correspondió al cuestionario. Los resultados reflejaron que el 38% de los usuarios tenían una percepción favorable respecto a la calidad de atención brindada, no obstante, el 32% demostró una percepción desfavorable. Se concluyó que los usuarios no se encontraban completamente satisfechos respecto a la

atención recibida por el personal de enfermería, evidenciando que había muchos aspectos por mejorar.

En el estudio de Panta que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención percibida de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de Salud Andrés Araujo Morán, Tumbes 2018”.

Se demostró que el 60,7% de los usuarios estaban satisfechos con la atención que recibieron en base a su percepción, y el 39,3% estaban insatisfechos y en cuanto a la calidad, el 86% presentación satisfacción en la seguridad de la calidad de la atención, el 85,5% en la empatía y el 54,5% en la confiabilidad, las diferencias con otras dimensiones de evaluación mostraron insatisfacción, como la capacidad de respuesta en comparación con el 53,42% y el 73,63%. en términos tangibles, al señalar insatisfacción con los cajeros, la atención de farmacia, el tiempo de espera para el ingreso, etc., también manifestaron que el personal médico no contaba con un examen físico completo y no contaba con el equipo para atenderlos, carencia Limpieza de las instalaciones médicas (41).

Refiere Dios en su tesis “Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017”.

Con un diseño no experimental, transversal, cuya muestra fue de 351 usuarios. El método estadístico utilizado para indicar y representar los datos del tema y las técnicas de recolección de datos objeto de estudio es la encuesta, mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno para cada variable. Así mismo, los resultados muestran que existe un nivel estable de calidad de servicio y un nivel estable de satisfacción del usuario en cuanto a satisfacción. Gracias a este estudio podemos concluir que los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017 tuvieron alta calidad de servicio y satisfacción, lo que indica que los usuarios del hospital no están satisfechos con la calidad del servicio (42).

Para Callata (43), en su trabajo denominado satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales - Tumbes 2017.

Fue una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva simple transversal, con diseño no experimental, la muestra fue de 62 usuarios, se utilizó como técnica la entrevista y como herramienta los cuestionarios. Los resultados obtenidos: Dimensión humana: Los usuarios que acudieron a las oficinas del CRED manifestaron estar satisfechos en un 94% con la atención brindada por las enfermeras, un 86% satisfechos con los aspectos técnicos y ambientales de la atención y un 86% satisfechos con la atención brindada por paramédicos profesionales Satisfecho con el medio ambiente. Esto significa que las enfermeras realizan su trabajo con la calidad y el entusiasmo que exige la profesión

### **A nivel nacional**

La investigación de Torres, tenía como objetivo determinar calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco– 2021.

La metodología fue no experimental, aplicada y correlacional, asimismo, la muestra estuvo constituida por 70 usuarios y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados han reflejado que el 42.9% indicó que la calidad de atención se encontró en nivel medio, mientras el 30% señaló que la misma se hallaba en nivel deficiente y el 27.1% sostuvo que si existía un buen nivel de calidad de atención. De igual manera, el 38.6% que el nivel de satisfacción fue bajo, el 40% calificó el nivel de satisfacción con un nivel regular y tan solo el 21.4% se mostró altamente satisfecho. Se concluyó que, si existió una relación directa entre ambas variables, por lo mismo que se obtuvo un valor de correlación equivalente al 0.700 (44).

Para Carrasco(45), en su investigación percepción de la calidad de cuidado del personal de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de covid 19 en la clínica Cirlap – Lima, cuyo objetivo:

Era identificar la semejanza entre la calidad de cuidado del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios, la metodología de tipo básica, correlacional y descriptiva, además, la muestra estuvo conformada por 50 usuarios y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados reflejaron que el 46% percibió un nivel eficiente respecto a la calidad de cuidado, seguido de un 46% que lo valoró como nivel medio. Respecto a la satisfacción de ellos usuarios, el 42% se mostró satisfechos y tan solo el 10% indicó haber estado insatisfecho. Se concluyó que, si existió una relación significativa sobre las variables, debido a que se obtuvo un p valor inferior a 0.005.

Refiere Vargas (46), que el objetivo de su investigación fue:

Determinar relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco-2021; la metodología fue no experimental, descriptivo correlacional, con una muestra de 70 personas y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados demostraron que sobre calidad de atención el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho. Se concluyó Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700

Menciona Agip (47), que en su investigación calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019, tuvo el objetivo de determinar:

La relación que existe entre la calidad de cuidado y en nivel de satisfacción con metodología cuantitativa, aplicada y correlacional, además, la muestra fue conformada por un total de 261 usuarios y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados han llegado a evidenciar que con un p valor inferior a 0.005 se encontró una relación significativa y directa entre las variables que fueron objeto de estudio. Además, el 65.4% consideró que la calidad de cuidados es buena, mientras que el 64.2% indicó que se encontraban satisfechos con la atención. Se concluyó que la calidad de atención del personal de enfermería tuvo significancia frente a la satisfacción de atención.

Según Cortez (48), en su investigación intitulada: Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital II-e Simón bolívar Cajamarca – Perú 2019.

Tuvo como objetivo el determinar la satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de Emergencia; el tipo de estudio fue descriptivo, prospectivo y transversal; con una población de 3286 usuarios y una muestra de 344 usuarios externos que acudieron al Servicio de Emergencia; los resultados obtenidos fueron: Se determinó que los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar, de acuerdo a la Escala SERVQUAL tienen una expectativa global promedio de 6.77 y una percepción de 4.96, generando una insatisfacción del 84.94% y 15.06% de satisfacción

Según Alanya (49). en su investigación que presento el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital domingo Olavegoya Jauja 2017; la metodología usado fue descriptivo prospectiva y transversal. Los resultados demuestran una insatisfacción en la dimensión de fiabilidad con un -3.789, insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta con un -3.245, la dimensión seguridad insatisfecha con un - 3.363, la dimensión empatía insatisfecha con un -3.69 y aspectos tangibles insatisfechos con un -3.664. Se concluye que, el índice total de satisfacción de calidad de servicio (ICS) fue de un valor total de -3.515. Esta cifra

refleja la insatisfacción de los usuarios por ser un valor menor de cero. Dado este resultado, se acepta la hipótesis de investigación.

Para Ureta (50) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019.

Dentro de los resultados la calidad de los recursos, entorno, técnica, humana y administrativa, evaluado con una mínima frecuencia, en la calificación buena y solo destacan los recursos (0.33), entorno (0.17) y administrativa (0.33). Al relacionar el grado de satisfacción según expectativas de los usuarios, se evidencia alta insatisfacción en: fiabilidad (0.24), y materiales y equipos (0.24). Los niveles de calidad de atención frente a los grados de satisfacción de los usuarios mantienen resultados variados; calidad buena, usuarios satisfechos (0.47), en calidad regular, insatisfechos (0.70), encontrándose mayores usuarios insatisfechos 33 de 40 y satisfechos solo 7 de 40. En conclusión: Los niveles de insatisfacción en relación a la calidad de atención es significativa

Refiere Ramírez (51), en su trabajo “Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19” Lima-2021,

Que la relación médico-paciente es un elemento crítico de la atención, por lo que comprender la calidad de la atención y la satisfacción percibida por el usuario es fundamental para la mejora continua de los servicios médicos. El objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19. Metodología: Se realizaron estudios observacionales, transversales y descriptivos, de estos, se utilizaron dos cuestionarios en línea a través de Google Forms. Encuesta SERVPERF para medir la calidad de la atención y cuestionario ACSI para medir la satisfacción del usuario. Los aspectos éticos requirieron aprobación del comité de ética humana organizacional de la Universidad Cayetano Heredia, Perú

Menciona Morales (52). que su investigación titulada calidad de atención y las respuestas de satisfacción de los usuarios de la zona de Santiago de Surco que realizan diversos trámites o diligencias, el propósito de este estudio es detallar la calidad de atención de cara el comportamiento es a menudo adicional cuando se trata de la satisfacción del usuario. Metodológicamente, su estudio fue un estudio básico y relevante de 108 personas. La herramienta utilizada fue un cuestionario modificado. Los resultados determinaron que hubo un grado significativo de correlación positiva (Rho de Spearman = 0,583 y valor  $p = 0,000$ ). Entre las inferencias más relevantes, los autores mencionan que la calidad de atención es proporcional y significativa a la satisfacción del usuario en los servicios públicos de salud, Santiago de Surco, 2020.

