

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: KELLY GIANINA PICON VIVAS

ASESOR: MG. JOHNY JOSE CALDERON CAHUE

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico el presente estudio de investigación, de manera muy especial a mis padres, hermanas y mi hijita; por todos estos años que confiaron en mí, donde me supieron brindar e inculcar valores que me forjaron ser la persona que soy, por haberme brindado el apoyo incondicional y al final de cuentas me motivaron constantemente para lograr mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, a mis familiares, por apoyarme en cada decisión y proyecto que emprendí, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes amor y comprensión, les hago presente mi gran afecto hacia ustedes hermosa familia.

RESUMEN

“OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018.

MÉTODOS: Estudio con enfoque cuantitativo, observacional, de corte transversal y nivel relacional. La muestra estuvo conformada por 2017 usuarios externos de emergencia.

RESULTADOS: La edad promedio de los usuarios externos fue de 38,4 años de edad con una mínima de 18 y una máxima de 78 años. El 70,0% fueron mujeres. El 42,5% alcanzaron el nivel educativo superior. El 67,6% proceden de la zona urbana. En relación a la percepción de la calidad de atención, el 94,2% de los usuarios externos lo perciben como adecuada. En relación a satisfacción del usuario externo, el 91,3% refirió estar satisfecho. Existe relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción [$X^2=14,402$; $p=0,000$]. Existe relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción [$X^2=21,008$; $p=0,000$]. Existe relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el grado de satisfacción [$X^2=11,747$; $p=0,001$]. Existe relación entre la calidad de atención según dimensión empatía y el grado de satisfacción [$X^2=6,724$; $p=0,010$]. Existe relación entre la calidad de atención según dimensión aspectos tangibles y el grado de satisfacción [$X^2=9,506$; $p=0,002$]. **CONCLUSIONES:** Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del hospital Tingo María 2018”.

Palabras Claves: Calidad de atención, grado de satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: “To determine the relationship that Tingo exists between the quality of attention and the grade of the external user's of emergency of the Hospital satisfaction María, 2018. **METHODS:** I study with quantitative, observational focus, of court trasversal and level relacional. The sample was conformed by 2017 external users of emergency. **RESULTS:** The age average of the external users was of 38,4 years of age with a minimum of 18 and a 78 year-old maxim. 70,0% was women. 42,5% reached the level educational superior. 67,6% comes from the urban area. In relation to the perception of the quality of attention, 94,2% of the external users perceives it as appropriate. In relation to the external user's satisfaction, 91,3% referred to be satisfied. Relationship exists among the quality of attention according to dimension reliability and the grade of satisfaction [$X^2=14,402$; $p=0,000$]. relationship Exists among the quality of attention according to dimension answer capacity and the grade of satisfaction [$X^2=21,008$; $p=0,000$]. relationship Exists among the quality of attention according to dimension security and the grade of satisfaction [$X^2=11,747$; $p=0,001$]. relationship Exists among the quality of attention according to dimension empathy and the grade of satisfaction [$X^2=6,724$; $p=0,010$]. relationship Exists among the quality of attention according to dimension tangible aspects and the grade of satisfaction [$X^2=9,506$; $p=0,002$]. **CONCLUSIONS:** Relationship exists between the quality of attention and the grade of the external user's of emergency of the hospital satisfaction Tingo María 2018”.

Key words: Quality of attention, grade of satisfaction, external user.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Fundamentación del Problema de Investigación	12
1.2 Justificación	13
1.3 Importancia o Propósito	14
1.4 Limitaciones	15
1.5 Formulación del Problema de Investigación	15
1.5.1 Problema General	15
1.5.2 Problemas Específicos	15
1.6 Formulación de Objetivos	16
1.6.1 Objetivo General	16
1.6.2 Objetivos Específicos	16
1.7 Formulación de Hipótesis	16
1.7.1 Hipótesis General	16
1.7.2 Hipótesis Específicas	17
1.8 Variables	17
1.9 Operacionalización de Variables	18
1.10 Definición de Términos Operacionales	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	20
2.2 Bases Teóricas	23
2.3 Bases Conceptuales	25

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Ámbito	28
3.2	Población	29
3.3	Muestra	29
3.4	Nivel y Tipo de Investigación	30
3.5	Diseño de Investigación	31
3.6	Técnicas e Instrumentos	32
3.7	Procedimientos	33
3.8	Aspectos éticos	33
3.9	Tabulación	34
3.10	Análisis de datos	35

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Análisis Descriptivo	36
4.2	Análisis Inferencial	44
4.3	Discusión de Resultados	46
4.4	Aporte de la Investigación	49
	CONCLUSIONES	50
	RECOMENDACIONES	51
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
	ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Distribución de los usuarios externos según datos generales -	36
01	Hospital Tingo María, 2018	
Tabla	Distribución de los usuarios externos según percepción de la calidad	41
02	de atención por dimensiones	
	Hospital Tingo María, 2018	
Tabla	Relación entre la calidad de atención por dimensiones y satisfacción	44
03	de los usuarios externos	
	Hospital Tingo María, 2018	
Tabla	Relación entre la calidad de atención global y la satisfacción de los	45
04	usuarios externos	
	Hospital Tingo María, 2018	

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura Porcentaje de usuarios externos según edad	37
01. Hospital Tingo María, 2018	
Figura Porcentaje de usuarios externos según sexo	38
02. Hospital Tingo María, 2018	
Figura Porcentaje de usuarios externos según nivel educativo	39
03. Hospital Tingo María, 2018	
Figura Porcentaje de usuarios externos según procedencia	40
04. Hospital Tingo María, 2018	
Figura Porcentaje de los usuarios externos según percepción de la calidad	42
05 de atención por dimensiones	
Hospital Tingo María, 2018	
Figura Porcentaje de los usuarios externos según nivel de satisfacción de la	43
06 atención recibida	
Hospital Tingo María, 2018	

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado de hoy en la que la tecnología, la información y la ciencia están al alcance de todos, las instituciones prestadoras de salud enfrentan la necesidad de mejorar hasta la perfección sus procesos de trabajo con la finalidad de garantizar una atención de calidad a los usuarios¹. “Este hecho de mejorar la calidad de atención y medir la satisfacción de los usuarios externos ha llevado a diferentes autores la realización de diversos estudios sobre estos temas afín de mejorar de cierta manera la calidad en la atención para contribuir en la satisfacción de los usuarios”.

“La medición de la calidad de los servicios en la salud empieza a desarrollarse desde los años 90, en razón a que el MINSA ha ido desarrollando estrategias de intervención orientadas a la mejora de la calidad de los servicios. De allí en el 2006 en el MINSA se aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en la que se establece objetivos, principios y bases que permitan conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos partiendo desde la percepción de la calidad de atención brindada”.

Actualmente las organizaciones sobre todo, las entidades públicas, tienen la necesidad de mejorar la calidad de atención, y dentro de estas organizaciones se encuentran los sistemas de salud, a razón de que los usuarios de una u otra forma exigen mayores estándares de calidad para su atención, por lo que las instituciones de salud se encuentra más enfocado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los pacientes de tal manera se evidencie como resultado la garantía de un servicio insuperable y a vez la satisfacción del usuario².

El servicio de emergencia es un área en la que la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios debe ser la adecuada, ya que es el servicio en la que la atención debe ser de manera rápida y de calidad con profesionales capacitados y empáticos en la atención, este hecho no siempre se presenta en emergencia, de allí la necesidad de la realización de este estudio de investigación la cual nos permitió determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios a este servicio, para ello el presente estudio se ha dividido en 4 capítulos:

“Capítulo I: Relacionado al problema de investigación, su fundamentación, justificación, propósito, formulación del problema; objetivos, hipótesis y variables.

Capítulo II.- En relación al Marco Teórico. En esta parte comprende: antecedentes del estudio, bases teóricas y las bases conceptuales.

Capítulo III.- Metodología: Población, muestra, tipo y nivel de investigación, diseños de investigación; técnicas e instrumentos de investigación y análisis e interpretación de resultados.

Capítulo IV.- Trata los resultados, en la que se presenta los hallazgos a través de cuadros estadísticos con análisis e interpretación porcentual a través de la estadística descriptiva e inferencial. así mismo abarca la discusión de los resultados y el aporte de la investigación.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos como evidencias del trabajo de investigación”.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Fundamentación del problema

La calidad atención se define como la divergencia entre las necesidades y deseos de los usuarios y la percepción del servicio que obtienen.³

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, la calidad está sujeta a los niveles de atención que se indiquen respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios. Esta definición presenta la idea de que la calidad es subjetiva, es decir que, no es percibida de la misma forma por todas las personas. Por lo tanto, el nivel de tensión de los establecimientos de salud, no es homogéneo y uniforme⁴

A nivel mundial, en la actualidad, los hospitales cumplen un rol fundamental, puesto que sus labores son orientadas a satisfacer de forma médica, preventiva y curativa todas las enfermedades que puedan tener las personas. Por ende, es lógico que los hospitales cuenten con altos estándares de calidad respecto al servicio que brindan para garantizar la satisfacción de los usuarios.⁵

“Los hospitales, y en general el sector salud, por ser una empresa y una organización que proporciona servicios, están cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que les permita mejorar la calidad de los servicios brindados a sus usuarios o pacientes, las cuales debe dar como resultado, la garantía de un servicio óptimo que satisfaga al usuario”.

En nuestro país, sin duda la calidad con la que cuentan los servicios de salud es un tema de gran preocupación. Puesto que, este sector no ha mostrado un avance en las últimas décadas y su aspiración para poder mejorar sus capacidades institucionales se quedan en proyecto y estrategias que nunca se ejecutan y logran resultados. Es así que, sus dependencias y organismos sectoriales, intentan trabajar con las personas para poder establecer un vínculo más estrecho y cubrir la obligación de velar por su bienestar, tal como lo señala una de las obligaciones del Estado. Pero sin embargo en muchas instituciones del sector salud se percibe descontento de los usuarios a la atención recibida de los profesionales de la salud y estas muchas veces debida al mal trato al usuario externo⁶

Conviene subrayar qué, la importancia de la satisfacción de las personas es un indicador que refleja la sensación y el sentimiento de comunidad y bienestar frente a situaciones adversas. Es decir, la satisfacción de los usuarios es uno de los principales factores que permite medir la calidad del servicio y es una de las causas por las que muchas organizaciones implementan estrategias competitivas para alcanzar y mejorar los niveles de distracción que poseen por parte de sus clientes o usuarios.⁷

A nivel del Hospital de Tingo María, se evidencia en gran parte de la población, disconformidad de la atención recibida, sobre todo debido al inadecuado trato al paciente, este hecho se evidencia con mayor proporción en el servicio de emergencia.

El mismo hecho de trabajar en el servicio de emergencia en la que las acciones de atención de la salud deben ser rápidas, hacen de que los trabajadores muchas veces entren en estrés laboral, las cuales lleva al trato inadecuado al usuario, la cual no es justificable ya que es manifiesto de mala calidad de servicio generando insatisfacción del usurario.

De allí la relevancia de evaluar la satisfacción de los pacientes de los diferentes servicios hospitalarios, más aún del servicio de emergencia que es la puerta principal de una institución de salud, Puesto que es el indicador más empleado como herramienta gerencial para poder medir la calidad que se da en la atención brindada, ya sea para los que brindan este trato, llamado personal, o para los que lo reciben, llamado usuario.⁸

1.2 Justificación

“El presente estudio de investigación es importante porque permitirá tener un diagnóstico de la calidad de atención de emergencia del Hospital Tingo María en el Periodo 2018, con datos descriptivos originales y reales de aspectos importantes qué se refieren a elementos tangibles e intangibles como la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad, entre otros que permitan identificar dicha relación”. La investigación también será útil para los directivos del servicio de emergencia, dado que, podrán implementar políticas, formular planes de intervención y

mejorar sus actuales prácticas para de esa forma, lograr altos índices de calidad de servicio y satisfacción por parte de los usuarios.

