



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA  
DE LA ESPECIALIDAD DE: ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES  
TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS. CUSCO – 2022**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL ESPECIALISTA DE ENFERMERÍA EN  
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTOR:**

Lic. Luz Marina Cuyo Mamani

**ASESORA:**

Mg. Ricardina Silvia Pacheco Nina

**CODIGO ORCID:**

0000 0001 5154 8058

**CUSCO – PERÚ**

**2023**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Calidad de Atención y Satisfacción de Los Usuarios Externos Atenidos en el Servicio de Emergencias del Hospital Santo Lázaro Cusco - 2022 presentado por: Luz Marina Cuyo Morán? con DNI Nro.: 40273615 presentado por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el título profesional/grado académico de SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE EMERGENCIAS EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 5 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 10 de Julio de 2023

Racheco

Firma

Post firma Ricardina Silvia Pacheco Nina

Nro. de DNI 23852593

ORCID del Asesor 0000 - 0001 - 5154 - 8058

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: OID: 27259: 245007149

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS.pdf**

AUTOR

**LUZ MARINA**

RECUENTO DE PALABRAS

**13524 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**74624 Characters**

RECUENTO DE PAGINAS

**86 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 9, 2023 12:02 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 9, 2023 12:03 AM GMT-5****● 5% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 5% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR RECTOR Y DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.**

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Segunda Especialidad de la Facultad de Enfermería de la UNSAAC, en ese sentido se pone a su consideración el trabajo de investigación denominado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS. CUSCO – 2022”**, a fin de optar al grado de enfermera especialista en emergencias y desastres.

La realización de este estudio a través de sus resultados obtenidos contribuye un aporte positivo para aquellos profesionales de salud que proporcionan una eficiente atención en el área de emergencia del establecimiento de salud mencionado; asimismo, permite mejorar las falencias y brindar una atención de calidad a todos los usuarios externos que acuden al dicho servicio.

Lic. Luz Marina Cuyo Mamani

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por haber hecho posible la realización de mis estudios, aportando en mi formación. mejorando mi desarrollo y experiencia profesional.

A la plana docente de la Segunda Especialidad de la Facultad de Enfermería por haberme transmitido sus sabias enseñanzas que permitieron el crecimiento de mi desempeño personal y profesional.

A la Mg. Ricardina Silvia Pacheco Nina, por su asesoría, apoyo, dedicación, orientación y motivación continua para elaborar este trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinita bondad y por darme la oportunidad de haber llegado hasta este punto de lograr uno de mis objetivos más anhelados.

A mi madrecita Gregoria y mis hermanos por estar siempre alentándome para mi superación constante.

A mi querido esposo y a mis adoradas hijas Luz Katherine y Frecia, por ser los pilares fundamentales de seguir superándome constantemente tanto en lo académico, como en la vida, por su apoyo incondicional.

A mi padre y a mis hermanos Fredy, Wilbert, Carlos. Que en paz descansen, que estoy seguro que desde el cielo guían mi camino.

Luz Marina Cuyo Mamani

## RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022. El paradigma de investigación que se empleo fue cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional no experimental de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario, aplicado sobre una muestra de 341 usuarios. Los resultados del estudio muestran que el perfil de los usuarios fue en su mayoría de sexo femenino en un 62.8%, el 42.8% presentaron estudios secundarios, el 68.9% fueron de procedencia urbana y la edad promedio fue de 43.46 años y la percepción de los usuarios externos atendidos del servicio de emergencia respecto a la calidad de atención del personal de salud del Hospital Santo Tomás es regular en un 56.6% y un 68.3% presentan insatisfacción. De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que, hay un grado de asociación significativa de la calidad de atención con la satisfacción de los beneficiarios externos que fueron atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco-2022.