En la investigación de Fabian (53) el objetivo fue:

Evaluar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. El método fue cuantitativo, con diseño descriptivo y transformacional. Se aplicaron dos encuestas a 150 personas. Los resultados mostraron que el 96,70% (145) de los pacientes encuestados se encuentran satisfechos con los servicios de enfermería de las clínicas odontológicas de cadena, el 3,30% (5) se encuentran insatisfechos, y ninguno de los casos presenta satisfacción moderada. Se puede concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Las percepciones de calidad también fueron altas en términos de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y factores tangibles. Asimismo, en cuanto a la humana, la tecnociencia y el medio ambiente, los pacientes indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Para Feldmuth, (54). en su trabajo calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima. Menciona como:

Objetivo principal, la validación de la escala SERVQUAL en el sector retail farmacéutico a nivel de Lima Metropolitana, así mismo hacer una descripción

situacional en cuanto a la calidad que se percibe con respecto a este servicio del sector farmacéutico. En cuanto a la metodología, el método correspondiente fue el cuantitativo, el método utilizado fue el razonamiento hipotético, y la herramienta utilizada fue la herramienta Servqual, la población fue de 7.379.166. La conclusión de este estudio es que reitera que existe una clara relación positiva entre estas dos variables, que también está relacionada con los respectivos aspectos, así como con la calidad percibida de los servicios de farmacia por parte de los usuarios. Además, se concluyó que los usuarios tienen mayores expectativas sobre los servicios de farmacia que brindan, lo que presenta una oportunidad para mejorar los servicios de farmacia minorista

### **A nivel internacional**

El trabajo de León(5), titulado Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud Nº 1 de la ciudad de Ibarra. El objetivo fue:

Identificar el nivel de satisfacción sobre la calidad de cuidados, metodología mixta, exploratoria, correlacional y descriptiva, la muestra fue conformada por 173 usuarios y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados demostraron que el 54.3% estimó como buena la atención recibida, mientras el 28.9% la calificó como regular, sin embargo, el 16.8% la valoró como muy buena. Por otro lado, los resultados evidenciaron que no existía un buen trato y la atención que recibían era regular. Se concluyó que mientras la calidad de atención se encontró en nivel medio a bueno, el nivel de satisfacción se valoró en nivel medio

Según Suarez (56), en la investigación percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención de un centro de salud CAI III:

Utilizo la metodología descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, asimismo, la muestra estuvo formada por 370 usuarios y la técnica empleada correspondió a la encuesta. Los resultados demostraron que tanto el nivel de expectativa como el nivel de percepción fueron estimados en nivel medio,



por el 48% de los usuarios. Se concluyó que la calidad de atención fue buena, hallándose en nivel medio

Olaya (57), refiere en su investigación que el objetivo fue determinar la percepción sobre calidad de servicio de enfermería en un centro de salud cisne 2 periodo 2018, con una metodología tipo cualitativa, la técnica empleada correspondió a la entrevista.

Los resultados pusieron en evidencia que los usuarios entrevistados percibieron como buena la atención recibida por el personal de enfermería, además dentro de las principales actuaciones o funciones del personal que fueron mejor calificadas se relacionan a la valoración de los signos vitales, la empatía, la atención humanitaria, la calidez y el trato personalizado. Se concluyó que, a pesar de haber determinado una percepción de calidad en nivel bueno, existieron ciertos factores que los entrevistados detectaron en el servicio de enfermería que deberían mejorarse como el cumplimiento del rol educativo del personal, debido a que contaban con limitaciones al brindar consejería e información

Jaramillo (58), planteo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de Esmeraldas.

Fue un estudio con métodos de investigación de campo, descriptiva, explicativa, analítica, deductiva y bibliográfica. Como resultado de esta investigación se pudo evidenciar que el 79% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia muestran su insatisfacción en la atención debido a que tuvieron que esperar mucho tiempo a consecuencia de la demanda de usuarios del hospital. Además, se demuestra que el servicio de emergencia no cuenta con el personal de salud, se siente la falta de médicos y enfermeras. Concluye que tenemos insatisfacción del usuario en la aplicación del triaje en el área de emergencia

Según Gómez (59) en su investigación que tuvo como objetivo de evaluar la satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. Presento como resultados obtenidos,

Que el usuario externo la calidad de atención se relaciona con las variables limpieza y orden 58%, seguridad 48%, equipos médicos quirúrgicos 57%, tiempo para ser atendido 48%, trato del personal médico 42%, y de enfermería 48% influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras que para el usuario interno las variables relacionadas a la calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos 42%, la limpieza y orden 60% y la capacitación que recibe el personal de salud 30%. Se concluye que el análisis proporciona información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en el hospital central de Maracay.

Por su parte, Sisalema(60). en su estudio titulado: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Tratamiento en Consultas Externas del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019, el método de investigación es cuantitativo y tipológicamente correlacionado con una muestra de 200 participantes.

Existe una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención en los hospitales de Guayaquil y la satisfacción del paciente con el tratamiento, con la mayoría de los encuestados calificando la calidad de la atención como buena pero menos satisfecha

Según Ros (61), cuya investigación titulada "Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en los servicios para personas con discapacidad intelectual",

nos muestra un objetivo, explorar la interacción que se produce entre la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio, y la calidad de vida y las intenciones de comportamiento de los usuarios de los servicios de apoyo educativo de Astrade en Murcia, España, con un enfoque de referencia en los pacientes con TEA.

Vera (62), nos refiere en su investigación El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México.

Se diseñó un cuestionario estructurado para medir la adherencia a estos atributos y las percepciones de los indicadores de satisfacción. La muestra de 600 beneficiarios se distribuyó uniformemente entre tres instituciones integradas: La Secretaría de Salud, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores. Estos análisis mostraron que la calidad de los servicios prestados por los médicos y la calidad de los servicios de dispensación tendían a ser los factores que tenían el mayor impacto en la satisfacción de los beneficiarios. La calidad del servicio del analista clínico y la calidad de la instalación también tiene un impacto significativo. Sin embargo, factores como la calidad del servicio de enfermería, la calidad del servicio del personal de farmacia y la calidad de la recepción (turnos) no tuvieron un efecto estadísticamente significativo.

### **2.3. Definición de términos**

#### **2.3.1. Satisfacción de usuario**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (63), la calidad corresponde al uso eficiente de los recursos disponibles en un establecimiento para lograr la máxima satisfacción del paciente en el tratamiento y la atención sanitaria con el mínimo riesgo. Nuevamente, se menciona el término para que corresponda a cada paciente, a quienes se les aplican los procedimientos diagnósticos y terapéuticos adecuados para lograr una atención óptima, según el tipo de establecimiento, todos con un número mínimo de pacientes ADR y su credencial de competencia sexta.