Metodológicamente, esta investigación se justifica en los instrumentos que se emplean para recolectar datos, estos también serán una gran fuente de aporte para investigaciones futuras que tengan cierta similitud o relación con la problemática que se ha planteado en este estudio. De la misma forma, su justificación se basa en que se emplearon instrumentos confiables y validados por varios miembros expertos con dominio y especialización en el tema.

1.3 Importancia o propósito

El objetivo de este estudio es que actualmente existe la necesidad de brindar a los usuarios una atención de alta calidad en términos de atención integral, lo que se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios con la atención que reciben, de allí que es necesario conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de emergencia con la finalidad de establecer estrategias en base a los resultados encontrados que permitan mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios.

Los servicios de emergencia son áreas en la que muchas veces por la alta responsabilidad de los profesionales de la salud de salvaguardar la vida de los pacientes estos entran en estrés, lo cual unido a otros factores hacen de que los pacientes perciban insatisfacción de la atención recibida. Por lo tanto, es necesario crear un papel para hacer la base de la implementación de medidas de respuesta al paciente después de tener atención urgente, lo que permitirá que la calidad de la atención mejore en beneficio del paciente de tal manera que su integración al diagnóstico y tratamiento sea más efectiva.

1.4 Limitaciones

De acuerdo con el método aplicado, se debe tener en cuenta que, en este proyecto de investigación, no se considera algún número de restricciones o limitaciones, debido a las materias primas que se aplican para recopilar datos a disposición de los investigadores. Por otro lado, la población en la que se aplicó el estudio, ubicado en el Hospital de Tingo María en servicios de emergencia, que puede ser fácilmente accesible y adaptado.

1.5 Formulación del problema

1.5.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del hospital Tingo María, 2018?

1.5.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018

1.6 Formulación de objetivos

1.6.1 Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”

1.6.2 Objetivos específicos

- “Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Describir la relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Determinar la relación entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

La calidad de atención tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018

1.7.2 Hipótesis específicas

- “Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del hospital Tingo María, 2018”
- “Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”
- “Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”

1.8 Variables

1.8.1 Variable independiente

Calidad de atención

1.8.2 Variable dependiente

Satisfacción del usuario externo

1.8.3 Variable interviniente

Edad

Sexo

Nivel educativo

Procedencia

1.9 Operacionalización de variables

Variable de caracterización	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Edad	Socio demográfico	Edad actual	Años cumplidos	Razón
Sexo		Según características sexuales	Masculino Femenino	Categórica nominal
Nivel educativo		Grado educativo alcanzado	Primaria Secundaria Superior	Categórica ordinal
Procedencia		Zona en la que vive	Zona urbana Zona rural	Categórica nominal
Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Calidad de atención	Fiabilidad	Percepción del usuario	Adecuado Inadecuado	Categórica Nominal
	Capacidad de respuesta			
	Seguridad			
	Empatía			
	Elementos tangibles			
Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Satisfacción del usuario		Grado de satisfacción	Satisfecho insatisfecho	Categórica Nominal

1.1 Definición de términos operacionales

Calidad de atención: La calidad de la atención implica aplicar la ciencia y la tecnología de la salud para poder llevar al máximo las ventajas para la salud sin aumentar los riesgos.⁹

Satisfacción del usuario: Los usuarios se relacionan con lo que desea proporcionar servicios proporcionados por las organizaciones de atención médica.¹⁰

Insatisfacción. - Ocurre cuando el rendimiento observado de un producto cae por debajo de las expectativas del paciente.

Satisfacción. - Ocurre cuando el desempeño percibido de un producto cumple con las expectativas del paciente.

Edad: Años cumplidos de los usuarios externos a los servicios de emergencia en la que se tuvo en cuenta a los mayores de 18 años.

Sexo: Características sexuales secundarias de los pacientes, la cual muchas veces el sexo influye en el grado de satisfacción

Nivel educativo: Grado educativo alcanzado por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

Procedencia: Lugar en la que radica en forma permanente el usuario atendido en emergencia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel internacional.

En Ecuador, 2014. Del Salto Mariño¹¹. “Realizó un estudio observacional, diseño epidemiológico analítico transversal, titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía”. La muestra fue de 391 sujetos. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. A partir del resultado del 92.1% de los usuarios, existe la satisfacción de la atención, IC95%: 88.97 - 94.36% y se cree que muchas distribuciones y horarios tienen niveles de satisfacción más bajos. (R = -0,184, p 0.000 ...). Al final de la consulta con expertos, los usuarios manifiestan el 10,5% de IC95% 7.82-13.92%, con soporte de alta calidad, en el que las personas creen que mucha más indiferencia y alcantarillas son el menor nivel de calidad con R = -0.192, p 0.000”.

En México, 2012. Sánchez Barrón¹² realizó un estudio transversal, titulado “Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe, México”. La muestra fue de 246 pacientes. Para esta investigación se aplicó una encuesta en el que se busca medir los niveles de satisfacción por parte de los usuarios que se disponían a consulta externa. Según los resultados, se encontró que la iluminación, la temperatura, los accesorios y la limpieza estaban relacionados con la satisfacción del usuario. Los pacientes también están satisfechos con el tratamiento en el área de recepción, el tratamiento lo realiza el médico y el personal médico que recibe el tratamiento. En cuanto a la disponibilidad: el tiempo de procesamiento de la consulta se correlaciona con el nivel de satisfacción. Esto no se aplica al tiempo de transferencia de unidades. El tiempo que se pasa en una habitación esperando la cita con el médico no es agradable, pero el tiempo de consulta está ligado a la satisfacción.

En Cartagena, 2013. Pérez Toro; Sanfeliu Bresneyder¹³. Realizó un estudio transversal con enfoque cuantitativo, titulado “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe”. La muestra fue de 200 usuarios. De los resultados, el término promedio de la edad fue de 42 años, dentro de este grupo más del 50% estaba conformado por mujeres. De la misma forma, cuadros estadísticos que se deben mencionar es que el 57% del total contaban con el régimen de salud contributivo, los niveles de satisfacción que se identificaron sumaron en promedio 44 puntos lo que equivalía al 97% y los ubicaba como uno de los niveles más altos dentro de la escala. Concluyeron que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos.

A nivel nacional:

En Chaclacayo. 2015. Redhead García¹⁴ realizó un estudio transeccional y descriptivo correlacional, titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”. “Para recopilar la información utilizó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. “La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Concluye que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo”.

En Iquitos, 2016. Infantes Gómez¹⁵ Realizó un estudio trasversal, titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos”. La muestra fue de 305 pacientes de consulta externa. Se utilizó el SERVQUAL modificado. Es así que, se evaluaron factores importantes como el sexo, la edad, el tipo de paciente, el grado de preparación y la condición en la que se encuentra el encuestado. De esta forma, se arribaron a los siguientes resultados: 72.8% representó la satisfacción total. La satisfacción por dimensiones fue de 72,3% de Capacidad de Respuesta, un 68,6% de Fiabilidad; 73,7% de Empatía; 77,1% de Seguridad, y 73,6% para Aspectos Tangibles. “El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas

($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Conclusión. La satisfacción global observada fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad”.

En Chota Cajamarca, 2014. Díaz Guevara¹⁶ Realizó un estudio descriptivo, transversal, titulado “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca”. “La muestra estuvo conformada por 368 usuarios externos. En 2011, utilizó un estudio relevante en 2011 del Ministerio de Salud para medir la satisfacción de los usuarios externos en diferentes servicios. Desde el resultado, el 68.2% de los usuarios externos no están contentos con la calidad del servicio proporcionada en el hospital. El 48,4% se envejecieron entre 30 y 59, 61.1% - mujeres, el 41,3% se casó, el 36,4% de las directrices básicas y las aulas en el hogar 49, dos%. Conclusión de que los usuarios externos no notan satisfacción a la atención médica. De la misma manera, las respuestas a la satisfacción de los usuarios externos estiman que el 53% de los usuarios se cumplen y correspondientes a la edad de 30 a 59 años, pero también existen el 46.6% de los usuarios, respectivamente débiles en la misma edad después del 31%, 6 El% de los usuarios se cumplieron y el 36.3% de los usuarios se llamaron inquietudes infelices obtenidas en asesoramiento externo, los grupos de edad de 18 a 29 y 15 años, 4% también cumplieron con 17, 5% en 60 años a 60 años”.

En Tarapoto, 2016. Ruiz Pinchi¹⁷ realizó un estudio no experimental, diseño descriptivo correlacional, titulado “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto”. La muestra fue de 377 usuarios. Con respecto a los resultados obtenidos, según la percepción de excelencia de servicio, el 67% de los encuestados dijo que era regular, mientras que solo el 33% era buena y en cuanto a la satisfacción del usuario externo, el 76% era baja y el 24% regular. nivel. “Se encuentra que existe una relación directa entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario externo, con un coeficiente de correlación de 0.255 y un nivel de significancia de 0.000”.

A nivel regional

En Huánuco, 2014. Fernández, Tiburcio Alcedo, Vásquez Zevallos¹⁸ realizaron un estudio descriptivo corto, prospectivo y transversal “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia hospitalarios del distrito de Hermilio Valdizán Medrano”. “Sobre una muestra representativa de 115 usuarios. De los resultados: satisfacción del usuario con la calidad de atención, muy poca cortesía, trato, tiempo de espera, después de pedir ayuda, importancia de lo que dijo el paciente, etc.”, pero en otras áreas como: atención estándar profesional, los usuarios necesitan mantenerlos contentos. Se encontró que la calidad de atención es negativa y los usuarios de los servicios de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco no están suficientemente satisfechos.

2.2 Bases teóricas

Teorías sobre Calidad de atención

La preocupación por la calidad asistencial surge en la década de 1960 debido a importantes avances en la tecnología científica y contextos sociales, y es Donabedian (1969) quien crea el campo de la calidad asistencial hasta bien entrada la segunda mitad de la Década de la Salud. Estas preocupaciones se derivan no solo de los resultados obtenidos, sino también de los costos crecientes de la atención médica, es decir, la evaluación de la efectividad de sus servicios. Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad es hoy un concepto clave en la asistencia sanitaria y se define como:¹⁹:

- La excelencia profesional es alta, la búsqueda de una asistencia sanitaria de calidad es un reto e incluso una prioridad estratégica para los profesionales sanitarios.
- Uso exacto e ideal de los recursos
- Mínimo riesgo para el paciente.
- Un alto nivel de satisfacción de los pacientes.
- El efecto de salud definitivo.

Para todos lo mencionado por Donabedian, previamente expuesto (1990), se puede decir que la calidad de la atención médica es un conjunto de circunstancias, recursos, características que las personas requieren una salud psicológica, una mente buena y social.

Para obtener la calidad o la eficacia de Estrada²⁰ en las organizaciones, no solo mencionan la creación de un producto o proveedor de servicios, y compran un precio de calidad actual para crear la creación de los mejores productos y servicios de la creación y más competitivos. La calidad de la atención médica es muy importante para la vida de las personas en la tarjeta, y esto debe medirse regularmente a la organización, porque la calidad de la atención médica es adecuada para afectar la satisfacción del usuario que viene a proporcionar servicios médicos.