**Palabras claves:** calidad de atención, satisfacción de usuarios externos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users treated in the emergency service of the Santo Tomás Hospital. Cusco - 2022. The research paradigm that was used was quantitative, descriptive - correlational level non-experimental, cross-sectional, the technique used was the survey and the questionnaire instrument applied to a sample of 341 users.

The results of the study show that the profile of the users was mostly female in 62.8%, 42.8% had secondary studies, 68.9% were of urban origin and the average age was 43.46 years and the perception of the External users attended by the emergency service regarding the quality of care of the health personnel of the Santo Tomás Hospital is regular in 56.6% and 68.3% present dissatisfaction. From the chi-square test at 95% confidence, it is concluded that there is a degree of significant association of the quality of care with the satisfaction of the external beneficiaries who were treated in the Emergency service of the Santo Tomás Hospital, Cusco-2022.

**Keywords:** quality of care, satisfaction of external users.

## ÍNDICE GENERAL

PRESENTACION .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Situación problemática .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	7
2.1. Bases teóricas .....	7
2.2. Marco conceptual .....	16
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación .....	17

CAPITULO III.....	21
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	21
3.1. Hipótesis .....	21
3.1.1. Hipótesis general.....	21
3.1.2. Hipótesis específicas .....	21
3.2. Identificación de variables e indicadores.....	21
3.3. Operacionalización de variables.....	23
CAPITULO IV. ....	25
METODOLOGÍA.....	25
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica .....	25
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	25
4.3. Unidad de análisis .....	27
4.4. Población de estudio .....	27
4.5. Tamaño de muestra .....	27
4.6. Técnicas de selección de muestra .....	28
4.7. Técnica de recolección de información.....	28
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información .....	30
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas ..	31
CAPITULO V. ....	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	32
5.2. Prueba de hipótesis.....	45
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
ANEXOS.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	32
Tabla 2: Características generales de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	34
Tabla 3: Nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	35
Tabla 4: Nivel de calidad de atención según la dimensión técnica-científica de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, cusco-2022.....	36
Tabla 5: Nivel de calidad de atención según la dimensión humana de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	37
Tabla 6: Nivel de calidad de atención según la dimensión entorno de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	38
Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	39
Tabla 8: Nivel de satisfacción según sus dimensiones de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022...	40
Tabla 9: Relación entre la dimensión técnica-científica con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	42
Tabla 10: Relación entre la dimensión humana con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	43
Tabla 11: Relación entre la dimensión entorno con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco-2022.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Esquema del diseño de investigación .....	26
---	----

## INTRODUCCIÓN

Brindar una atención de calidad a los beneficiarios del personal que labora en los establecimientos de salud es uno de los ejes principales para la satisfacción del usuario puesto que está en juego su salud, consiste básicamente en brindar un conjunto de acciones profesionales con oportunidad y principios éticos desde su ingreso del paciente hasta su egreso para satisfacer sus necesidades, de allí la importancia de valorar todo lo que hace viable la calidad de atención de los usuarios sea óptima garantizando profesionalismo y una respuesta emocional para recuperar la salud.

La satisfacción de los beneficiarios del servicio de salud es primordial porque va coherente con la calidad de atención de salud, donde existen diferentes elementos que posibilitan la satisfacción plena de los usuarios como la atención que reciben los usuarios ya que no solo van a acudir por una atención médica, sino que también esperan una solución a su problema de salud; por lo que generalmente un paciente cuando ingresa por emergencia acude a ella con expectativas altas que lo ayuden a solucionar de forma inmediata su problema de salud, así como recibir las indicaciones adecuadas, necesarias y una atención satisfactoria; pero muchas veces cuando están en el establecimiento de salud principalmente en el área de emergencia se dan la ingrata sorpresa de que no es como pensaban, primeramente la atención no es inmediata, la indiferencia del personal que no brinda una confianza necesaria y la infraestructura inadecuada, generando una insatisfacción al usuario.