#### **2.3.2. Calidad de atención**

Según Donabedian(64),

La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas para maximizar los beneficios para la salud del paciente sin

aumentar directamente el riesgo. Así, el nivel de calidad es una medida de cómo se espera que la atención brindada tenga un balance más favorable entre beneficios y riesgos, referente a la atención en salud, cuya calidad se está brindando. Maximice el beneficio del paciente aplicando conocimientos más avanzados.

## CAPÍTULO III

### 3. MATERIALES Y METODOS

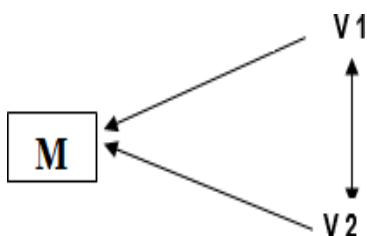
#### 3.1. Tipo de estudio

La investigación planteada fue básica con enfoque de tipo cuantitativo no experimental.

#### 3.2. Diseño de Investigación

El diseño es de tipo no experimental, corte transversal y con un nivel descriptivo correlacional.

El esquema de diseño es el siguiente:



**Dónde:**

**M** = Muestra.

**V1** = Satisfacción del paciente.

**V2** = Calidad de atención.

**R** = Relación entre variables.

#### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

##### 3.3.1. Población:

La población estuvo constituida por los pacientes que asistieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes II-2, y que corresponde a 418 pacientes.

### 3.3.2. Muestreo:

La muestra se obtuvo a través de la fórmula para poblaciones finitas la cual se calculó de la siguiente forma:

$$n = \frac{N * k^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de muestra.

**N** = Población a tomar en cuenta (418).

**K** = 1.96 constante. (95% de confianza)

**e** = 5% (error muestral)

**p** = 0,5 Probabilidad del evento (que se encuentre dentro de la población).

**q** = 0,5 Probabilidad del evento (que no se encuentre dentro de la población).

En razón a la fórmula planteada en el ítem 8.2.2. la muestra obtenida es de 201 usuarios que asisten al servicio de emergencia del Hospital Regional II -2, Tumbes y que les será aplicada la encuesta.

### 3.3.3. Muestreo

Para elegir a los usuarios que conformaron la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, seleccionando a 20 usuarios diariamente, por el periodo de 10 días, hasta completar la muestra; siguiendo en cuenta los siguientes criterios.

### 3.3.4. Criterios de inclusión:

- Adultos varones y mujeres mayores de 18 años.
- Adultos varones y mujeres que no presenten alguna discapacidad mental.

- Adultos varones y mujeres que accedieron participar en la investigación.

### **3.3.5. Criterios de exclusión:**

- Adultos varones y mujeres que no quieran participar en la investigación.
- Adultos varones y mujeres que presenten alguna discapacidad mental.
- Mujeres embarazadas.
- Pacientes pediátricos.

## **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Métodos:**

Para la ejecución del proyecto de investigación se solicitó la autorización correspondiente al Director del hospital Regional de Tumbes para la actuación en lo que respecta a la captación de información básica (N° personal que trabajan en el área de emergencia, descripción de las actividades que realizan, horas de trabajo, horario, población atendida según criterios establecidos en el literal 8.3.1 y 8.3.2; teniendo en cuenta la estadística de las atenciones de emergencia, se consideró que la aplicación del instrumento a los pacientes seleccionados aleatoriamente fue de lunes a domingo. Adicionalmente se registraron las fotografías como representación gráfica de las actividades que realiza el personal del establecimiento de salud, para la información de vaciado y procesamiento se aplicó los programas de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS.

### **3.4.2. Técnicas:**

Para la recolección de datos se usó la encuesta, considerando que para la variable calidad de atención el cuestionario constó de 20 preguntas según el modelo de SERVQUAL (Quality service) y para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario con 15 preguntas (instrumentos pueden ser

escalas actitudinales, pruebas cognoscitivas, formularios, notas de campo, inventarios, listas de chequeos, fichas de datos).

### **3.4.3. Instrumento:**

El instrumento utilizado fue el cuestionario; a través del cual se recopiló información acerca de la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022, que fue adaptado para este trabajo a partir de la investigación de Barrientos (65) y consta de 02 instrumentos:

1. Para la variable calidad de atención consta de 20 preguntas (05 dimensiones), cada una con datos específicos de puntuación:

1: Malo                      2: Regular  
3: Bueno                    4: Excelente

Obteniéndose un puntaje final de:

**1-20 : Malo**  
**21-40 : Regular**  
**41- 60: Bueno**  
**61-80 : Muy bueno**

- 3.5. Para la variable satisfacción del paciente consta de 15 preguntas (03 dimensiones), cada una con datos específicos de puntuación:**

1: No satisfecho      2:Poco satisfecho,  
3: Satisfecho            4:Muy satisfecho

Obteniéndose un puntaje final de

**1-14 : No satisfecho**  
**15-29 : Poco satisfecho**  
**30- 44: Satisfecho**  
**45-60 : Muy Satisfecho**



### **3.6. Procedimientos de recolección de datos**

Se solicitó la autorización al director del Hospital Regional de Tumbes, previa explicación de la investigación, posterior a ello y estableciendo las coordinaciones con el personal y pacientes del servicio de emergencia se procedió a explicar sobre los objetivos de la investigación para que acepten formar parte de la investigación y posteriormente se realizó la firma del consentimiento informado; lo que permitió aplicar el cuestionario con una duración no mayor a 20 minutos por usuario.

### **3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Después de la obtención de los datos se procedió a codificar siguiendo un patrón de tabulación a través del Microsoft Excel 2018 y el paquete estadístico SPSS versión 21 para Windows versión 2018, donde se procesó obteniéndose los resultados a través de tablas y figuras de acuerdo con los objetivos planteados, siendo interpretados y analizados a través de la estadística descriptiva e inferencial de la prueba estadística **Rho de Spearman**.

### **3.8. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **3.8.1. Validez**

La validez no es necesaria ya que el cuestionario ha sido extrapolado de la investigación de Barrientos (65). La cual se adaptó sin perder la naturaleza de la contextualización.

### 3.8.2. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto, y se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach.

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		<b>SASTIFACCIÓN DEL USUARIO</b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20	,815	

### **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SASTIFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	35

### 3.9. Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló, cumpliendo con las consideraciones bioéticas, que lleven a cabo estudios que involucren a personas, oficializados en la ley N° 011-2011- JUS, publicado en el diario oficial el peruano (66).

1. Principio de defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad: La cual se instituye en el fin supremo de la sociedad y del estado, fundamentalmente para el ejercicio de los derechos que le son propios. En este caso se mantuvo en todo momento un trato amable y respetuoso a usuarios quienes fueron el objeto de estudio de nuestra investigación.
2. Principio de primacía del ser humano y de defensa de la vida física: la investigación tiene como sujetos de estudio los pacientes adultos varones y mujeres mayores de 18 años que asistan al servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes II-2 que no presente alguna discapacidad mental y que accedieron participar en la investigación que acuden a servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes, en todo momento se evita el daño.

3. El principio de autonomía y responsabilidad personal: la investigación en todo momento mantuvo el respeto a su autonomía quienes aceptaron participar voluntariamente a través del consentimiento previo.
4. Principio de beneficencia y ausencia de daño: La investigación tuvo como bien supremo el no hacer daño, asegurando al personal que toda la información otorgada es con fines únicamente de investigación y no se usaran contra ello:

**Rigor científico:** En el presente trabajo de investigación tiene como rigor ético los postulados del informe de Belmont los que siguen en vigencia.