Teoría Satisfacción del usuario

El Ministerio de Salud (MINSA) examina la prioridad de la cautelosa eficiencia en las organizaciones de salud y las definiciones de calidad, al escuchar inicialmente a Avedis Donabedian: "La calidad de la atención médica incluida en el conocimiento científico de uso y varias técnicas para ampliar la atención médica se reducen significativamente por sus riesgos. Por lo tanto, El nivel de calidad dentro del alcance, debe prestar atención para lograr las matemáticas de escala y los beneficios más favorables para los usuarios "21" se han descrito como paciente, los usuarios de servicios médicos tienen tres niveles de requisitos de calidad; El primer nivel es la persona que necesita O vistas preliminares aquí, los usuarios que desean prestar atención, relacionados, gastos, educación, integridad, confianza, consecuencias de seguridad y se espera que se trate. En segundo lugar, existe una capacidad importante y la capacidad de proporcionar atención personalizada, increíble, barata y personal, Buena información con otras carreras de los empleados. En el tercer nivel se considera una infraestructura previamente, con medidas existentes y de tron. G Buena condición, y especialmente con costos favorables. Los servicios varían según el nivel para evaluar su calidad, según tres tamaños básicos: el servicio es invisible; Están fabricados, distribuidos y consumidos al mismo tiempo y los clientes están actualmente presentes cuando se producen. La eficiencia del servicio se estima utilizando "Multi-patrón"; Un modelo muestra la diferencia entre las expectativas creadas por los usuarios que tienen una perspectiva con respecto a un viaje proporcionado por un proveedor especial como una medida de eficiencia de servicio. ²¹

2.3 Bases conceptuales

Calidad.

Los conceptos de calidad incluyen todas las etapas de intervención en la prestación de servicios, aplicando todos los recursos necesarios para evitar errores y relacionarse con todos los empleados, reducción del clima y relaciones entre miembros integrados, es decir, la relación entre los clientes (internos, afuera). Comprender a los clientes internos de aquellos que trabajan en organizaciones y brindar a sus servicios de la compañía, y un cliente externo relacionado con la organización cuando tienen la intención de lograr un servicio o servicio producido o prestado.

En el caso de Álvarez Heredia, la calidad depende de la prueba del paciente, que puede ser una decisión de producto o servicio, de acuerdo con los rasgos de uso y urgentes de su propiedad.

Ishikawa en 1998 se refiere al hecho de que todo esto es que alguien se realiza a lo largo del proceso para garantizar que los clientes, fuera o dentro de la organización, obtengan exactamente lo que quiere desde la perspectiva de las características, los costos y los comentarios, lo que definitivamente traerá satisfacción a consumidores.²⁴ "La calidad es lo que quiere el cliente, como el juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos"²⁵.

Calidad de atención

La calidad cautelosamente es un servicio prestado a la salud de cualquier usuario, por lo que se relaciona principalmente, compatible con las políticas que todos los hospitales tengan tanto públicos como privados. Por otro lado, se estima que la calidad de la atención en todos los hospitales enfatiza cómo sirven porque los usuarios internos del hospital están garantizados para garantizar todos los beneficios y seguridad, traer confianza satisfacer sus necesidades de cada persona.²⁶

Dimensiones de la calidad

Fiabilidad: Este componente se refiere a una "actitud confiable y precisa que demuestra un servicio médico profesional, que muestra los proveedores de servicios adecuados y la precisión."²⁷

Capacidad de respuesta: En este componente los profesionales de la salud deben demostrar "prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al paciente le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida". Debe haber rapidez en los trámites para una atención en emergencia. Disposición de los trabajadores para atender preguntas de los pacientes y/o familiares²⁸

Seguridad: Característica principal de la atención al público, ya que permite fomentar "credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con el diagnóstico del médico"²⁹. El paciente debe percibir confianza de la atención que recibe. Percibir que está recibiendo el tratamiento adecuado. Cumplimiento de medidas de seguridad.

Empatía: Hace referencia a "conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, demostrando el profesional de la salud amabilidad en el trato, atención individualizada al paciente, comprensión de las necesidades del usuario"³⁰

Elementos tangibles: Esta dimensión comprende como el usuario percibe la parte exterior o entorno de las instalaciones del hospital, las cuales intervienen en la atención del paciente³¹

Comprende el estado físico de instalaciones; la limpieza de las instalaciones y elementos físicos; comodidad de camas, entre otros.

Satisfacción.

La satisfacción es un estado subjetivo que la persona siente en el servicio recibido.

“La satisfacción del usuario incluye una experiencia razonable o de conciencia obtenida de la comparación entre las expectativas y el comportamiento de los productos o servicios; ha hundido muchos factores, como expectativas, moral, valores culturales, necesidades individuales y auto-organización”. El estado de estos factores es que esta satisfacción difiere de diferentes personas y de la misma persona en casos diferentes.

“La satisfacción de los usuarios depende de la calidad del servicio proporcionada por sus expectativas. Los usuarios están satisfechos cuando el servicio incluye sus expectativas”. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquier servicio, se puede satisfacer al recibir el servicio no suficiente.

La satisfacción es que cuando los sistemas de atención médica y sus empleados presentarán principalmente para los usuarios y los proveedores de servicios no solo incluyen estándares técnicos de alta calidad, sino que también incluyen las necesidades que se relacionan con otros aspectos de la calidad, como el respeto, la información relacionada y la equidad.³⁴

Satisfacción Como Indicador de Calidad de La Atención de Salud

Considerando la satisfacción del usuario como un indicador de la calidad de la atención, los usuarios calificarán la atención que reciben en función de los factores de autocuidado que necesitan y la mejora deseada sobre la salud.

Donabedian define el aseguramiento de la calidad como la recopilación de información sobre prácticas y adaptaciones y procesos de atención de la salud basados en esta información.

Usuario externo: Personas que visitan los centros de atención médica para brindar atención médica constante y de alta calidad en el hogar y en la comunidad ³⁷

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ámbito

“El espacio en el que se aplicó este estudio fue en el Hospital de la ciudad de Tingo María, específicamente en el área de emergencia. Dicho hospital, hoy en día, se encuentra en contingencia en la localidad de Mapresa”, ello a causa del nuevo proceso de construcción que se está realizando y tendrá como ubicación el mismo centro de Tingo María.

La localidad mencionada en líneas anteriores, se ubica en el Departamento de Huánuco, Provincia de Leoncio Prado y Distrito de Luyando. Precisamente se encuentra en un intervalo de distancia de 8 a 10 minutos de Tingo María.

En términos geográficos, la mencionada localidad se ubica en la parte central de la selva amazónica y al sur de la provincia de Leoncio Prado. A continuación, se detalla con exactitud las coordenadas de su ubicación por el Sistema de Posicionamiento Global:

- | | |
|-----------------|---------------|
| • Latitud Sur | : 09° 14' 49" |
| • Latitud Oeste | : 75° 59' 31" |
| • Altitud | 700 m.s.n.m. |

Tiene una extensión territorial de 100.32 km².

Límites:

- | | |
|---------|--|
| ✓ Este | : Distrito de Rupa Rupa y el río Huallaga |
| ✓ Oeste | : Distrito Alomía Robles y Hermilio Valdizan |
| ✓ Norte | : Distrito de José Crespo Castillo |
| ✓ Sur | : Distrito de Rupa Rupa |

Según la ubicación en el tiempo la población en estudio corresponderá a usuarios atendidos por emergencia en el Hospital de Tingo María, durante el mes de noviembre, 2018.

3.2 Población

La población estuvo constituida por los 450 usuarios promedio que acuden al servicio de emergencia.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- ✓ Los usuarios del servicio de emergencia mayores de 18 años
- ✓ Los usuarios del servicio de emergencia de ambos sexos.
- ✓ El usuario puede responder a las herramientas de recopilación de datos.
- ✓ Los usuarios que han firmado el consentimiento informado han aceptado su participación en el estudio.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios de servicio de emergencia hasta 18 años.
- ✓ Los usuarios no encuentran que respondan las herramientas de recopilación de datos.
- ✓ Los usuarios no han firmado un consentimiento consciente, participando en el estudio.

3.3 Muestra

Para hallar el tamaño de muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

N=Total de la población

P= proporción esperada en este caso 50% =0.50

Q=1-p (en este caso 5'%=0.50)

E= precisión (se usa un 5%)

Z=1.96 al cuadrado para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 450}{0.05^2 \times (450-1) + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50} = 207$$

La muestra estuvo constituida por 207 usuarios externos.

“Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia se seleccionó teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión”.

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel

De acuerdo al nivel, este estudio se encuentra en el nivel de relacional, puesto que se relaciona con las variables en estudio.

3.4.2 Tipo de estudio

- En primer lugar, de acuerdo a la planificación de la toma de datos, el presente estudio fue prospectivo, puesto que, se recabó información de acontecimientos que sucedieron en la población en estudio.
- En segundo lugar, según la intervención del investigador, este estudio fue observacional, dado que, solo se observaron y describieron los hechos tal cómo sucedieron.
- De la misma forma, conforme al número de ocasiones en qué se suele medir la variable, este estudio fue corte transversal, ya que la información que se tomó fue solo en un momento.
- En cuarto lugar, de acuerdo con el enfoque, esta investigación es cuantitativa, porque los datos fueron procesados y analizados, así como para el contraste de hipótesis, mediante el uso de la estadística descriptiva y referencial respectivamente.
- Como último punto, según el número de variables de interés, la investigación fue analítico bivariado.

3.5 Diseño de investigación

“Este estudio de investigación empleó un diseño observacional nivel relacional, representado en el siguiente esquema”:

Dónde:



M = Población

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción del usuario externo

r = Relación entre variables planteadas

3.6 Técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnicas

La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta

3.6.2 Instrumentos:

El instrumento utilizado fue el cuestionario; para lo cual se elaboró un cuestionario para el recojo de datos sobre calidad de atención la misma que contó con 28 ítems la cual consta de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este cuestionario nos permitió establecer calidad de atención según lo siguiente:

Inadecuada = 28 a 70 puntos

Adecuada = 71 a 140 puntos.

Afin de determinar el grado de satisfacción se utilizó un cuestionario de 9 ítems con alternativas cuantificadas del uno al cinco, donde a menor valor menor grado de satisfacción. Este instrumento nos permitió determinar el grado de satisfacción teniendo en cuenta lo siguiente:

Insatisfecho = 9 a 23 puntos

Satisfecho = 24 a 45 puntos.

Ambos instrumentos han sido tomados como referencia con algunas modificaciones según nuestro interés de Quispe Pérez³⁸

Validación de los instrumentos:

“Respecto a este aspecto importante, para la validación de los instrumentos de recolección de datos, se requirió el juicio de siete expertos, los cuales poseían amplio dominio al respecto”. De esta forma, fueron ellos quienes mediante un arduo análisis validaron el instrumento y realizaron una serie de sugerencias, los cuales fueron mejorados uno por uno antes de continuar con la aplicación de los siguientes pasos. Consecutivamente, se aplicó el coeficiente de AIKEN en la que se obtuvo un valor de 0.84.

Confiabilidad de los instrumentos:

“Para determinar fiabilidad se aplicó una prueba piloto a una muestra de 10 alcanzando un coeficiente según Alfa de Crombach de 0,84 para el instrumento de calidad de atención y 0,72 para la encuesta de satisfacción del usuario”.

3.7 Procedimiento

“Se presentó una solicitud dirigida a la dirección del Hospital Tingo María, para el permiso en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos”.

Una vez emitido el documento de autorización se procedió a coordinar con el medico jefe y enfermera jefa del servicio de emergencia para determinar los días para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

Se procedió a encuestar a los usuarios de emergencia previo consentimiento informado durante el periodo que duró la recolección de datos, hasta completar el número de la muestra establecida.

Más adelante, se desarrolló el proceso de tabulación, análisis e interpretación de datos, así como se elaboró el informe final.