Bajo las circunstancias encontradas es necesario evaluar y conocer cuál es la percepción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención y como está repercute en su satisfacción tomando en cuenta el Hospital Santo Tomás, por lo tanto, la investigación se ha estructurado de siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se examina la situación problemática, así como la elaboración del problema general y específicos, como realizar la justificación de nuestra investigación y objetivos tanto general como específicos.

En el Capítulo II, se realiza la búsqueda de las bases teóricas, marco conceptual y antecedentes de la investigación.

En el Capítulo III, se plantea la hipótesis tanto general como específicos, así como se identificó las variables y los indicadores y la operacionalización de las mismas.

En Capítulo IV, va comprendido del ámbito de estudio, también el tipo de investigación como el nivel del mismo que se realizó en dicho estudio, las unidades de análisis, la población con la cual se trabajó, el tamaño de muestra que fueron nuestro análisis de estudio, técnica de que permite determinar la muestra, técnica de recolección de información, técnica de interpretación y análisis de información y técnica para exponer la verdad o falsedad de las hipótesis.

En el Capítulo V, se realizó el procesamiento, interpretación, análisis y discusión de los resultados, prueba de hipótesis y presentación de resultados.

Finalizando todos estos capítulos se realizó las conclusiones y recomendaciones de la investigación; incluyendo posteriormente las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Situación problemática**

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que facilita el sistema de salud. Conocer el grado de satisfacción nos permite abordar las debilidades y reforzar las fortalezas que se tienen dentro de la institución para crear un sistema de atención médica que brinde la atención de calidad que los pacientes necesitan (1).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente 400 millones de personas en todo el mundo que no cuentan con servicios de salud, y el 77.5% de beneficiarios que cuentan con el servicio de salud muestran insatisfacción (2).

En ese sentido; los pacientes perciben satisfacción según la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, N° 527-2011/MINSA. Se evalúa a través de un contraste de percepción y expectativa de los beneficiarios que requiere el servicio de salud, si la percepción del usuario es inferior a lo esperado, mostrarán insatisfacción (3).

La satisfacción está influenciada por factores personales, familiares y sociales, así como por factores asociados a la calidad del servicio que otorga el personal de salud en ese sentido, la deficiencia en la atención se asocia a la percepción de insatisfacción por parte de los usuarios, que se manifiesta en quejas y reclamos (4).

En México, la satisfacción global de los pacientes es 60 %, está asociado a la calidad de atención (5).

Según reportes de estudios realizados a nivel MINSA sobre la satisfacción de los beneficiarios externos hacia la asistencia que prestan los establecimientos del Ministerio de Salud de Perú (2018), el 74.3% de los usuarios mostraron a nivel nacional un nivel regular de satisfacción, es decir, percibieron calidad según la atención recibida; por ello, las regiones que lograron alcanzar la satisfacción respecto a la calidad de atención otorgada por el ministerio de salud han sido Amazonas 89.3% seguida por Cajamarca 89% a su vez Loreto y Huánuco con 87.1% y 85.1% respectivamente; así como existe regiones satisfechas también existe regiones que no han sido satisfechas entre ellas está Cusco que solo ha alcanzado un 56.7% de satisfacción seguida por Ica y Lambayeque (6).

Estudios en el interior de la región, como es el caso del Hospital Regional del Cusco según resultados de la encuesta suministrada un 62.9% de los usuarios indican que la calidad de atención obtenido en servicio de emergencias ha satisfecho sus expectativas (7).

En el Hospital Antonio Lorena del Cusco, el servicio brindado por el personal de salud de emergencia solo el 58.9% se sienten satisfechos con el servicio recibido y si esta cuenta con calidad de atención según la experiencia (8).

Por otro lado, en los usuarios externos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado el 65.1% perciben que la calidad de atención es moderada y solo el 45.4% de pacientes se sienten y perciben satisfacción (9).