**Principio de autonomía:** Se basa en el concepto de que las personas son capaces de decidir y actuar adecuadamente.

**Principio de beneficencia:** Consiste en aspectos como la garantía de que no sufrirán daños. Es inaceptable que los sujetos de la investigación se vean expuestos a situaciones que provoquen lesiones importantes o permanentes; hay que tener en cuenta tanto el sufrimiento corporal como el psicológico. Garantía de no utilización de la información Se trata de garantizar a los participantes en el estudio que sus datos personales no serán utilizados en su contra.

**Principio de respeto a la dignidad humana:** Incluirá el derecho de las personas a la autodeterminación, lo que significa que tendrán la libertad de emprender sus propios actos, así como el derecho al acceso sin restricciones a la información, una vez concluida la actual investigación.

**Principio de justicia:** El derecho a un trato justo, tanto durante la selección de los participantes como, sobre todo, a lo largo de la ejecución del estudio, y el derecho a la privacidad, preservando el anonimato, es decir, la no divulgación de la identidad de los encuestados, para lo cual se utilizarán seudónimos para identificar a cada participante. Para garantizar la validez científica del estudio, se tienen en cuenta las normas de científicidad.

**Confidencialidad:** En ningún caso se divulgará la información recogida, se promete.

**Credibilidad:** En cuanto al valor de la verdad, se considera a partir de la descripción del tema o fenómeno investigado.

**Confiabilidad:** Implica determinar hasta qué punto los resultados serán dictados por los instrumentos y no por los sesgos de la investigación.

**Auditabilidad:** Se refiere al estudio en el que otro investigador puede seguir la citada vía metodológica en función de los resultados de la presente investigación.

**Autonomía:** Se debe respetar la identidad del usuario que participa voluntariamente y de forma anónima en el estudio o investigación.

**Justicia:** Debe permitirse que los usuarios expresen sus propias opiniones en la encuesta que se les administrará.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 01:** Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

		Calidad de atención				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>No satisfecho</b>	0	0	0	0	0
	<b>Poco satisfecho</b>	11	53	14	0	78
		5,5%	26,4%	7,0%	0,0%	38,9%
	<b>Satisfecho</b>	6	54	37	0	97
		3,0%	26,9%	18,4%	0,0%	48,3%
	<b>Muy satisfecho</b>	2	9	15	0	26
1,0%		4,5%	7,5%	0,0%	13%	
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>116</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>201</b>
		<b>9,5%</b>	<b>57,8%</b>	<b>32,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

Se observa una ligera variación porcentual entre los niveles de Satisfecho con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se siente satisfechos con la buena calidad de atención que brindan en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

**Tabla 02:** Satisfacción del usuario en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

<b>Nivel</b>	<b>Puntuación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Muy satisfecho</b>	45 a 60	96	<b>12,9</b>
<b>Satisfecho</b>	30 a 44	97	<b>48,3</b>
<b>Poco satisfecho</b>	15 a 29	78	38,8
<b>No satisfecho</b>	1 a 14	0	0
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del paciente arrojó que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0% en el nivel no satisfecho.

**Tabla 03:** Calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

<b>Nivel</b>	<b>Puntuación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Muy bueno</b>	61 a 80	0	0
<b>Bueno</b>	41 a 60	66	32,8
<b>Regular</b>	21 a 40	116	<b>57,7</b>
<b>Malo</b>	1 a 20	19	9,5
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La calidad de atención evidencia que el 57,7% de los encuestados perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

## 4.2. DISCUSIÓN

Al mencionar que la satisfacción del usuario es aquel proceso de atención, donde el personal de salud está calificado para satisfacer las necesidades de los

pacientes, avalado por una buena relación entre el usuario y el profesional, además de la calidad de atención con la finalidad de lograr un mayor grado de recuperación del paciente, la atención inmediata y el grado de información adecuada (12).

En la Tabla 01 de nuestra investigación se muestra la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes con los niveles 26,9% de satisfacción del usuario y poco satisfecho con 26,4%, además el 18,4% se siente satisfecho con la calidad de atención que brindan en el servicio y con alta relación entre las variables de estudio según la prueba Rho de Spearman (+0,681), resultados con semejanza a los obtenidos por Morales (52), en su investigación que indica que hubo un grado significativo de correlación positiva según la prueba Rho de Spearman (+ 0,583) dado que la calidad de atención es proporcional y significativa a la satisfacción del usuario en los servicios públicos de salud.

A demás difiere a los resultados obtenidos por Sandoval (38), que concluye que el 54,5% de los encuestados alcanza regularmente el nivel de satisfacción del usuario, además estos resultados coinciden con los obtenidos por Torres (44), que concluye que, si existió una relación directa entre ambas variables (satisfacción y calidad), por lo mismo que se obtuvo un valor de correlación equivalente al +0,700.

Resultados que difieren por los autores como Carrasco (45) al mencionar:

Que si existió una relación significativa sobre las variables, debido a que se obtuvo un p valor inferior a +0,005; Vargas (46), donde alude que existe una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de +0,700 y Agip (47), que encontró una relación significativa y directa entre las variables de calidad

de atención y satisfacción que fueron objeto de estudio, con un p inferior a +0.005.

Con los resultados obtenidos en la tabla 02, el 48,3% y el 12,9% de los encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente, y con 38,8% poco satisfechos; datos que difieren a los obtenidos por Jaramillo (58), donde muestra que el 79% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia muestran su insatisfacción en la atención, debido a que tuvieron que esperar mucho tiempo a consecuencia de la demanda de usuarios del hospital.

Es discutido por Caushi (13) ya que en su trabajo de investigación menciona que la atención que el área de emergencia ofrece a los usuarios en respuestas a sus necesidades que logren satisfacerlos; y que estos resultados marcan un contexto de preparación al personal de enfermería. Se puede reafirmar con lo mencionado por Córdova (14) donde indica que el personal de enfermería tiene que tener valores, conocimiento para así poder tomar decisiones que beneficien a la satisfacción de los pacientes. En cambio, Palomino (39) refuta en sus resultados una prevalencia de nivel regular en satisfacción del usuario con 50,50%, datos que difieren a los obtenidos en el presente proyecto de investigación.

Al respecto de los resultados que aparecen en la Tabla 03 se evidencia que los usuarios en relación a la calidad de atención en el servicio perciben que el 57,7% es regular, 32,8% es bueno y el 9,5% es malo, resultados que difieren con Torres (44), donde sus resultados muestran que el 42,9% indica que la calidad de atención se encontró en nivel medio, mientras el 30,0% señala que un nivel deficiente y el 27,1% sostuvo que existe un buen nivel de calidad de atención. Estos resultados disienten con Carrasco (45) que reflejaron el 46% percibió un nivel eficiente respecto a la calidad de cuidado, seguido de un 46% que lo valoró como nivel medio.



## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES**

- 1.** Se acepta la hipótesis, ya que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención que brinda el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes.
- 2.** El 12,9% de los encuestados se sienten muy satisfechos y el 48,3 satisfechos por lo que se concluye que se encuentran orientados hacia la satisfacción con la atención que brinda el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes.
- 3.** El 57, 7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32.8 un nivel bueno, por lo que considera aceptable la calidad de atención que brinda el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. RECOMENDACIONES**

1. Al director del Hospital Regional de Tumbes, socializar, implementar y aplicar la norma técnica de gestión de la calidad de servicios en el sector público, norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud, como herramientas de mejora de la calidad que brindan y la satisfacción del usuario atendido.
2. A la oficina de calidad del Hospital Regional de Tumbes para capacitar al personal sobre las dimensiones de la satisfacción y la calidad, permitiendo mejoras en el conocimiento científico y en la atención.
3. Monitoreo y evaluación permanente de la calidad de atención ya que es un indicador para conocer el buen servicio que brinda el hospital.
4. A la autoridad regional, a realizar proyectos para mejorar la infraestructura y equipamiento del Hospital regional, además de la contratación de recurso humano para cubrir la demanda y mejoras del servicio.