3.8 Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos que se consideró el consentimiento informado, este consentimiento fue obligatoriamente aplicado para el recojo de datos, ya que se consideró importante explicarle a los usuarios y en general a todos los participantes, el objetivo de la investigación, su finalidad e importancia, para qué de esta forma, nuestros participantes no se sientan cómo sujetos utilizados con fines individuales y propios del investigador, sino como miembros fundamentales que con su participación contribuyen con el desarrollo de la carrera profesional.

De forma similar, se tuvieron en consideración los principios bioéticos, los cuales se detallan a continuación:

Beneficencia, mediante este principio se trató de lograr que los resultados obtenidos dentro de esta investigación tengan un gran beneficio para cada uno de los participantes.

No maleficencia, el respeto de este principio se demuestra en el hecho de que, en ningún momento se expuso en riesgo los derechos, el bienestar o la dignidad de los participantes. Toda la información que se recaudó de ellos, fue de carácter confidencial, con su consentimiento y utilizado estrictamente a los fines que se describió y detalló en este estudio.

Autonomía, este principio se aplicó en el momento en que se informó y explicó a los participantes clara y precisamente que podían o no participar. Asimismo, previamente a su participación se obtuvo su permiso y consentimiento de forma oral y escrita.

Justicia, este principio queda claramente evidenciado en el respeto que se les brindó a los participantes, dado que, los instrumentos de investigación se emplearon de forma amable, equitativa y respetuosa a todos los participantes, sin hacer alguna distinción por su condición social, económica, religión, sexo u otro aspecto de cualquier índole.

3.9 Tabulación

Se consideraron las siguientes etapas:

- **Revisión de los datos:** Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el presente estudio; así mismo, se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias en los mismos.
- **Codificación de los datos:** Esta codificación se empleó en la recolección de datos. De esta manera, se logró transformar las respuestas en códigos numéricos según criterios válidos y de acuerdo a las variables de estudio. Todos los datos fueron clasificados de forma numérica, así como categórica y ordinalmente.
- **Procesamiento de los datos:** Después de recolectar los datos, estos fueron procesados en el software Excel de manera manual. Cabe mencionar que, previamente se elaboraron la tabla matriz, la tabla código y un modelo de una pequeña base de datos en el software estadístico SPSS.

- Plan de tabulación de datos: Teniendo en consideración los datos que se obtuvieron, y con la finalidad de lograr los objetivos planteados y responder a las preguntas de investigación, se procedió a tabular los datos en cuadros de porcentaje y frecuencia. Todo ello, con la finalidad de que se facilite su observación en la parte descriptiva, identificando con facilidad las variables de estudio.
- Presentación de datos: Todos los datos se presentaron en figuras y tablas académicas de las variables a estudiar, con el propósito principal de que su análisis e interpretación sea factible y vaya acorde de lo establecido en el marco teórico.

3.10 Análisis de datos

El análisis de datos e interpretar de forma individual cada variable según los objetivos y mediante el uso de la estadística descriptiva. “Por otro lado, para poder determinar la relación entre nuestras variables, se hizo uso de la estadística inferencial, específicamente la no paramétrica con la Chi cuadrada, en la que se tuvo en cuenta un valor $p < 0,05$ como estadísticamente significativo”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

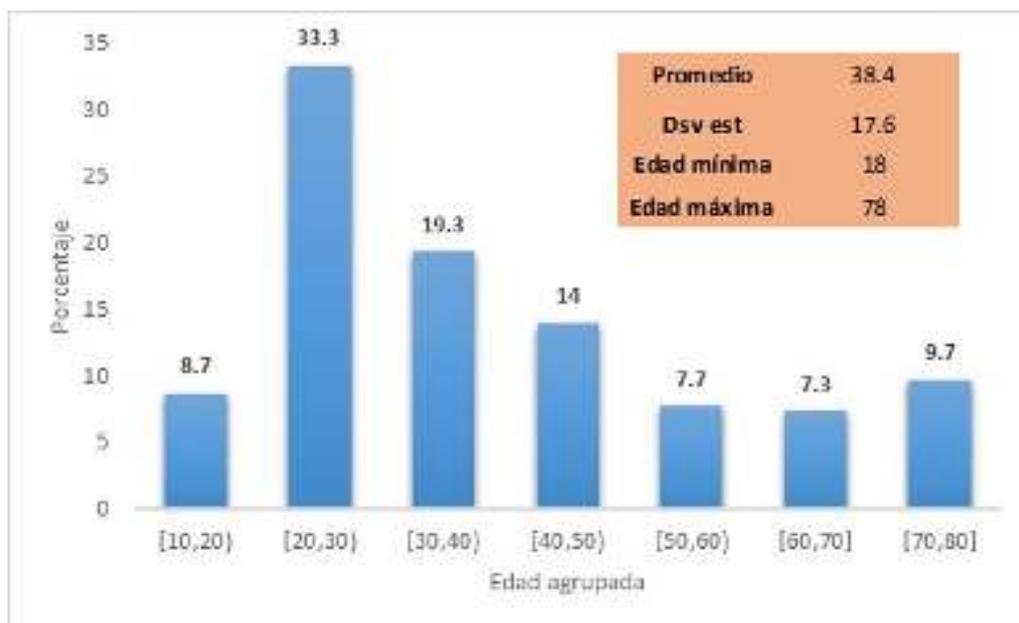
4.1.1 Datos generales:

**Tabla N° 01: Distribución de los usuarios externos según datos generales
Hospital Tingo María, 2018**

Variable	n=207	
	Frecuencia	Porcentaje
Edad:		
[10,20)	18	8.7
[20,30)	69	33.3
[30,40)	40	19.3
[40,50)	29	14
[50,60)	16	7.7
[60,70]	15	7.3
[70,80]	20	9.7
Sexo:		
Masculino	62	30
Femenino	145	70
Nivel educativo:		
Sin instrucción	14	6.8
Primaria	37	17.9
Secundaria	68	32.9
Superior	88	42.5
Procedencia:		
Urbana	140	67.6
Rural	67	32.4

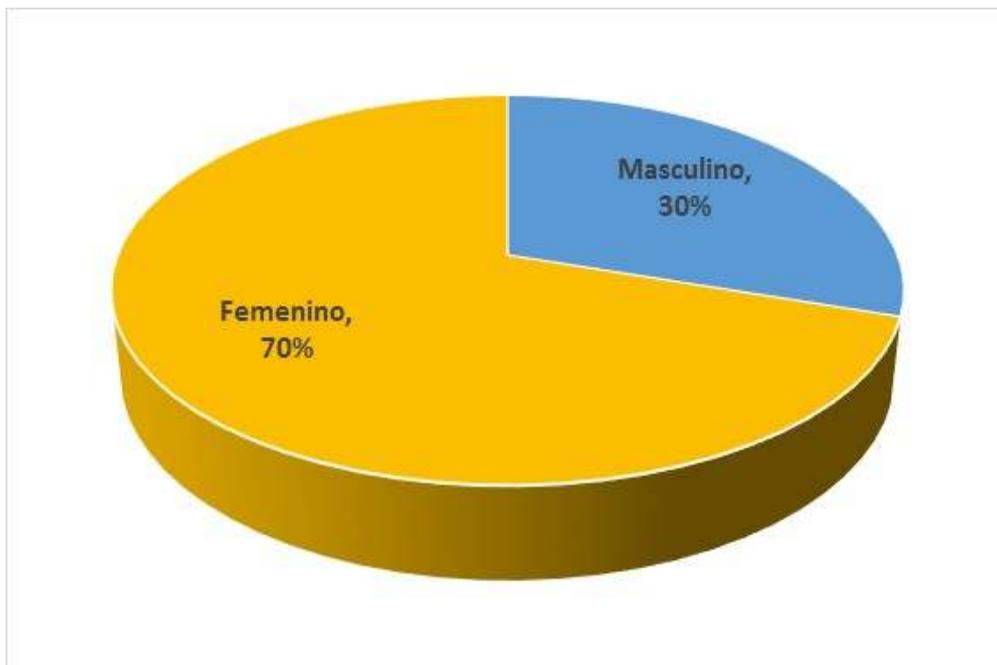
Fuente: Encuesta aplicada por

**Figura N° 01: Porcentaje de usuarios externos según edad
Hospital Tingo María, 2018**



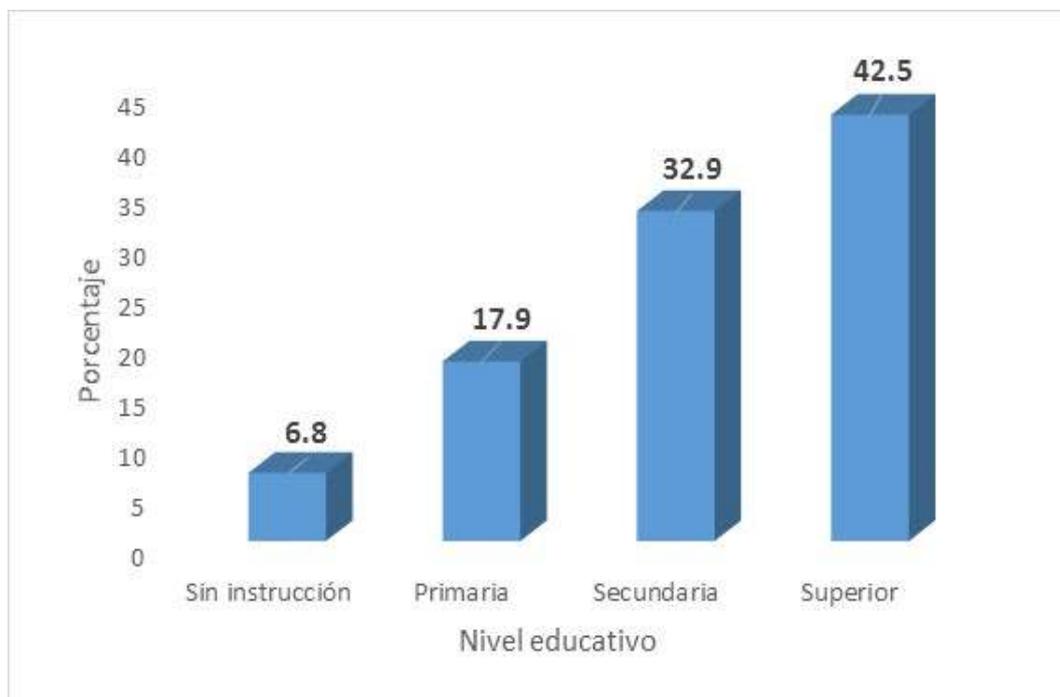
“En la figura se precisa del total de usuarios externos de emergencia del hospital Tingo María, el [33,3%(69)] incumben edades entre 20 a 30 años, continuado por un [19,3%(40)] de usuarios con edades de 31 a 40 años. La edad con término medio fue de 38,4 años, con una desviación estándar 17,6 y con una edad mínima de 18 años y una máxima de 78 años”.