Asimismo, se realizó la medición del grado de insatisfacción de pacientes que acuden a emergencia de los hospitales de Quillabamba y Sicuani, cuyos resultados de insatisfacción fueron del 73.9% y 62% respectivamente, ambos catalogados “Por Mejorar” (10).

Entre tanto el servicio de Emergencia del Hospital de Santo Tomás de Cusco se caracteriza por prestar servicios de salud a usuarios externos, debido a que este Hospital es de nivel II – 1, con capacidad resolutive intermedia y es uno de los establecimientos más lejanos de la GERESA Cusco, con difícil accesibilidad a los Hospitales de mayor capacidad resolutive. Una evidente desigualdad en la atención de salud entre los dos seguros públicos más importantes con las que se atienden en el servicio de Emergencia el Seguro Integral de Salud (SIS) y el Seguro Social de Salud (Es Salud).

La infraestructura del Hospital de Santo Tomás fue construido con precariedad sin criterio técnico ni profesional que presta servicios de salud a la población. Sus ambientes no son adecuados como para atención con privacidad ya que la afluencia de usuarios va incrementando cada día más, no se cuenta con médicos especialistas permanentes todos los días del mes tampoco existe las señaléticas de flujograma de atención, respecto a las herramientas y tecnologías necesarias no es óptima para proporcionar una atención médica esperada que cuente con calidad; de otro lado, la dotación limitada de material logístico y de medicamentos en farmacia e insumos de laboratorio a esto se suma la situación en que se encuentran algunas de las ambulancias que no son adecuados para el traslado de los pacientes y en algunas ocasiones la ausencia de profesionales en salud en el servicio al momento de la atención.

Por todo ello se plantea el siguiente problema de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las características generales de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco -2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco -2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco -2022?

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **Conveniencia:**

En el presente trabajo investigativo por medio de sus resultados permitirá perfeccionar la calidad de atención para elevar la satisfacción a los usuarios.

#### **Relevancia social:**

Porque brinda información actualizada sobre la calidad de atención y de la satisfacción de los usuarios que solicitan el servicio de salud en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, a través de ello identificar qué dimensiones tiene mayor o menor relevancia con la satisfacción de los beneficiarios para luego perfeccionar y elevar su satisfacción.

#### **Valor teórico:**

Por su valor teórico se justificó por que se utilizó teorías relacionadas a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo donde se obtuvo conocimiento sobre la problemática para luego plantear alternativas de solución mediante planes de mejora con el único fin de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomas.

#### **Implicancias prácticas:**

Este trabajo de investigación es de vital importancia por que proporciona un análisis de la calidad de atención en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios externos y su relación entre estas dos variables de estudio, a través de estos resultados la institución tomará estrategias de solución al problema.

#### **Utilidad metodológica:**

El siguiente trabajo de investigación tiene una utilidad metodológica por que los resultados servirá de referencia para los futuros estudios que podrían realizarse y

utilizar metodología similar puesto que los instrumentos usados fueron confiables y válidos.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Caracterizar sociodemográficamente a los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022
- Describir el nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022
- Describir el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022
- Identificar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022
- Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022
- Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022

## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Bases teóricas**

##### **2.1.1. CALIDAD DE ATENCIÓN**

La Calidad de Atención en Salud según Avedis Donabedian consiste en “la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos” (11)

La calidad de la atención es el conjunto de actividades encaminadas a garantizar la disponibilidad y equidad del servicio; prestar el mejor servicio profesional, teniendo en cuenta los recursos disponibles, y lograr el cumplimiento y satisfacción del usuario con la atención brindada (12).

La calidad de atención del servicio prestado hace que cada beneficiario tenga la oportunidad más efectiva de obtener el diagnóstico correcto y recibir el tratamiento adecuado, teniendo en cuenta todos los conocimientos y factores relevantes que le aplican a él y al servicio, con el fin de lograr mejores resultados. y minimizar los riesgos (13).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) se enfoca en la calidad desde una perspectiva de salud pública como una actividad apropiada (de acuerdo con los estándares) de asistencias que se confirman como seguras, las mismas que deben ser accesibles económicamente para la sociedad que solicite el servicio de salud; además, estos cuenten con la capacidad de cubrir las necesidades solicitadas por los pacientes; por ello, centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y percepción del paciente porque es el quien otorga el valor según su nivel de satisfacción (2).