## CAPÍTULO VII

### 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Sede web]. OMS.com. 2020 - [consultado 19 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. [Sede web]. Rev. Scielo Salud publica vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019 – [consultado 19 de marzo 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
3. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Revista científica de enfermería. [Sede web]. REV. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1. 2020 - [consultado 19 de marzo 2022]. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
4. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. [Sede web]. España. Editorial Ciencias Médicas, Universidad virtual de salud. 2014 – [consultado 21 de marzo 2022]. Disponible en: <http://www.revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/170>

5. Ministerio de salud. Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. [Sede web]. Perú – Ministerio de Salud. 2016 - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
6. Hospital regional II-2 Tumbes. Información estadística. [Sede web]. Perú – Tumbes. 2021 – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://www.hrijt.gob.pe/site/index.php/institucional/oficinas/apoyo/informatica>
7. Instituto Nacional de Estadística. Censos 2017: departamento de Tumbes tiene 224 863 habitantes. [Sede web]. Perú. 2018 – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/Vxrv6P>
8. Ministerio de Salud (MINSA). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Sede web]. Lima - Perú. 2011 – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
9. Real Academia Española. satisfacción | Diccionario de la lengua española (2001) [Internet]. «Diccionario esencial de la lengua española». [citado 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/satisfacción>
10. Real Academia Española. usuario, usuaria | Diccionario de la lengua española (2001) [Internet]. «Diccionario esencial de la lengua española». [citado 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/usuario>
11. Seclen P., Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú. [Sede web]– [accesado marzo 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract)
12. Jiménez M., Ortega M., Cruz G., Cruz M., Quintero M., Mendoza E., Antúñez M., Solís M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. [Sede web].

México: Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. 2003 - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>

13. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015. [Sede web]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015 - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323348665.pdf>
14. Córdova F. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. [Sede web] – Revista de la Fundación Medica [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
15. Monchon P. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013. [Sede web]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL\\_MonchonPalaciosPaola\\_MontoyaGarciaYasmin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf)
16. Castro C. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. [Sede web]. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Domínguez K. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. [Sede web]. España: Revisa Iberoamericana de enfermería comunitaria - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>

18. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Bogotá [Sede web] Colombia: Universidad del Desarrollo – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/470165326/10-DIMENSIONES-DE-LA-CALIDAD-EN-SALUD-doc>
19. Zelaya R. Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa. Perú [Sede web]– [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://nanopdf.com/download/satisfaccion-del-cliente-y-preferencia-demedios-en-la-ciudad-de-arequipa\\_pdf#](https://nanopdf.com/download/satisfaccion-del-cliente-y-preferencia-demedios-en-la-ciudad-de-arequipa_pdf#)
20. Donabedian A. Carta Asistencial. España Perú [Sede web] – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
21. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. [Sede web]. La Habana – Cuba: Revista Cubana hematología, inmunología y hemoterapia 2014 - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
22. Correia S. Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. [Sede web]. España: Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa- [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120099002>
23. Gaviria D. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. [Sede web]. Colombia: Universidad de Antioquia- [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105213198002.pdf>

24. Lujan P., Chuquicusma T., Sánchez M., Montalban Y., Silva R., Rosas C. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. [Sede web]. Venezuela: Revista de la Universidad del Zulia- [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>
25. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. [Sede web]. Perú: Universidad autónoma de Ica - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
26. Massip C., Ortiz R., Llanta MC., Peña M., Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Sede web]. La Habana - Cuzco: Revista Cubana de Salud Pública - [consultado marzo 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
27. Garvin D. Las Ocho Dimensiones de la Calidad [Internet]. [citado 21 de enero de 2023]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/david-garvin-y-las-ocho-dimensiones-de-la-calidad-greg%C3%B3rio-suarez>
28. Grönroos C. Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios [Sede web]. España, Editorial Díaz de santos. 1990 - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
29. Grönroos C. "A Service Quality Model and its Marketing Implications", European Journal of Marketing. [Sede web]. España. 1984 - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

30. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. Servqual Multiple - item scale for measuring consumer perceptions of services quality. [Sede web]. EEUU. 1988 – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/Hkaxhl>
31. Ibarra L., Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio, México [Sede web]. Universidad Nacional Autónoma de México, 2015 – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059010.pdf>
32. Vizcaino A., León A., Pérez B. Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora, España [Sede web]– [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1508>
33. Álvarez T. La Calidad de servicio para la conquista del cliente, Salamanca [Sede web]– [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://silo.tips/download/por-tomas-alvarez-garcia#>
34. Fernandez N. CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA. Disponible en: <https://www.saes.org.ar/revista/2016/calidadatencnmedica.pdf>
35. Ruelas E. Los paradigmas de la calidad en la atención médica Disponible en: [http://www.anmm.org.mx/bgmm/1864\\_2007/1997-133-2-141-146.pdf](http://www.anmm.org.mx/bgmm/1864_2007/1997-133-2-141-146.pdf).
36. Saldarriaga L. Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021. [Sede web] – Universidad Nacional de Tumbes [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2641>
37. Mendoza C. Satisfacción laboral y calidad de atención en los enfermeros(as) del servicio de medicina en el Hospital Regional II-2 Tumbes, 2020. [Sede



web] – Universidad Cesar Vallejo [consultado marzo 2022]. Disponible en:  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2961989>

38. Sandoval H. Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. [Sede web] – Universidad Nacional de Tumbes [consultado marzo 2022]. Disponible en:  
[http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1708/TE\\_SIS%20-%20SANDOVAL%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1708/TE_SIS%20-%20SANDOVAL%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Palomino L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018. [Sede web] – Universidad Cesar Vallejo [consultado marzo 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36685/Palomi\\_no\\_DLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36685/Palomi_no_DLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Sandoval P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional II-2-Tumbes 2018 [Internet]. Universidad Alas Peruanas; 2018. Disponible en:  
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/3484>
41. Panta T. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes 2018. [Sede web] – Universidad Nacional del Callao [consultado marzo 2022]. Disponible en:  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3396>
42. Dios D., Nole W. Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017. [Sede web] – Universidad Nacional de Tumbes [consultado marzo 2022]. Disponible en:  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/240>

43. Callata D., Peña W. Satisfacción del usuario sobre la atención que brindan enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales - Tumbes 2017. [Sede web] – Universidad Nacional de Tumbes [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/377>
44. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. [Sede web]. Perú: Universidad autónoma de Ica - [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
45. Carrasco A., Chipana F. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021 [Internet]. Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en: <http://50.18.8.108/handle/ROOSEVELT/633>
46. Vargas K., Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cuzco – 2021 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/1168#:~:text=Conclusiones%3A%20Existe%20relaci%C3%B3n%20directa%20entre,valor%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%200%2C700.>
47. Agip L, Chamorro C. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.
48. Cortéz I., Espinoza B. Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital II-e Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019. [Sede web] – Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo [consultado marzo 2022]. Disponible en:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1115/SATISFACCION%20SEGUN%20EXPECTATIVAS%20Y%20PERCEPCIONES%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO%20EMERGENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

49. Alanya R., Briceño M. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital domingo Olavegoya Jauja 2017. [Sede web] – Universidad Nacional del Callao [consultado marzo 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3123/ALANYA\\_BRICE%c3%91O\\_FCS\\_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3123/ALANYA_BRICE%c3%91O_FCS_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
50. Ureta J. Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. [Sede web] – Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión [consultado marzo 2022]. Disponible en: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026\\_41072346\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026_41072346_M.pdf)
51. Ramírez J. Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19. [Sede web] – Universidad Peruana Cayetano Heredia [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad\\_RamirezFlores\\_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
52. Morales M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020. [Sede web] – Universidad Cesar Vallejo [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58527/Morales\\_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58527/Morales_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
53. Fabian A. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. [Sede web] – Universidad San Martín de Porres [consultado marzo 2022]. Disponible en:

<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>

54. Feldmuth N., Hablutzel A. Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima. [Sede web] – PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9593/HABLUTZEL\\_FELDMUTH\\_CALIDAD\\_FARMACIAS.pdf?sequence=1&isAlloved=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9593/HABLUTZEL_FELDMUTH_CALIDAD_FARMACIAS.pdf?sequence=1&isAlloved=y)
55. León E. Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud Nº 1 de la ciudad de Ibarra [Internet]. Universidad Estatal de Milagro; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5406>
56. Suarez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchudia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):153–69. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
57. Olaya M. Percepción de calidad del servicio de enfermería por gestantes con placenta previa en centro de salud cisne 2 periodo 2018 [Internet]. Universidad de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42991>
58. Jaramillo A. Satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de Esmeraldas. [Sede web] Ambato – Ecuador – Universidad Regional Autónoma de los Andes [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6856/1/PIUAMSS017-2017.pdf>
59. Gómez W., Dávila F., Campins R., Colmenares S. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. [Sede web] Venezuela –

Revista de Salud Pública [consultado marzo 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327048910\\_SATISFACCION\\_DE\\_L\\_USUARIO\\_EN\\_LA\\_EMERGENCIA\\_DEL\\_HOSPITAL\\_CENTRAL\\_DE\\_M\\_ARACAY](https://www.researchgate.net/publication/327048910_SATISFACCION_DE_L_USUARIO_EN_LA_EMERGENCIA_DEL_HOSPITAL_CENTRAL_DE_M_ARACAY)

60. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 [Sede web] – Universidad Cesar Vallejo [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3208158>
61. Ros A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. [Sede web] – Universidad Católica San Antonio [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
62. Vera J., Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. [Sede web] – Universidad Nacional Autónoma México [consultado marzo 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
63. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Sede web] – Organización Mundial de la Salud [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
64. Donabedian A. Carta Asistencial. España Perú [Sede web] – [consultado marzo 2022]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
65. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Sede web]. Perú: Universidad Cesar Vallejo 2018 - [consultado marzo 2022]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)

66. Diario oficial el peruano. Lineamientos para garantizar el ejercicio de la Bioética desde el reconocimiento de los Derechos Humanos. julio 2011 [Sede web]. Perú: DOF -2011 [consultado marzo 2022]. Disponible en:

[https://vlex.com.pe/vid/jus-lineamientos-garantizar-bioetica-308521374#:~:text=Julio%20de%202011-.DECRETO%20SUPREMO%20N%C2%B0%20011%2D2011%2DJUS%20%2D%20Aprueban%20Lineamientos, reconocimiento%20de%20los%20Derechos%20Humanos&text=Inversi%C3%B3n%20suscrito%20con%20el%20Estado%20el%2029%20de%20abril%20del%202011.&text=y%20un%20\(01\)%20mes%2C,29%20de%20abril%20del%202011](https://vlex.com.pe/vid/jus-lineamientos-garantizar-bioetica-308521374#:~:text=Julio%20de%202011-.DECRETO%20SUPREMO%20N%C2%B0%20011%2D2011%2DJUS%20%2D%20Aprueban%20Lineamientos, reconocimiento%20de%20los%20Derechos%20Humanos&text=Inversi%C3%B3n%20suscrito%20con%20el%20Estado%20el%2029%20de%20abril%20del%202011.&text=y%20un%20(01)%20mes%2C,29%20de%20abril%20del%202011)

## CAPÍTULO VIII

### 8. ANEXOS

#### Anexo 1

**Tabla 04:** Satisfacción del usuario y la relación en la dimensión fiabilidad en el servicio emergencia del hospital regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Fiabilidad				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>No satisfecho</b>	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	<b>0 0,0%</b>
	<b>Poco satisfecho</b>	32 15,9%	17 8,5%	22 10,9%	7 3,5%	<b>78 38,8%</b>
	<b>Satisfecho</b>	25 12,4%	22 10,9%	31 15,4%	19 9,5%	<b>97 48,2%</b>
	<b>Muy satisfecho</b>	4 2,0%	6 3,0%	9 4,5%	7 3,5%	<b>26 13%</b>
	<b>Total</b>	<b>61 30,3%</b>	<b>45 22,4%</b>	<b>62 30,8%</b>	<b>33 16,5%</b>	<b>201 100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

El 15,9% de los encuestados se sienten poco satisfechos por la mala fiabilidad en la calidad de atención; el 10,9%, 15,4% y el 9,5% de los encuestados sienten satisfacción por la regular, buena y muy buena fiabilidad en la calidad de atención, respectivamente en el servicio emergencia del hospital regional de Tumbes-2022.

## Anexo 2

**Tabla 05:** Satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión Capacidad de Respuesta				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>No satisfecho</b>	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
	<b>Poco satisfecho</b>	40 <b>19,9%</b>	23 <b>11,4%</b>	11 5,5%	4 2,0%	78 <b>38,8%</b>
	<b>Satisfecho</b>	28 13,9%	22 10,9%	29 <b>14,4%</b>	18 <b>9,0%</b>	97 <b>48,2%</b>
	<b>Muy satisfecho</b>	6 3,0%	6 3,0%	9 <b>4,5%</b>	5 2,5%	26 <b>13%</b>
	<b>Total</b>	74 <b>36,8%</b>	51 <b>25,3%</b>	49 <b>24,4%</b>	27 <b>13,5%</b>	201 <b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta arroja el 19,9% y el 11,4% de los encuestados se sienten pocos satisfechos por la mala y regular capacidad de respuesta, el 14,4% se sienten satisfechos por la buena capacidad de respuesta y solo el 4,5% se sienten muy satisfechos por el buen nivel de la capacidad de respuesta.



### Anexo 3

**Tabla 06:** Satisfacción del usuario y la dimensión seguridad en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión Seguridad				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>No satisfecho</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	<b>Poco satisfecho</b>	21	30	18	9	<b>78</b>
		<b>10,4%</b>	<b>14,9%</b>	9,0%	4,5%	<b>38,8%</b>
	<b>Satisfecho</b>	16	25	37	19	<b>97</b>
	8,0%	12,4%	<b>18,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>48,3%</b>	
	<b>Muy satisfecho</b>	4	3	12	7	<b>26</b>
		2,0%	1,5%	6,0%	3,5%	<b>13%</b>
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>58</b>	<b>67</b>	<b>35</b>	<b>201</b>
		<b>20,4%</b>	<b>28,8%</b>	<b>33,4%</b>	<b>17,5%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

Teniendo en cuenta que el 18,4% de los encuestados se sienten satisfechos por el buen nivel de seguridad, respectivamente; y el 14,9% y el 10,4% sienten poca satisfacción por el nivel regular y malo, respectivamente en la Seguridad de la Calidad de atención.

## Anexo 4

**Tabla 07:** Satisfacción del usuario y la dimensión empatía en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Empatía				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>No satisfecho</b>	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	<b>Poco satisfecho</b>	30	26	17	5	78
		<b>14,9%</b>	<b>12,9%</b>	8,5%	2,5%	<b>38,8%</b>
	<b>Satisfecho</b>	30	25	29	13	97
		<b>14,9%</b>	12,4%	<b>14,4%</b>	6,5%	<b>48,2%</b>
	<b>Muy satisfecho</b>	5	4	11	6	26
		2,5%	2,0%	5,5%	3,0%	<b>13%</b>
<b>Total</b>		65	55	57	24	201
		<b>32,3%</b>	<b>27,3%</b>	<b>28,4%</b>	<b>12%</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del usuario y la dimensión empatía se evidencia un empate estadístico con el 14,9% entre los niveles poco satisfecho y satisfecho por la mala empatía y el 12,9% se sienten poco satisfechos por la regular empatía, el 14,4% sienten satisfacción por el buen nivel de empatía y solo el 5,5% se sienten muy satisfechos por el buen nivel de empatía.