**Figura N° 02: Porcentaje de usuarios externos según sexo
Hospital Tingo María, 2018**



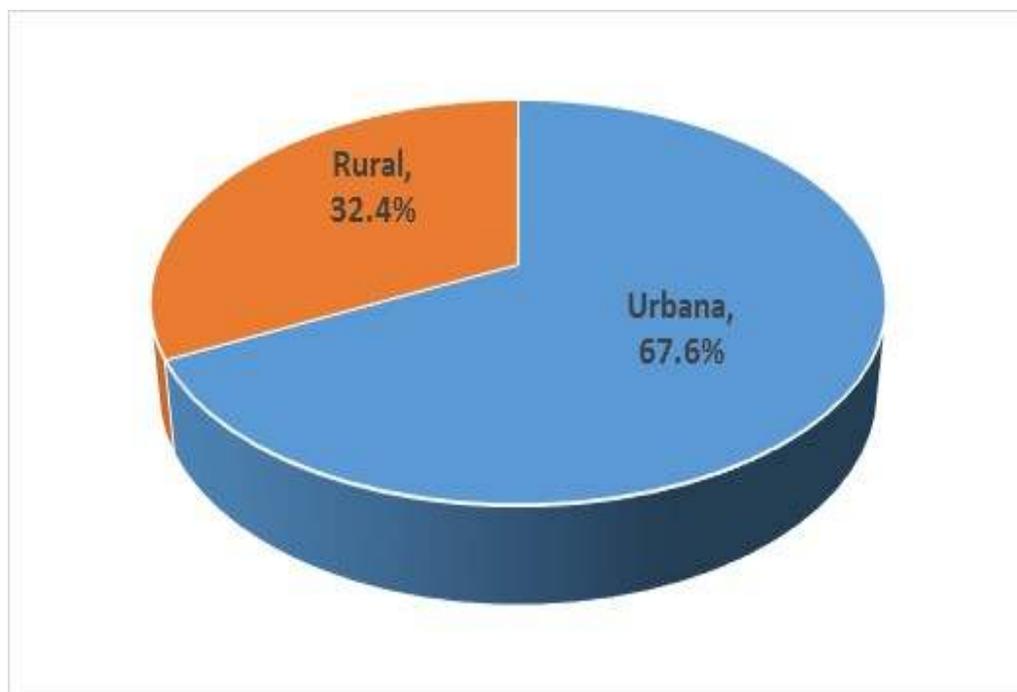
“En la figura se precisa del total de usuarios externos de emergencia del hospital Tingo María, el [70,0%(145)] corresponden al sexo femenino, seguida por los del sexo masculino con un [30,0%(62)]”.

**Figura N° 03: Porcentaje de usuarios externos según nivel educativo
Hospital Tingo María, 2018**



“En la figura se precisa del total de usuarios externos de emergencia del hospital Tingo María, en relación al nivel educativo, el [42,5%(88)] alcanzaron el nivel educativo superior, seguida por el [32,9%(68)] alcanzaron el nivel secundario”. Así mismo se tuvo un porcentaje de [6,8%(14)] que refirieron no tener nivel educativo.

**Figura N° 04: Porcentaje de usuarios externos según procedencia
Hospital Tingo María, 2018**



“En la figura se precisa en relación al lugar de procedencia del total de usuarios externos de emergencia del hospital Tingo María”, mayoritariamente el [67,6%(140)] corresponden a usuarios de la zona urbana y el [32,4%(67)] a usuarios de la zona rural.

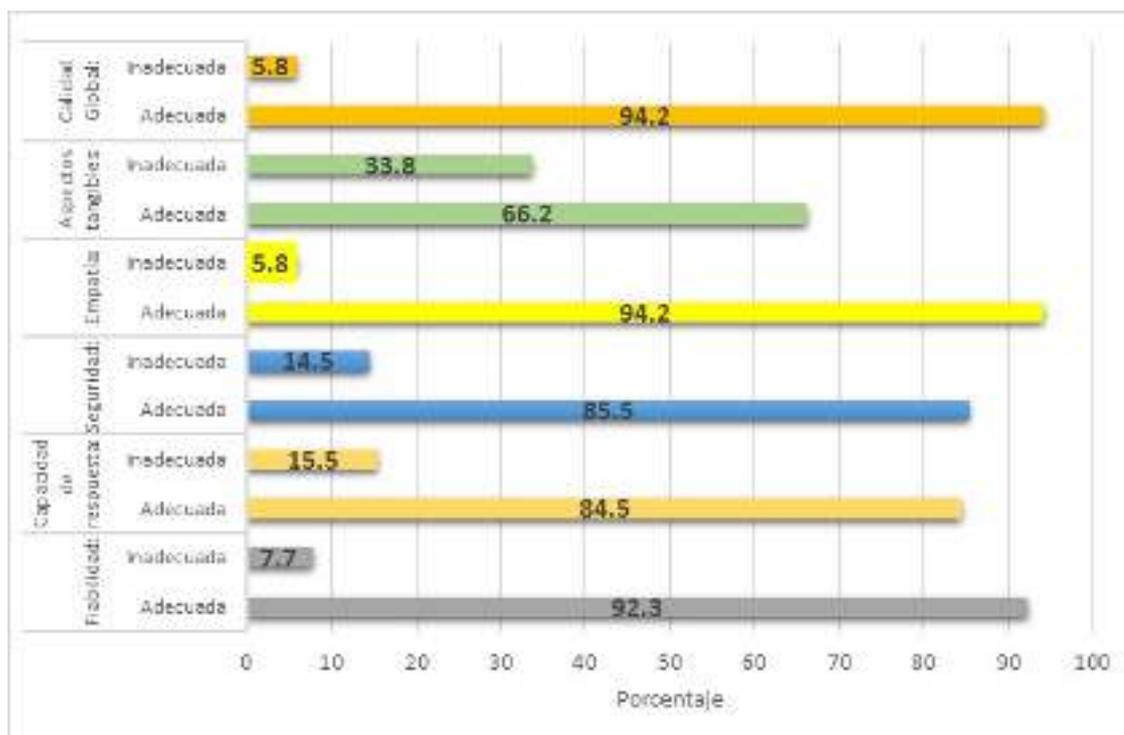
**Tabla N° 02: Distribución de los usuarios externos según percepción de la calidad de atención por dimensiones
Hospital Tingo María, 2018**

Dimensiones	n=207	
	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad:		
Adecuada	191	92.3
Inadecuada	16	7.7
Capacidad de respuesta:		
Adecuada	175	84.5
Inadecuada	32	15.5
Seguridad:		
Adecuada	177	85.5
Inadecuada	30	14.5
Empatía:		
Adecuada	195	94.2
Inadecuada	12	5.8
Aspectos tangibles:		
Adecuada	137	66.2
Inadecuada	70	33.8
Calidad Global:		
Adecuada	195	94.2
Inadecuada	12	5.8

Fuente: Encuesta aplicada por

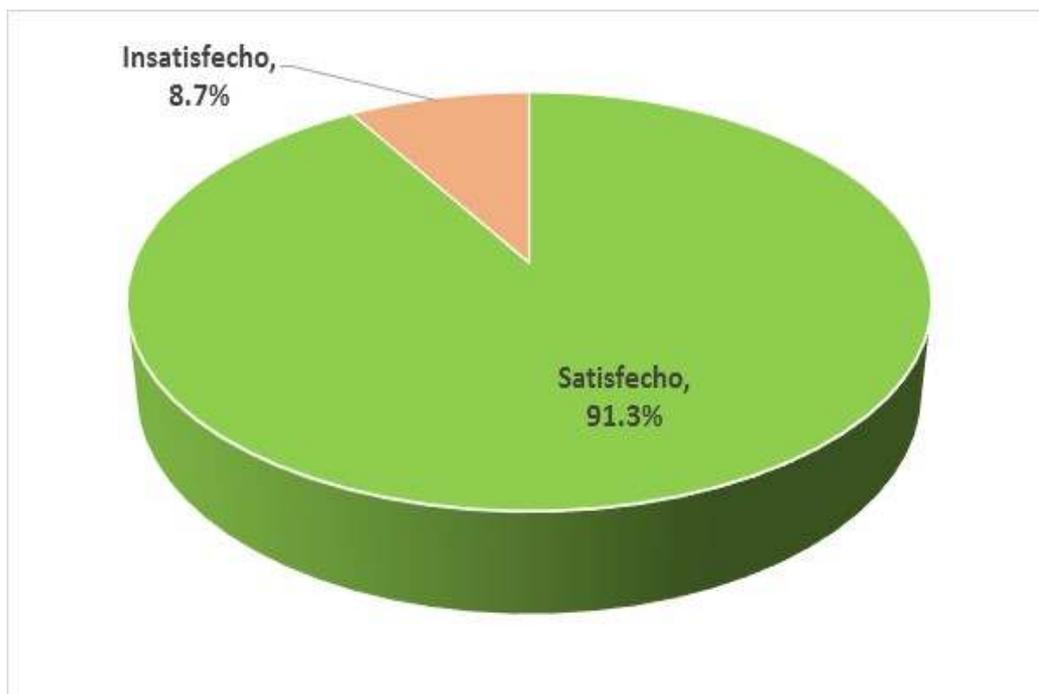
Figura N° 05: Porcentaje de los usuarios externos según percepción de la calidad de atención por dimensiones

Hospital Tingo María, 2018



En la figura se precisa en relación a la calidad de atención percibida por los usuarios de emergencia, evidenciándose que en las dimensiones empatía los usuarios lo consideran como una calidad de atención adecuada con un 94,2%. Obteniéndose un porcentaje de 92,3% en la dimensión fiabilidad. Con porcentajes menores considerados como atención de calidad adecuado se encuentran las dimensiones seguridad 85,5%; capacidad de respuesta 84,5% y con un porcentaje mucho menor pero aceptable se encuentra la dimensión aspectos tangibles 66,2%.

**Figura N° 06: Porcentaje de los usuarios externos según nivel de satisfacción de la atención recibida
Hospital Tingo María, 2018**



En la figura se precisa en relación al grado de satisfacción de la atención recibida por los usuarios de emergencia, el [91,3%(189)] refirió estar satisfecho, solo el [8,7%(18)] manifestó estar insatisfecho de la atención recibida.

4.2 Análisis inferencial

**Tabla N° 03: Relación entre la calidad de atención por dimensiones y satisfacción de los usuarios externos
Hospital Tingo María, 2018**

Dimensión de calidad	Satisfacción del usuario				Chi cuadrada (X ²)	p Valor
	Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%		
Fiabilidad:						
Adecuado	179	94.7	12	66.7	14,402	0,000
Inadecuado	10	5.3	6	33.3		
Capacidad de respuesta:						
Adecuado	167	88.4	8	44.4	21,008	0,000
Inadecuado	22	11.6	10	55.6		
Seguridad:						
Adecuado	167	88.2	10	55.6	11,747	0,001
Inadecuado	22	11.6	8	44.4		
Empatía:						
Adecuado	181	95.8	14	77.8	6,724	0,010
Inadecuado	8	4.2	4	22.2		
Aspectos tangibles:						
Adecuado	131	69.3	6	33.3	9,506	0,002
Inadecuado	58	30.7	12	66.7		

Fuente: Encuesta aplicada por

“Al contrastar la relación entre las diferentes dimensiones de la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios externos de emergencia a través de la prueba Chi Cuadrada, se evidenció lo siguiente: Existe relación significativa entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción con un [$X^2=14,402$; $p=0,000$]”.

“Existe relación significativa entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción con un [$X^2=21,008$; $p=0,000$]”

Existe relación significativa entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el grado de satisfacción con un [$X^2=11,747$; $p=0,001$]

“Existe relación significativa entre la calidad de atención según dimensión empatía y el grado de satisfacción con un [$X^2=6,724$; $p=0,010$]

Existe relación significativa entre la calidad de atención según dimensión aspectos tangibles y el grado de satisfacción con un [$X^2=9,506$; $p=0,002$]”

**Tabla N° 04: Relación entre la calidad de atención global y la satisfacción de los usuarios externos
Hospital Tingo María, 2018**

Calidad de atención	Satisfacción del usuario				Chi cuadrada (X ²)	p Valor
	Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%		
Calidad global:						
Adecuado	185	97.9	10	55.6	46,447	0,000
Inadecuado	4	2.1	8	44.4		

Fuente: Encuesta aplicada por

En términos generales los usuarios externos de emergencia del Hospital Tingo María, consideran mayoritariamente de adecuada la calidad de atención brindada, así mismo mayoritariamente se encuentran satisfechos de la atención recibida. Al relacionar

ambas variables mediante el estadístico no paramétrico Chi cuadrado encontramos que existe relación entre ambas [$X^2=46,447$: $p=0,000$].