### 2.1.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Las características de la calidad son:

- Debe desempeñar sus objetivos.
- Debe usar para lo que se diseñó.
- Debe ser apropiado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe dar resultados (14).

### 2.1.1.2. ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA SALUD

**Accesibilidad:** hace referencia a la posibilidad que tienen los pacientes para poder asistir al servicio de salud.

**Oportunidad:** Posibilidad que tienen los pacientes para conseguir servicios que se solicitan sin la existencia de posibles retrasos que ponga en juego la salud y vida del beneficiario.

**Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

**Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

**Continuidad:** Garantía para asegurar que el usuario reciba la intervención deseada sin interrupciones innecesarias, utilizando una secuencia de pasos lógica y razonable basada en el conocimiento científico.

**Satisfacción del Usuario:** Nivel emocional de los usuarios y sus familias al comparar los servicios de salud con sus expectativas (15).

### 2.1.1.3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

La importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es innegable; la función de calidad dentro de las organizaciones, su impacto en el mercado, el

progresivo aumento del interés de la comunidad académica, los cambios que ha sufrido en sus principios y prácticas, la organización de los expertos en la materia son indicadores de su avance (16).

#### **2.1.1.4. TIPOS DE CALIDAD**

Según el contexto situacional de la calidad en cuanto a la asistencia cubierta por instituciones que brindan el servicio de salud, estas se dividen en dos clases:

**Calidad técnica:** Es la atención eficiente esperada por los beneficiarios proporcionada por el personal de salud al que acude, ésta se fundamenta en la experiencia y conocimientos, que pueda proporcionar el bienestar del paciente, acompañando al paciente durante todo el proceso de atención.

**Calidad percibida:** Hace referencia a la percepción que tiene el usuario en relación a la experiencia durante el proceso de atención; esta percepción puede ser negativa o positiva; de acuerdo a la comodidad durante la asistencia por parte del personal de salud que fue brindado (17).

#### **2.1.1.5. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Según Avedis Donabedian propone la evaluación de la calidad en tres dimensiones siguientes: (11).

- **Dimensión técnica - científica:** Expresa que se encarga de un estudio de ciencia y tecnología donde reportara al máximo todos los pacientes beneficiarios a la salud que minimizaran algún riesgo que pueda ocurrir. Las cuales tiene ciertas características básicas:

- **Efectividad:** Va referido al beneficio de los efectos positivos de los pacientes en su estado de salud.

- **Eficacia:** Consta de obtener los propósitos de una buena prestación de servicio a la población por medio de una correcta administración y normas técnicas
  - **Eficiencia:** Consta que el establecimiento de salud haga manejo eficiente de todas sus herramientas a fin de lograr los efectos deseados por la población.
  - **Continuidad:** Se trata de dar una prestación permanente a la población que requiere la asistencia prestada sin repeticiones o paralizaciones superfluas.
  - **Seguridad:** Es la manera como se proporcionan la asistencia de salud por mediante protocolos y estructuras de servicio, las cuales buscan perfeccionar todos los beneficios de los usuarios minimizando al máximo los riesgos de salud de la población.
  - **Integralidad:** Que el paciente reciba todas las atenciones que necesite para su salud y a la vez se le exprese el interés que se tiene por su salud (11).
- **Dimensión Humana:** está enfocada a la acción mutua que se da entre el que presta el servicio tanto como el que lo recibe; por ello se tiene los siguientes conceptos:
- **Respeto a los derechos de la persona:** está asociado a la importancia que se le da al cliente que solicita el servicio, respetando las normas y políticas establecidas por la organización, haciendo cómodo el proceso de atención.
  - **Información completa, veraz y oportuna:** una vez determinado el diagnóstico por el médico o cualquier profesional de salud, este debe ser comunicado, a pesar que la situación sea crítica para el paciente y hacer la comunicación adecuadamente.