## Anexo 5

**Tabla 08:** Satisfacción y la dimensión tangibilidad en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Tangibilidad				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>No satisfecho</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	<b>Poco satisfecho</b>	41	24	11	2	<b>78</b>
		20,4%	11,9%	5,5%	1,0%	<b>38,8%</b>
	<b>Satisfecho</b>	44	23	23	7	<b>97</b>
	21,9%	11,4%	11,4%	3,5%	<b>48,3%</b>	
	<b>Muy satisfecho</b>	8	6	8	4	<b>26</b>
		4,0%	3,0%	4,0%	2,0%	<b>12,9%</b>
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>53</b>	<b>42</b>	<b>13</b>	<b>201</b>
		<b>46,3%</b>	<b>26,3%</b>	<b>20,9%</b>	<b>6,5%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad presenta que el 21,9% de los encuestados sienten satisfacción indicando a pesar de presentar un mal nivel de tangibilidad y el 20,4% se sienten poco satisfechos por el mal nivel, el 11,9% se sienten poco satisfechos por el nivel regular de tangibilidad y el 11,4% se sienten satisfechos por el buen nivel de tangibilidad.

## Anexo 6

**Tabla 09:** Correlación satisfacción del paciente en la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022

			<b>Satisfacción paciente</b>	<b>Calidad de atención</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Satisfacción paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,681
		Sig. (bilateral)	.	,000053
		N	201	201
	Calidad atención	Coeficiente de correlación	,681	1,000
		Sig. (bilateral)	,000053	.
		N	201	201

**Fuente:** Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

Con referencia a los datos estadísticos presentados en la tabla, se aplicó la correlación de Rho Spearman para las dos variables de investigación del proyecto y se evidencia que, el coeficiente cuyo valor + 0,000053 nos dice que existe una asociatividad muy fuerte entre la variable de satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes 2022, quedando expuesta la teoría de aceptar la hipótesis planteada para la presente investigación.

## Anexo 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ....., habiendo sido informada sobre los procedimientos y responsabilidades en la investigación Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022, dejando en claro el apoyar voluntariamente y no haber recibido ninguna coacción acepta colaborar en dicho investigación ejecutada por la Estudiante de la escuela de posgrado, con el fin de obtener su grado de Doctora en Ciencias de la Salud.

Acepta participar de la presente investigación:

**Acepto ( )    No acepto ( )**

-----  
FIRMA DEL COLABORADOR

## Anexo 8: ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION

**INSTRUCCIONES:** De antemano agradecemos su participacion y sinceridad. La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial.

**Marque** con una **ASPA (X)** o con una **CRUZ (+)** cada pregunta, en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio.

### DATOS ESPECÍFICOS

**1: Malo**

**2: Regular**

**3: Bueno**

**4: Excelente**

N°	DIMENSIONES / ítems	1: Malo	2: Regular	3: Bueno	4: Excelente
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?				
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
9	¿El personal de emergencia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de emergencia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de emergencia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en el servicio de emergencia se respetó la confidencialidad?				
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>					
13	¿El personal de emergencia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de emergencia, le				

N°	DIMENSIONES / ítems	1: Malo	2: Regular	3: Bueno	4: Excelente
	brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de emergencia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de emergencia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>					
17	¿Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de emergencia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El servicio de emergencia cuenta con baños limpios para los pacientes?				
20	¿La sala de espera del servicio de emergencia, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

## Anexo 9: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**INSTRUCCIONES:** De antemano agradecemos su participación y sinceridad. La encuesta es de carácter anónimo y las respuestas son de tipo confidencial.

**Marque** con una **ASPA (X)** o con una **CRUZ (+)** cada pregunta, en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio.

### DATOS ESPECÍFICOS

**1:No satisfecho      2:Poco satisfecho      3:Satisfecho      4:Muy satisfecho**

N°	DIMENSIONES / ítems	1: No satisfecho	2: Poco satisfecho	3:Satisfecho	4: Muy satisfecho
<b>DIMENSIÓN: HUMANISTICA</b>					
1	¿El personal de emergencia, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de emergencia le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de emergencia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?				
4	¿El personal de emergencia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de emergencia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
<b>DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTIFICA</b>					
6	¿El personal de emergencia le explico, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de emergencia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de emergencia brinda charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de emergencia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la atención que se le está brindando?				
10	¿El personal de emergencia le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?				
<b>DIMENSIÓN: ENTORNO</b>					
11	¿Considera que el servicio de emergencia está limpia y ordenada?				



12	¿Considera que el servicio de emergencia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que el servicio de emergencia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que el servicio de emergencia, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?				
15	¿Considera que la emergencia presenta adecuado abastecimiento e insumo, materiales y equipos?				

Anexo 10



Anexo 11

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
ESCUELA DE POSGRADO**



**“Propuesta de programa de intervención para mejorar la  
calidad atención en el servicio de emergencia del Hospital  
Regional de Tumbes- 2022”**

**Mg. Luz María Delgado Medina**

**Tumbes 2023**

## ÍNDICE

I.	Introducción.....	03
II.	Finalidad.....	04
III.	Objetivos.....	05
IV.	Base Legal.....	06
V.	Ámbito de Aplicación.....	07
VI.	Actividades.....	07
VII.	Programación de las Actividades.....	11

## I. INTRODUCCION

La Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud es uno de los mecanismos e instrumentos que el Ministerio de Salud reconoce para evaluar directamente la propia atención de salud que se brinda a los usuarios individualmente, desde la perspectiva de la calidad; la cual se realiza para verificar y mejorar la calidad de atención en los servicios de salud, promoviendo activamente el respecto de los derechos de los usuarios en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

La Auditoría de la calidad de atención en la Institución incorpora la socialización como un paso importante del proceso, ello está permitiendo que la auditoría forme parte de la cultura organizacional y de la cultura de seguridad del paciente, tal es así, que como resultado de una auditoria se implementó el consultorio de urgencias para la atención de prioridades III y IV en emergencia. La Norma Técnica N° 029-MINSA/DIGEPRES.V.02, de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, en el artículo 5 Disposiciones Generales, señala: “El objeto de la presente Norma Técnica de Salud es mejorar la atención de salud que se brinda en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo, públicos, privados y mixtos. La auditoría de la Calidad de la Atención en Salud se realiza para verificar y mejorar la calidad de la atención en los servicios en salud y promover activamente el respecto de los derechos de los usuarios de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.

El Hospital Regional de Tumbes es una institución de segundo nivel atención con categoría II-2, que brinda atención de acuerdo a su categoría, teniendo en cuenta que los principales objetivos de la auditoria de la calidad de atención están orientados a mejorar el cuidado del paciente, así como facilitar el cambio hacia una práctica de la medicina basada en evidencias mediante el uso de guías de prácticas clínicas, buscando que el manejo se desarrolle dentro de un marco ético legal.

Conscientes de los recursos limitados, que existen en nuestra Región, con algunos servicios de salud con serias limitaciones para su funcionamiento y baja cobertura de servicios de salud, existe la necesidad de brindar una atención de calidad que contribuya a disminuir la tasa de morbimortalidad infantil y materna, así como mejorar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema de salud y las denuncias por presuntas negligencias médicas, por lo que se hace necesario establecer acciones a través del plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoría a fin de mejorar el desempeño de los profesionales en los procesos de la atención en salud.