4.3 Discusión de resultados

A nivel mundial, en la actualidad, los hospitales cumplen un rol fundamental, puesto que sus labores son orientadas a satisfacer de forma médica, preventiva y curativa todas las enfermedades que puedan tener las personas. Por este motivo, este servicio debe contar con altos niveles de calidad para satisfacer las demandas de los clientes ya sea internos o externos, independientemente a las instituciones que pertenezcan y represente ya sean postas, centros de salud, clínicas, hospitales, etc.³⁹

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, la calidad está sujeta a los niveles de atención que se indiquen respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios. Esta definición presenta la idea de que la calidad es subjetiva, es decir que, no es percibida de la misma forma por todas las personas. Por lo tanto, el nivel de tensión de los establecimientos de salud, no es homogéneo y uniforme.⁴⁰

El instrumento de excelencia que busca lograr un cambio en pro de la eficiencia organizacional es el que se utiliza para poder medir la calidad de atención. Es así que, tanto la calidad como la atención son condiciones fundamentales que se requieren en la actualidad. Ambos factores se caracterizan por la intensa competencia que se viene desarrollando nacional e internacionalmente. Los tiempos que vivimos son cambiantes y por ello es imprescindible poder adaptarnos al cambio, así como también es imprescindible poder entender cuáles son los aspectos que rigen la productividad de los colaboradores. Estudiar el comportamiento de los trabajadores dentro de una organización es un trabajo que se liga con la ciencia, específicamente en el ámbito de la conducta aplicada, dentro del cual se deben tener en consideración diversos elementos que permiten un análisis diverso según estas disciplinas: Psicología, ciencias políticas, sociología, etc. Cada una de las disciplinas mencionadas son diferentes unidades de análisis que abarca tanto un individuo, un grupo y un sistema. “De los resultados obtenidos en el presente estudio evidenciamos según datos generales que la población mayoritariamente atendida en emergencia en el Hospital Tingo María corresponden al grupo de 20 a 30 años con un 33,3% con predominio del sexo femenino 70,0%; con un nivel educativo superior 42,5% y con lugar de procedencia urbana con un 67,6%”. Datos que se relacionan con los resultados

encontrados por Redhead⁴¹ en la que la edad predominante fue de 20 a 30 años (51,0%) predominantemente femenino (73,0%).

En relación a la satisfacción del usuario externo se encontró que el 91,3% de ellos se encuentra satisfecho. Dato que difiere de lo encontrado por Vela⁴² en su estudio realizado en un Hospital público de Huánuco en la que indica que solo el 17,8% de los usuarios atendidos en consultorios externos se encuentran satisfechos.

Al respecto Delbanco y Daley⁴³ sostienen que uno de los resultados fundamentales que surgió a raíz de otorgar servicios de buena calidad es la satisfacción del usuario, puesto que tiene gran influencia en su comportamiento.

“Así mismo Cantú⁴⁴ indica que la satisfacción del usuario, es difícil de medir, no se puede anticipar un resultado, es de duración muy corta, la satisfacción es juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo”. Refiere de la misma forma que los factores primordiales que logran delimitar la satisfacción es la habilidad, comportamiento y actitud que refleje el trabajador en cuestión, para proporcionar un servicio adecuado, como un tiempo de espera aceptable, sin mostrar fallas voluntarias que se cometan en ese instante.

Desde un punto de vista teórico, mi calidad de atención, es el servicio aceptable y considerado que se brindan a los usuarios respecto a la salud del mismo. Por lo cual, para afirmar que existe calidad tensión es necesario cumplir a cabalidad todas las políticas y normas que tenga cada hospital, ya sea en el ámbito público como en el privado. En relación a la calidad de atención percibida por los usuarios externos en nuestro estudio se ha encontrado que el 94,2% refiere que la calidad de atención global en el Hospital Tingo María es adecuada. Ruiz⁴⁵ en su estudio encontró que el 67,0% de los usuarios percibió regular y el 33,0% bueno a la calidad de atención.

En relación a las dimensiones tenidas en cuenta para medir la calidad de atención se consideró las dimensiones empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, y elementos tangibles encontrándose los siguientes resultados.

En relación a fiabilidad, la cual está determinada por la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, el 92,3% de usuarios refirió ser adecuada la calidad de atención. En cuanto a la capacidad de respuesta, dicho de otra forma, la disposición que se tiene para proveer un servicio oportuno y rápido y servir a los usuarios Frente a cualquier necesidad de forma eficiente y eficaz es según el resultado

84.5% adecuado. De la misma forma, referente a la seguridad, la cual se relaciona con la confianza que sienten los usuarios respecto al comportamiento del personal y sus conocimientos en la cortesía, respeto, privacidad y confianza, el 85.5% de los usuarios lo consideran como de cuál. Igualmente, en consideración a la dimensión empatía, lo cual requiere la participación efectiva para poder comprender y entender los problemas de las otras personas, el 94.2% de los usuarios lo consideran como adecuado. Por último, en relación a ciertos aspectos tangibles, las cuales se determinan por los aspectos no internos de los usuarios, es decir por cómo califican las condiciones y apariencias del personal, equipo, comodidad, limpieza e instalaciones, el 66.2 % de los usuarios señalaron tener una de una adecuada atención. Estos datos difieren con el estudio de Vela, en la que en la mayoría de sus dimensiones el usuario percibe una calidad de atención de insatisfacción. Cita asimismo que un proceso Bipolar, el cual es el resultado de una relación entre situaciones intercaladas que surgen por provocaciones es la percepción. Este término trabaja en función a características individuales que posee cada persona y el sistema de conducta que emplee.⁴⁶

Por otro lado, Ruiz⁽¹⁵⁾ indica en su estudio según la calidad de atención que más del 60% de los encuestados, señalaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% responden que se encuentra en un nivel bueno.

Por su parte Redhead, encuentra en todas las dimensiones que los usuarios externos perciben de regular la calidad de atención

Por último, El Ministerio de Salud hace suya la definición de calidad enunciada originalmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de los conocimientos científicos y las diversas técnicas, para extender los beneficios para la salud disminuyendo notablemente sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.”⁴⁷

4.4 Aporte de la investigación

“El aporte de la presente investigación será en contribuir al mejoramiento de la calidad de atención en emergencia del Hospital Tingo María”, el mismo que será evidenciado por nivel adecuado de satisfacción de los usuarios. Razón por la cual todos los resultados que se obtuvieron de este presente estudio deberán ser entregados a las respectivas autoridades de la institución, con el propósito de que éstas se encarguen de diseñar pertinentes estrategias que se relacionen con fomentar el desarrollo de destreza, conocimientos y habilidades que logran modificar la satisfacción actual del usuario externo, lo cual claramente conllevará al mejoramiento de la calidad de atención.

CONCLUSIONES

El estudio ha llegado a las siguientes conclusiones

PRIMERA

“La edad promedio de los usuarios externos fue de 38,4 años de edad con una mínima de 18 y una máxima de 78 años. El 70,0% fueron mujeres. El 42,5% alcanzaron el nivel educativo superior. El 67,6% proceden de la zona urbana”.

SEGUNDA

“En relación a la percepción de la calidad de atención, el 94,2% de los usuarios externos lo perciben como adecuada”

TERCERA

“En relación a satisfacción del usuario externo, el 91,3% refirió estar satisfecho”.

CUARTA

“Existe relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción [$X^2=14,402$; $p=0,000$]”.

QUINTA

“Existe relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción [$X^2=21,008$; $p=0,000$]”.

SEXTA

“Existe relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el grado de satisfacción [$X^2=11,747$; $p=0,001$]”.

SEPTIMA

“Existe relación entre la calidad de atención según dimensión empatía y el grado de satisfacción [$X^2=6,724$; $p=0,010$]”.

OCTAVA

“Existe relación entre la calidad de atención según dimensión aspectos tangibles y el grado de satisfacción [$X^2=9,506$; $p=0,002$]”.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere mejorar la infraestructura y las condiciones externas con la finalidad de mejorar indicadores de calidad en relación a aspectos tangibles.
- “Diseñar procesos de mejora, enfatizando aquellos que requieran mayor atención con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario”.
- “El área de Gestión de la calidad, debe realizar medición del nivel de satisfacción de los usuarios externos en Hospital la cual permitirá el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. “Alquipa, A. (2004). Calidad de atención de enfermería según opinión de pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEM, Lima, 2003. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aiquipa_ma/aiquipa_ma.pdf.”
2. “Quispe Pérez. Calidad de servicio del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. Andahuaylas 2015. [Tesis para optar título profesional de licenciado en administración de empresas]. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2015”
3. “Redhead García. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. [En línea]. [Citado agosto 2018] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=7CC8BFCFD9A8A28483E5F192FF3B85E6?sequence=1”
4. “OMS (1986). Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa”.
5. “Fernández Busso. Calidad de la atención médica. [En línea] [Citado agosto 2018]. Disponible en: <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>”
6. “Santillán Fernández; Asmat Valdivia. Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo [En línea] Trujillo 2014. [Citado agosto 2018]. Disponible en: <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/viewFile/805/732>”
7. Quispe Pérez. Op. Cit., p. 24

8. *Ibíd.*, p. 12
9. “Ipinza Riveros M. Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. *CuadMédSoc (Chile)* 2007; 47 (1):5-17.”
10. “Vela L. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco. [Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias de la salud] Universidad de Huánuco. Huánuco 2016”.
11. Del Salto Mariño. Calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. [En línea]. Ecuador 2014. [Citado setiembre 2018]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
12. Sánchez Barrón. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe, México. [En línea]. México 2012. [Citado setiembre 2018]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
13. Pérez Toro; Sanfeliu Bresneyder. Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe. [En línea] Cartagena 2013. [Citado setiembre 2018]. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>
14. Redhead García. *Op. Cit.* P., 11
15. “Infantes Gómez. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. [En línea] Iquitos 2016. [Citado Setiembre 2018]. Disponible en: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>”

16. Díaz Guevara. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca. [En Línea]. Cajamarca 2014. [Citado setiembre 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1>
17. Ruiz Pinchi. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto. [En línea] Tarapoto 2016 [Citado setiembre 2018]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
18. Fernández Ayala, Tiburcio Alcedo, Vásquez Zevallos. Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano. [En línea]. Huánuco 2014 [Citado setiembre 2018]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_6d3c88c002db6b849466665e66466282
19. Gilmore CM, De Moraes H. (1996) Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX.
20. Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú. Pag 229
21. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984.
22. Albrech K (1992). Servicio al cliente interno. Primera edición. Barcelona. España.: Ediciones Paidós, p. 65

23. Álvarez Heredia, F (2007). Calidad y auditoría en salud. Bogotá: Ecoe,
24. Ishikawa. Citado por Quispe Pérez. Op. Cit. P. 33
25. Imperatori, E. (1999). Más de 1001 conceptos para mejorar la calidad de los servicios de salud. Edición Lisboa. P, 291
26. Ruiz Pinchi. Op. Cit., p. 25
27. Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. [En línea]. Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
28. *Ibíd.*, p. 43
29. Matsumoto N. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa pública. [internet]. Bolivia 2014 [citado enero 2020]. Universidad Católica Boliviana. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
30. Mariño M. Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. [internet] Madrid [citado dic 2019] disponible en: https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf
31. Zaragoza G: Aplicación del modelo de calidad del servicio Servqual en el área de recursos humanos. México 2015. Tesis para obtener grado de maestro en administración. Universidad Jesuita de Guadalajara 2015. Disponible en: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3422/TOG%20National%20Car%20Rental.pdf?sequence=2>

32. Quispe Pérez. Op. Cit., p. 56
33. Thompson. Satisfacción del cliente. 1997 [En línea] [Citado julio 2018]. Disponible en: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
34. MINSA. Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de las Personas y Dirección Ejecutiva de servicios de salud. pág. 3. Lima. 2002
35. *Ibíd.*, p. 5
36. Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1a ed. México.
37. MINSA. Instituto Nacional de salud del niño. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. [En línea] [Citado agosto 2018]. Disponible en: <http://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>
38. Quispe Pérez. Op.Cit., p. 87
39. Redhead García. Op. Cit. P., 14
40. Organización Mundial de la Salud. Carta de Ottawa para la promoción de la salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa
41. Redhead García. Op. Cit. P., 101
42. Vela. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo, Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco. [Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias de la salud] Universidad de Huánuco. Huánuco 2016.