- **Interés manifiesto en la persona:** En este punto se toma importancia a la percepción que tiene el beneficiario de acuerdo al servicio que ha recibido.
  - **Amabilidad y empatía:** es la asertividad que proporciona el personal de salud durante el proceso de atención a fin de generar confianza en el beneficiario que acude al establecimiento de salud.
  - **Ética:** este punto es el más relevante, puesto que, el personal de salud debe actuar con principios y valores al momento de dirigirse al paciente durante el proceso de atención; además no debe exponer información del paciente fuera de la atención brindada por el mismo (18).
- **Dimensión Entorno:** se encuentran características como el orden del lugar donde es atendido el paciente; además, si los ambientes donde recibe dicha atención es limpio e higiénico, es decir el paciente debe contar con la comodidad y seguridad en el establecimiento de salud (18).

### **2.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

La satisfacción del usuario externo según el modelo servqual es el grado de cumplimiento con respecto a las percepciones y expectativas de los pacientes sobre el servicio que se les brinda por parte de los servicios de salud (3).

La satisfacción es la condición psíquica que se produce en el cerebro de una persona, en el cual diversos territorios subsanan su fuerte potencial energético, lo que otorga un efecto de inapetencia o plenitud externa y esto se ve reflejado a través del desempeño por parte del establecimiento de salud asociadas a las expectativas y percepciones de los beneficiarios del servicio con influencia a la asistencia brindada (19).

Hace referencia a la complacencia de una persona; es decir que, las apreciaciones de los usuarios en relación al rendimiento del bien o prestación con respecto a sus expectativas puesto que la satisfacción es dada por el grado en que se cubren las expectativas previas del cliente, mientras que el rendimiento percibido se considera implícito o como mediador entre expectativas y satisfacción por lo tanto la satisfacción del usuario es uno de los efectos principales para prestar un servicio de buena calidad (19).

#### **2.1.2.1. NIVELES DE SATISFACCIÓN**

Después de adquirir un bien o servicio a través de una compra, el usuario experimenta niveles de satisfacción, los cuales se ven reflejados a continuación:

- **Insatisfacción:** Se da cuando un bien o servicio no cuenta con las expectativas del usuario.
- **Satisfacción:** Se ve reflejado en una actitud positiva del usuario con la adquisición de un bien o servicio, es decir, si estas cuentan con sus perspectivas.
- **Complacencia:** Es cuando el usuario adquiere un bien o servicio y este va más allá de satisfacerlo, superando sus expectativas (19).

#### **2.1.2.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción del paciente es importante para la organización que presta el servicio, ya que representa un indicador de calidad, puesto que, el usuario con un buen grado de satisfacción cumple con las funciones adecuadas que debe contar el personal de salud que provee el servicio; por ello, existe una asociación de la satisfacción de los pacientes con el servicio recibido (20).

### **2.1.2.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

La satisfacción de los beneficiarios no siempre va a depender de la calidad del servicio prestado que ellos perciban, porque estos dependen mucho de las perspectivas, es decir, si el paciente tiene una expectativa baja o algún limitante de acceso a los servicios, puede estar satisfecho con un servicio deficiente, entonces si el paciente está satisfecho se debe a que los servicios prestados sobrepasan o cubren las expectativas (21). Esto debido porque según ciertas normas culturales sobre los reclamos, es un indicador de mejora para la organización porque esto conlleva a poder reforzar en algunos puntos para la comodidad del paciente (22).

### **2.1.2.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN**

Las dimensiones de la satisfacción según el modelo Servqual.