La presente propuesta de programa de intervención para mejorar la calidad atención en el servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes 2022, es una herramienta que permitirá mejorar la calidad de atención del paciente con mayor eficacia, eficiencia y humanización, generando el valor público esperado.

## **II. FINALIDAD**

Contribuir al mejoramiento continuo de los procesos de la calidad de atención de la salud de la población del Hospital Regional de Tumbes II-2 a través del cumplimiento de las normas técnicas vigentes y los derechos de los usuarios en salud, garantizando una atención integral, con enfoque de género, con calidad, calidez y pertinencia cultural, reduciendo la morbimortalidad infantil y materna.

## **III. Objetivos**

### **Objetivo General.**

Garantizar el ejercicio del derecho a la salud en el Hospital Regional de Tumbes II-2, estableciendo normas y lineamientos para la recuperación de la salud de la población, con enfoque de género e interculturalidad para la reducción de la morbimortalidad.

### **Objetivos Específicos.**

1. Planificar actividades para la socialización de la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud para el año 2023 en el Hospital Regional de Tumbes II-2.
2. Fortalecer competencias y actualizar el recurso humano en el cumplimiento de las prácticas de medicina basada en evidencia para ofrecer una atención de calidad utilizando técnicas innovadoras.
3. Fortalecer acciones de regulación de la salud, mediante la aplicación del marco legal y normativo vigente de la calidad de atención del Hospital Regional de Tumbes II-2.
4. Fortalecer el funcionamiento y capacidad técnica de los Comités de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.
5. Implementar Auditorías de Calidad de Atención en el Hospital Regional de Tumbes II-2, impulsando la cultura de mejora continua en los profesionales de salud.
6. Impulsar los procesos de mejora de la calidad de la atención a partir del monitoreo y seguimiento a las recomendaciones de las auditorías realizadas.

### **III. Base Legal.**

- RM. N° 519-2006/MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- Ley N° 26842, Ley general de Salud
- Ley N° 27927. Ley de Transparencia y acceso a la información.
- Ley 27657. Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- DS. 014-2002-SA. ROF del Ministerio de Salud.
- RM N° 640-2006/ MINSA, aprueba Manual para la mejora continua de la calidad.
- RM N° 676-2006/MINSA, aprueba Plan Nacional de Seguridad del Paciente.
- RM N° 474-2005/MINSA, NT N° 029-MINSA/DGSP-V.01 de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud.

- RM N° 601-2007/MINSA, Plan de Implementación de la NT N° 029-MINSA/DGSP-V.01, 2007 – 2009.
- RM N° 456-2007/MINSA, NT N° 050-MINSA/DGSP-V.02
- RM N° 041-2005/MINSA Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de Salud.
- RM N° 143-2006/MINSA Comité Técnico para la Seguridad del paciente.
- RM N° 214/2018/MINSA que aprueba la NTS No 139-MINSA/2018/DGAIN: Norma técnica de salud para la Gestión de la Historia Clínica.

#### **IV.    Ámbito de Aplicación.**

La presente propuesta de programa de intervención para mejorar la calidad atención, es de aplicación en el servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes 2022

#### **V.    ACTIVIDADES**

A continuación, se presenta las **actividades** programadas articuladas a los objetivos específicos planteados.

##### **1. OBJETIVO ESPECIFICO:**

Planificar actividades para la socialización de la Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud para el año 2023 en el Hospital Regional de Tumbes II-2.

##### **ACTIVIDADES:**

Elaboración del Plan de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.

Aprobación del Plan de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.



Difusión del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud Hospital Regional de Tumbes II-2.

Ejecución del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud Hospital Regional de Tumbes II-2.

## **2. OBJETIVO ESPECIFICO:**

Fortalecer competencias y actualizar el recurso humano en el cumplimiento de las prácticas de medicina basada en evidencia para ofrecer una atención de calidad utilizando técnicas innovadoras.

### **ACTIVIDADES:**

Selección al recurso humano idóneo, el cual cuente con la experiencia mínima de 3 años y capacitaciones actualizadas.

Capacitación y actualización continua al recurso humano en medicina basada en evidencia.

## **3. OBJETIVO ESPECIFICO:**

Fortalecer acciones de regulación de la salud, mediante la aplicación del marco legal y normativo vigente de la calidad de atención del Hospital Regional de Tumbes II-2.

### **ACTIVIDADES:**

Socializar del contenido del marco legal vigente y los derechos de la salud con el recurso humano del Hospital Regional de Tumbes II-2.

Verificar que en los servicios de salud cuenten con el marco legal nacional vigentes.

#### **4. OBJETIVO ESPECIFICO:**

Fortalecer el funcionamiento y capacidad técnica de los Comités de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.

#### **ACTIVIDADES:**

Formalización aprobación con resolución directoral de los miembros del Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.

Capacitación técnica al Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.

#### **5. OBJETIVO ESPECIFICO:**

Implementar Auditorías de Calidad de Atención en el Hospital Regional de Tumbes II-2, impulsando la cultura de mejora continua en los profesionales de salud.

#### **ACTIVIDADES:**

Realizar Auditoría de Calidad de Atención en el Hospital Regional de Tumbes II-2.

Evaluación de resultados de las auditorías realizadas.

#### **6. OBJETIVO ESPECIFICO:**

Impulsar los procesos de mejora de la calidad de atención a partir del monitoreo y seguimiento a las recomendaciones de las auditorías realizadas.

**ACTIVIDADES:**

Reuniones de cierre compartiendo los resultados encontrados en Auditorías de Calidad de Atención realizadas con el servicio.

Monitoreo periódico del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de las Auditorías de Calidad.

Activación de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones en Hospital Regional de Tumbes II-2.

### IX. Matriz de Cronograma de Actividades

Actividades	Cantidad	U. M													Responsables	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Elaboración del Plan de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.	01	Plan		X	X											Equipo de Calidad
Aprobación del Plan de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.	01	Plan			X											Equipo de Calidad
Difusión del Plan de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud Hospital Regional de Tumbes II-2.	04	Informe			X											Comité de auditoría de la calidad
Ejecución del Plan de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud Hospital Regional de Tumbes II-2.	01	Ejecución				x										Comité de auditoría de la calidad
Capacitación y actualización continua al recurso humano en medicina basada en evidencia.	01	Plan							X	X						Comité de auditoría de la calidad
Socializar del contenido del marco legal vigente y los derechos de la salud con el recurso humano del Hospital Regional de Tumbes II-2.	01	Ejecución														Comité de auditoría de la calidad
Formalización aprobación con resolución directoral de los miembros del Comité de Auditoría de la Calidad de	01	Resolución										X	X	X		Dirección del Hospital Regional de Tumbes

Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.															
Capacitación técnica al Comité de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Hospital Regional de Tumbes II-2.	01	Plan													Equipo de Calidad
Realizar Auditoría de Calidad de Atención en el Hospital Regional de Tumbes II-2.	3	Informes				x					x			x	Comité de auditoría de la calidad
Aplicación de Encuestas sobre satisfacción del Usuario	12	Encuestas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Equipo de Calidad /Comité de auditoría de la calidad
Monitoreo periódico del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de las Auditorías de Calidad de atención.	3	Informes				x					x			x	Equipo de Calidad
Reuniones de cierre compartiendo los resultados encontrados en Auditorías de Calidad de Atención realizadas.	03	Reuniones				x					x			x	Equipo de Calidad /Comité de auditoría de la calidad
Activación de los Buzones de Quejas, Sugerencias y felicitaciones en los EE. SS.	12	Buzones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Equipo de Calidad /Comité de auditoría de la calidad