43. Delbanco T. y DaleyJ. Through the patient's eyes: strategies toward more successful contraception. *Obstet Gynecol.*88(3 Suppl) 1996: 41- 47
44. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; p. 166.
45. Ruiz P. Op. Cit., p. 45
46. Manuel Gonzáles. La Percepción. México. 2002
47. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><u>Problema general:</u></p> <p>“¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del hospital Tingo María, 2018?”</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p> <p>“¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <p>“Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>“Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario</p>	<p><u>Hipótesis general:</u></p> <p>“La calidad de atención tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”</p> <p><u>Hipótesis específica:</u></p> <p>“Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del hospital</p>	<p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Nivel educativo</p> <p>Procedencia</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>“Tipo de investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo, nivel relacional de corte trasversal”</p> <p>“Diseño de investigación:</p> <p>Observacional relacional”</p> <p>“Muestra:</p> <p>207 usuarios del servicio de laboratorio”</p> <p>“Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p>

<p>fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?”</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?</p> <p>“¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según</p>	<p>externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”</p> <p>Describir la relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018</p> <p>Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018</p>	<p>Tingo María, 2018 “</p> <p>“Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018“</p> <p>Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018</p> <p>Existe relación entre la dimensión empatía y la</p>		<p>Encuesta Cuestionario”</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p>
--	---	---	--	--

<p>dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?”</p> <p>“¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018?”</p> <p>“¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según</p>	<p>“Determinar la relación entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”</p> <p>“Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”</p>	<p>satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018</p> <p>“Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”</p>		
--	--	---	--	--

dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018”				
--	--	--	--	--



ANEXO 02.

Consentimiento informado



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCION Y EL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA, 2018”

OBJETIVO: “Determinar la relación que existe entre la Calidad de Atención y el Grado de satisfacción del usuario Externo del servicio de Emergencia del Hospital Tingo María 2018”.

INVESTIGADOR: Lic. KELLY GIANINA PICON VIVAS.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita



Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2018

ANEXO 03**CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO
MARIA, 2018**

“Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que ha recibido en el servicio de laboratorio

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación”.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años

2. Sexo

Masculino ()

Femenino ()

3. Nivel educativo: Sin instrucción ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

4. Procedencia: Urbana ()

Rural ()

“Califique las Percepciones, que se refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación”.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Fiabilidad.					
1.¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una atención en el servicio de emergencia son inmediatas?					
2.¿De qué manera califica usted la atención del personal de emergencia en relación al orden de llegada de los pacientes?					
3.¿Cómo considera usted al personal de emergencia durante su atención en relación a su privacidad?					
4.¿Cómo considera usted al personal de emergencia durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5.¿En qué medida considera usted que el profesional de emergencia le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar solicitado?					
6.¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de emergencia qué hacer si sus síntomas persisten?					
7.El personal de emergencia mostró interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					

DIMENSION: Capacidad de respuesta.					
8.¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de emergencia al ser atendido en el servicio de emergencia?					
9.¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico al ser atendido en el servicio de emergencia?					
10.¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11.¿Considera usted que el tiempo de duración de la atención brindados por el médico son los suficientes?					
DIMENSIÓN: Seguridad					
12.La información recibida por parte el médico, referente a su salud ¿Cómo usted lo considera?					
13.¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14.Durante su atención en emergencia ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?					
15.¿Cómo considera Usted al personal de salud en relación a la confianza y comunicación?					
DIMENSIÓN: Empatía.					
16.¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema?					
17.¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
18.¿Usted comprendió sobre los procedimientos que le realizaron?					
19. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
20.¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?					
21.¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las orientaciones brindadas a seguir en el hogar?					

DIMENSIÓN: Aspectos tangibles					
22. ¿En qué medida usted calificó al personal de emergencia sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
23. ¿En qué medida califica usted la ventilación e iluminación dentro del área de emergencia?					
24. ¿El personal de emergencia utilizó guantes, mascarillas durante su atención?					
25. ¿Considera que el ambiente de emergencia cuenta con lo necesario de equipos e insumos para su atención?					
26. ¿Considera adecuado la sala de espera o traje para su atención en ¿Cómo usted lo califica?					
27. ¿Usted considera que el ambiente de hospitalización de emergencia se presta para una atención con privacidad y diferenciada?					
28. En general, las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) de emergencia ¿En qué medida Usted lo califica?					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA,
2018**

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Después de la atención ¿Cómo considera usted el nivel de atención del servicio de emergencia?					
2. ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?					
3. ¿En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la entrega de los exámenes médicos de los usuarios?					
4. ¿Usted es comunicado inmediatamente de no haber insumos de algunos exámenes que le solicitó el medico?					
5. ¿Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de emergencia?					
6. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios de este Hospital?					
7. ¿En qué nivel considera el trato del personal de emergencia?					
8. ¿Después de la atención ¿Cuál es su nivel de satisfacción?					
9. ¿En qué medida usted recomendaría a otros pacientes a ser tratarse en este Hospital?					

Gracias por su colaboración



ANEXO 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO

Maestría: Gestión Pública para el desarrollo social.

Título: "Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018".

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Tingo María, 2018".

Estimado(a) Licenciada(o) esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta, valorado de 1 a 4 respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: **VIOLETA MICHELLE GARCIA CHAVEZ** especialidad: **CENTRO QUIRURGICO**

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una atención en el servicio de emergencia son inmediatas?	4	4	4	4
	2. ¿De qué manera califica usted la atención del personal de emergencia en relación al orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	4
	3. ¿Como considera usted al personal de emergencia durante su atención en relación a su privacidad?	4	4	4	4
	4. ¿Como considera usted al personal de emergencia durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	4	4	4	4
	5. ¿En qué medida considera usted que el profesional de emergencia le realizo de manera cuidadosa el examen de su malestar solicitado?	4	4	4	4
	6. ¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de emergencia que hacer si sus síntomas persisten?	4	4	4	4
	7. ¿El personal de emergencia mostro interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	4	4	4	4

CAPACIDAD DE RESPUESTA	8. ¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de emergencia al ser atendido en el servicio de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	9. ¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico al ser atendido en el servicio de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	10. ¿Como considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	┌	┌	┌	┌
	11. ¿Considera usted que el tiempo de duración de la atención brindados por el medico son los suficientes?	┌	┌	┌	┌
SEGURIDAD	12. ¿La información recibida por parte del médico, referente a su salud? ¿Como usted lo considera?	┌	┌	┌	┌
	13. ¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	┌	┌	┌	┌
	14. Durante su atención en emergencia ¿en qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?	┌	┌	┌	┌
	15. ¿Como considera Usted al personal de salud en relación a la confianza y comunicación?	┌	┌	┌	┌
EMPATIA	16. ¿Como considera Usted al personal de salud durante su atención sobre el interés que mostro para solucionarle su problema?	┌	┌	┌	┌
	17. ¿De qué manera usted califico al personal de salud sobre las explicaciones que le brindo para realizarse los exámenes médicos?	┌	┌	┌	┌
	18. ¿Usted comprendido sobre los procedimientos que le realizaron?	┌	┌	┌	┌
	19. Usted comprendido la explicación que le brindó el medico sobre el tratamiento: ¿tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	┌	┌	┌	┌
	20. ¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el medico son adecuadas como para usted?		┌	┌	┌
	21. ¿De qué manera usted califico al personal de salud sobre las orientaciones brindadas a seguir en el hogar?	┌	┌	┌	┌

ASPECTOS TANGIBLES	22. ¿En qué medida usted califico al personal de emergencia sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	F	F	F	F
	23. ¿En qué medida califica usted la ventilación e iluminación dentro del área de emergencia?	F	F	F	F
	24. ¿El personal de emergencia utilizo guantes, mascarillas durante su atención?	F	F	F	F
	25. ¿Considera que el ambiente de emergencia cuenta con lo necesario de equipos e Insumos para su atención?	F	F	F	F
	26. ¿Considera adecuado la sala de espera o triaje para su atención?	F	F	F	F
	27. ¿Usted considera que el ambiente de hospitalización de emergencia se presta para una atención con privacidad y diferenciada?	F	F	F	F
	28. En general, las Instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) de emergencia. ¿En qué medida usted lo califica?	F	F	F	F

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____


GOBIERNO REGIONAL
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA
 U.E. HOSPITAL ROSA MORA


 Lic. EN. VIOLETA MICHELLE GARCIA CHAVEZ
 COORDINADORA TELESAUD
FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO

Maestría: Gestión Pública para el desarrollo social.

Título: "Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María 2018".

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Tingo María 2018".

Estimado (a) Licencia (o) esta matriz es para evaluar los ítems del enunciado del presente instrumento politómico, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado como nula, baja, media, alta, valorado de 1 a 4 respectivamente. Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: VIOLETA MICHELLE GARCIA CHAVEZ

Especialidad: CENTRO QUIRURGICO

ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. ¿Después de la atención ¿cómo considera usted el nivel de atención del servicio de emergencia?	4	4	4	4
2. ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?	4	4	4	4
3. ¿En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la entrega de los exámenes médicos de los usuarios?	4	4	4	4
4. ¿Usted es comunicado inmediatamente de no haber insumos de algunos exámenes que le solicito el medico?	4	4	4	4



5. ¿Usted en el hospital, ¿en qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de emergencia?	4	4	4	4
6. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios de este hospital?	4	4	4	4
7. ¿En qué nivel considera el trato del personal de emergencia?	4	4	4	4
8. ¿Después de la atención? ¿Cuál es su nivel de satisfacción?	4	4	4	4
9. ¿En qué medida usted recomendaría a otros pacientes a ser tratados en este hospital?	4	4	4	4

¿hay alguna dimensión o ítems que no fue evaluada SI () NO (x) en caso de si,

¿Qué dimensión o ítems falta? _____


MINISTERIO DE SALUD
 ORGANISMO REGULADOR DEL SECTOR SALUD
 HOSPITAL VIRREY MARÍA
 U.C. Dr. Violeta Michela García Chávez
 C.E.P. N° 00034
FIRMA Y SELLO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría: Gestión Pública para el desarrollo social.

Título: "Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018".

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Tingo María, 2018".