Según el Ministerio de Salud en las “Directrices Técnicas para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos de los Establecimientos de Salud y Servicios de Salud de Apoyo”, se estableció el método SERVQUAL y sus dimensiones con el fin de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. El proceso metodológico se caracteriza por la recolección de información a través de una herramienta que mide las percepciones y expectativas de los pacientes sobre la atención que reciben cabe aclarar y enfatizar que inicialmente se propusieron 10 dimensiones y luego se consideraron 5, actualmente este modelo propone cinco dimensiones que permite conocer la calidad de servicio cada una de ellas está enfocada hacia diferentes herramientas, materiales, talento humano, infraestructura entre otros equipos necesarios para llevar a cabo el objeto misional de las entidades prestadoras de salud y son: aspectos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad (3).

- **Fiabilidad:** Percibida como la competencia de desarrollar un determinado servicio prometido de manera confiable y prudente. Constituye la capacidad de cumplir satisfactoriamente con los servicios prestados en cuanto a tiempo, atención, programación de citas, orientación al usuario.
- **Capacidad de respuesta:** es cuando el personal de salud se encuentra disponible para atender a los clientes y brindarles un adecuado y eficiente servicio. Está diseñado para proporcionar un proceso oportuno y rápido cuando sea necesario.
- **Seguridad:** También se define como la seguridad que se genera en los pacientes la actitud del profesional que brinda cuidados, demostrando privacidad, conocimiento, habilidades de comunicación, cortesía e inspirando confianza. Combina el conocimiento y la cortesía de los empleados con su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes.
- **Empatía:** La empatía o confianza indica el interés y nivel de atención personalizada brindada es como el hecho de saber ponerse en las condiciones del paciente, es decir entenderlo y atender sus necesidades adecuadamente.
- **Aspectos tangibles:** son aquellos aspectos físicos, así como equipos y diversos materiales de cada ambiente donde recibirá la atención el paciente, por ello, dicho ambiente, debe contar con todo material óptimo para una adecuada atención (3).

## **SERVICIO DE EMERGENCIA**

“Es la unidad orgánica o funcional dependientes de un centro hospitalario encargado de brindar atención médico-quirúrgico de emergencia en forma inmediata, oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia. De acuerdo a su nivel de complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños” (23).

## **CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS**

Los daños durante el servicio de emergencia se basan en función a la prioridad de atención:

Prioridad I: Gravedad súbita extrema

Prioridad II: Urgencia mayor

Prioridad III: Urgencia menor

Prioridad IV: Patología aguda común (23).

## **NORMA TÉCNICA DE SALUD DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA**

El ministerio de Salud en el año 2006 aprueba la norma técnica (NT N.042-MINSA/DGSP-V.01), la cual tiene como propósito prevalecer un óptimo cuidado de los usuarios que se encuentran en los servicios de emergencia, en esta norma va establecido los procedimientos administrativos y técnicas, los cuales permiten compensar todas las necesidades que tengan los pacientes en cuanto a su atención en situaciones de emergencia, con el objetivo de lograr una mejora atención de salud bajo los criterios de calidad y oportunidad (23).

## **2.2. Marco conceptual**

**Calidad:** Grado en el que una serie de particularidades de cumplimiento con los requisitos de los usuarios (24).

**Calidad de la atención de salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a pacientes individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios (25).

**Satisfacción:** La satisfacción es una respuesta positiva del consumidor al encuentro con un bien o servicio; es un estado emocional que responde a evaluaciones de juicios cognitivos y se ha demostrado que tiene una relación directa con las intenciones de los consumidores y su impacto positivo en la lealtad del comportamiento (26).

**Satisfacción del usuario:** Es sentirse complacido con la atención que se le ha brindado en la resolución de su problema de salud ósea un grado de congruencia entre lo que espera el paciente, lo que percibe el de la atención real y la atención ideal (26).

**SERVQUAL:** Modelo compuesto por cinco dimensiones con el fin de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos (3).