Estimado(a) Licenciada(o) esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta, valorado de 1 a 4 respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: **ROBERT REATEGUI RUIZ** especialidad: **EN EMERGENCIAS, EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL**

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una atención en el servicio de emergencia son inmediatas?	4	4	4	4
	2. ¿De qué manera califica usted la atención del personal de emergencia en relación al orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	4
	3. ¿Como considera usted al personal de emergencia durante su atención en relación a su privacidad?	4	4	4	4
	4. ¿Como considera usted al personal de emergencia durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	4	4	4	4
	5. ¿En qué medida considera usted que el profesional de emergencia le realizo de manera cuidadosa el examen de su malestar solicitado?	4	4	4	4
	6. ¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de emergencia que hacer si sus síntomas persisten?	4	4	4	4
	7. ¿El personal de emergencia mostro interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	4	4	4	4

CAPACIDAD DE RESPUESTA	8. ¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de emergencia al ser atendido en el servicio de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	9. ¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico al ser atendido en el servicio de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	10. ¿Como considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	┌	┌	┌	┌
	11. ¿Considera usted que el tiempo de duración de la atención brindados por el medico son los suficientes?	┌	┌	┌	┌
SEGURIDAD	12. ¿La información recibida por parte del médico, referente a su salud? ¿Como usted lo considera?	┌	┌	┌	┌
	13. ¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	┌	┌	┌	┌
	14. Durante su atención en emergencia ¿en qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?	┌	┌	┌	┌
	15. ¿Como considera Usted al personal de salud en relación a la confianza y comunicación?	┌	┌	┌	┌
EMPATIA	16. ¿Como considera Usted al personal de salud durante su atención sobre el interés que mostro para solucionarle su problema?	┌	┌	┌	┌
	17. ¿De qué manera usted califico al personal de salud sobre las explicaciones que le brindo para realizarse los exámenes médicos?	┌	┌	┌	┌
	18. ¿Usted comprendido sobre los procedimientos que le realizaron?	┌	┌	┌	┌
	19. Usted comprendido la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento: ¿tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	┌	┌	┌	┌
	20. ¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el medico son adecuadas como para usted?		┌	┌	┌
	21. ¿De qué manera usted califico al personal de salud sobre las orientaciones brindadas a seguir en el hogar?	┌	┌	┌	┌

ASPECTOS TANGIBLES	22. ¿En qué medida usted califico al personal de emergencia sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	┌	┌	┌	┌
	23. ¿En qué medida califica usted la ventilación e iluminación dentro del área de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	24. ¿El personal de emergencia utilizo guantes, mascarillas durante su atención?	┌	┌	┌	┌
	25. ¿Considera que el ambiente de emergencia cuenta con lo necesario de equipos e insumos para su atención?	┌	┌	┌	┌
	26. ¿Considera adecuado la sala de espera o triaje para su atención?	┌	┌	┌	┌
	27. ¿Usted considera que el ambiente de hospitalización de emergencia se presta para una atención con privacidad y diferenciada?	┌	┌	┌	┌
	28. En general, las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) de emergencia. ¿En qué medida usted lo califica?	┌	┌	┌	┌

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____


GOBIERNO REGIONAL
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
 U.E. 401 HOSPITAL TINGO MARÍA


 ROBERT REATEGUI RUIZ
 TEMOLÓGICA Y SALUD AMBIENTAL

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO**

Maestría: Gestión Pública para el desarrollo social.

Título: "Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María 2018".

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Tingo María 2018".

Estimado (a) Licencia (o) esta matriz es para evaluar los ítems del enunciado del presente instrumento politómico, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado como nula, baja, media, alta, valorado de 1 a 4 respectivamente. Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: ROBERT REATEGUI RUIZ **Especialidad:** EMERGENCIAS, EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL

ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. ¿Después de la atención ¿cómo considera usted el nivel de atención del servicio de emergencia?	4	4	4	4
2. ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?	4	4	4	4
3. ¿En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la entrega de los exámenes médicos de los usuarios?	4	4	4	4
4. ¿Usted es comunicado inmediatamente de no haber insumos de algunos exámenes que le solicito el medico?	4	4	4	4
5. ¿Usted en el hospital, ¿en qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de emergencia?	4	4	4	4



6. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios de este hospital?	4	4	4	4
7. ¿En qué nivel considera el trato del personal de emergencia?	4	4	4	4
8. ¿Después de la atención? ¿Cuál es su nivel de satisfacción?	4	4	4	4
9. ¿En qué medida usted recomendaría a otros pacientes a ser tratados en este hospital?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítems que no fue evaluada SI () NO () en caso de si,

¿Qué dimensión o ítems falta? -----

 **GOBIERNO REGIONAL**
DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
U.E. 803 HOSPITAL TINGO MARIA


D.C. ENF. ROBERT REATEGUI RUIZ
UNIDAD EPIDEMIOLOGICA Y SALUD AMBIENTAL

FIRMA Y SELLO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría: Gestión Pública para el desarrollo social.

Título: "Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018".

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Tingo María, 2018".

Estimado(a) Licenciada(o) esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento politómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta, valorado de 1 a 4 respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: **SONIA DELICIAS VIVAS FERNANDEZ** especialidad: **CUIDADOS EN MEDICINA INTERNA**

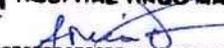
DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	1. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una atención en el servicio de emergencia son inmediatas?	4	4	4	4
	2. ¿De qué manera califica usted la atención del personal de emergencia en relación al orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	4
	3. ¿Como considera usted al personal de emergencia durante su atención en relación a su privacidad?	4	4	4	4
	4. ¿Como considera usted al personal de emergencia durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	4	4	4	4
	5. ¿En qué medida considera usted que el profesional de emergencia le realizo de manera cuidadosa el examen de su malestar solicitado?	4	4	4	4
	6. ¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de emergencia que hacer si sus síntomas persisten?	4	4	4	4
	7. ¿El personal de emergencia mostro interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	4	4	4	

CAPACIDAD DE RESPUESTA	8. ¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de emergencia al ser atendido en el servicio de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	9. ¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico al ser atendido en el servicio de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	10. ¿Como considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	┌	┌	┌	┌
	11. ¿Considera usted que el tiempo de duración de la atención brindados por el medico son los suficientes?	┌	┌	┌	┌
SEGURIDAD	12. ¿La información recibida por parte del médico, referente a su salud? ¿Como usted lo considera?	┌	┌	┌	┌
	13. ¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	┌	┌	┌	┌
	14. Durante su atención en emergencia ¿en qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?	┌	┌	┌	┌
	15. ¿Como considera Usted al personal de salud en relación a la confianza y comunicación?	┌	┌	┌	┌
EMPATIA	16. ¿Como considera Usted al personal de salud durante su atención sobre el interés que mostro para solucionarle su problema?	┌	┌	┌	┌
	17. ¿De qué manera usted califico al personal de salud sobre las explicaciones que le brindo para realizarse los exámenes médicos?	┌	┌	┌	┌
	18. ¿Usted comprendido sobre los procedimientos que le realizaron?	┌	┌	┌	┌
	19. Usted comprendido la explicación que le brindó el medico sobre el tratamiento: ¿tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	┌	┌	┌	┌
	20. ¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el medico son adecuadas como para usted?		┌	┌	┌
	21. ¿De qué manera usted califico al personal de salud sobre las orientaciones brindadas a seguir en el hogar?	┌	┌	┌	┌

ASPECTOS TANGIBLES	22. ¿En qué medida usted califico al personal de emergencia sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	┌	┌	┌	┌
	23. ¿En qué medida califica usted la ventilación e iluminación dentro del área de emergencia?	┌	┌	┌	┌
	24. ¿El personal de emergencia utilizo guantes, mascarillas durante su atención?	┌	┌	┌	┌
	25. ¿Considera que el ambiente de emergencia cuenta con lo necesario de equipos e insumos para su atención?	┌	┌	┌	┌
	26. ¿Considera adecuado la sala de espera o triaje para su atención?	┌	┌	┌	┌
	27. ¿Usted considera que el ambiente de hospitalización de emergencia se presta para una atención con privacidad y diferenciada?	┌	┌	┌	┌
	28. En general, las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) de emergencia. ¿En qué medida usted lo califica?	┌	┌	┌	┌

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

HTM HOSPITAL TINGO-MARÍA

 Sonia D. Vivas Fernandez
 C.E.P 12404
 ESP. CUBADOR EN MEDICINA INTERNA
 C.E.P 3811
FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO**

Maestría: Gestión Pública para el desarrollo social.

Título: "Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Tingo María 2018".

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Tingo María 2018".

Estimado (a) Licencia (o) esta matriz es para evaluar los ítems del enunciado del presente instrumento politómico, teniendo en cuenta los criterios de relevancia, suficiencia, pertinencia y claridad, el que podrá ser calificado como nula, baja, media, alta, valorado de 1 a 4 respectivamente. Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: SONIA DELICIAS VIVAS FERNANDEZ **Especialidad:** CUIDADOS EN MEDICINA INTERNA

ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. ¿Después de la atención ¿cómo considera usted el nivel de atención del servicio de emergencia?	4	4	4	4
2. ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico al prestarle su servicio?	4	4	4	4
3. ¿En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la entrega de los exámenes médicos de los usuarios?	4	4	4	4
4. ¿Usted es comunicado inmediatamente de no haber insumos de algunos exámenes que le solicito el medico?	4	4	4	4
5. ¿Usted en el hospital, ¿en qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de emergencia?	4	4	4	4



6. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios de este hospital?	4	4	4	4
7. ¿En qué nivel considera el trato del personal de emergencia?	4	4	4	4
8. ¿Después de la atención? ¿Cuál es su nivel de satisfacción?	4	4	4	4
9. ¿En qué medida usted recomendaría a otros pacientes a ser tratados en este hospital?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítems que no fue evaluada SI () NO (X) en caso de si,

¿Qué dimensión o ítems falta? -----

HIM HOSPITAL TINGO MARÍA

Sonia Elvira Fernández
 EXP. QUIMICA DE PATOLOGIA INTERNA
 C.E.P. 2011
FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

NOTA BIOGRÁFICA

Kelly Gianina PICON VIVAS, nació en el distrito de San Martín de Porres el 05 de abril de 1982, provincia de Lima, región Lima, de una familia conformada por 3 hermanas y sus padres de profesión médico y enfermera, dada las carreras que tuvieron sus padres incentivaron su vocación para servir a los demás brindando buen trato.

Sus estudios primarios y secundarios lo realizó en el colegio Sagrada Familia año 1997.

Sus estudios superiores lo realizó en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en la especialidad de Ciencias Administrativas y Turismo graduandome en el año 2011.

Dado mi vocación de servicio, ingresó a la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL en la Maestría de Gestión Pública para el Desarrollo Social en el año 2015; en pleno desarrollo de sus estudios de la Maestría llegue a concebir a mi pequeña hija, Mikela Dakota Mckenzie, a la que amo mucho, culminando sus estudios de Posgrado en el año 2019.

Actualmente se encuentra cursando estudios universitarios de Enfermería, mi segunda carrera, en la Universidad de Huánuco en el décimo ciclo, cumpliendo sus metas y objetivos de servicio a la ciudadanía, donde es escaso los programas para servir a muchas personas en estado de abandono.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día martes **05 DE ABRIL DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA
Dr. Antonio Salustio CORNEJO Y MALDONADO
Dr. Sebastian CAMPOS MEZA

Presidente
Secretario
Vocal

Asesor de tesis: Mg. Johny Jose CALDERON CAHUE (Resolución N° 03292-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Kelly Gianina PICON VIVAS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2018”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... 19:15... horas de 05 de abril de 2022.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 27908967

.....
SECRETARIO
DNI N° 02951959

.....
VOCAL
DNI N° 22737844

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0727-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CALIDAD DE ATENCION Y EL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2018”**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Kelly Gianina PICON VIVAS** cuenta con un **índice de similitud del 10%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 21 de marzo de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	x	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	-----------------	----------	------------------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	PICON VIVAS KELLY GIANINA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	963841117
Nro. de Documento:	41228608					Correo Electrónico:	kellypiconvivas@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Apellidos y Nombres:	CALDERON CAHUE JOHNY JOSE					ORCID ID:	0000-0002-2371-4546				
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	25739524			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Secretario:	CORNEJO Y MALDONADO ANTONIO SALUSTIO
Vocal:	CAMPOS MEZA SEBASTIAN
Accesitaria	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
“CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2018”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2022
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)	

Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CALIDAD DE ATENCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN	USUARIO EXTERNO
--	---------------------	-----------------------	-----------------

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI		NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:				

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	PICON VIVAS KELLY GIANINA	Huella Digital
DNI:	41228608	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 15/11/2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.