**Expectativas:** Esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo, el cual se da también como una evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta (3).

**Percepción:** Proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe del prestador de servicio (3).

### **2.3. Antecedentes empíricos de la investigación**

#### **A NIVEL INTERNACIONAL**

Briones Ordoñez, Olga V. (2021), en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte”. Con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención en consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte, obtuvo como resultado que el 80% de los usuarios no es atendidos en los primeros 20 minutos, el 60% rara vez reciben charlas, folletos o información relacionada con la salud al momento de espera para la consulta médica; el 40% de los pacientes encuestados mencionaron que los profesionales salubristas no están correctamente uniformados; por último, el 43.5% opinó que los baños algunas veces están limpios mientras y el 42.5% frecuentemente los encuentra en desaseo. Concluyó con la existencia de asociación significativa de la satisfacción del usuario con la calidad de atención recibida (27).

Vinueza Domo, Kenya K. (2020), en su tesis titulado “Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020”. Con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Para ello empleó la investigación de tipo básica de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo-correlacional trabajó con una muestra de 94 usuario llegando a un resultado de que el 83% de los pacientes perciben que la calidad de atención es alta, solo el 8.5% de pacientes consideran como media y

baja llegando a una conclusión de que hay una correlación alta en cuanto a la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes externos en el servicio de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo (28).

### **A NIVEL NACIONAL**

Casaño Quispe, B. (2017), "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017" con el propósito de determinar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. Aplicó a una muestra de 173 usuarios encontró que el 38.8% de los pacientes perciben una calidad de atención regular, 34.3% perciben que la calidad de atención es mala y el 27% perciben que es bueno en cuanto a la satisfacción de los usuarios el 46.6% presentaron un nivel de satisfecho, en tanto el 28.7% presentaron insatisfecho y un 24.7% alcanzaron un nivel de muy satisfecho concluyendo que la calidad de atención se asocia de manera positiva y significativamente con la satisfacción de los pacientes que acuden a emergencia del Hospital Grau (29).

Canzio Meneses, C. (2018) En su trabajo de investigación titulado "Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018". Con el objetivo de determinar la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE, año 2018. Para ello ha desarrollado un estudio correlacional, por ello, cuenta con características de tipo descriptivo de corte transversal, además se adoptó enfoque cuantitativo, diseño no experimental con una muestra de 382 pacientes encontró como resultado que el 56.4 % de los pacientes han percibido un nivel de calidad alto; mientras que solo el 38.3% lo

considera como nivel medio; finalmente para el 5.3% es bajo, mientras que, para la satisfacción del paciente, los resultados ponen en evidencia que el 55.4% presenta una satisfacción media, el 35.1% una satisfacción alta y el 7.4% una satisfacción baja. y determinó que la asociación es moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes que acuden a emergencia (30).

Feijoo Zarate, E. (2021), en su tesis titulado “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un Hospital, Tumbes, 2021” con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital regional José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2021. Encontró que el beneficiario del servicio percibe que la calidad del proceso de servicio recibido es regular con un porcentaje de 65%; seguido de un mínimo de pacientes que lo percibió como malo, representado por un 23% y solo el 12.4% indicaron que es buena; en cuanto a la satisfacción el 44.5% manifestaron estar regularmente satisfechos, el 29.2% mostraron una baja satisfacción y solo el 26.3% indicó tener una alta satisfacción con la atención recibida y determinó una correlación directa y positiva de la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario (31).

## **A NIVEL LOCAL**

Montalvo S, Estrada E, Mamani H. (2020), en su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Empleo el enfoque de investigación cuantitativo, además el diseño utilizado ha sido no experimental y el nivel correlacional, obtuvieron como resultado que para los

pacientes el servicio recibido es regular en un 65.1% en lo que corresponde a la calidad de servicio, mientras que un porcentaje notable de pacientes en un 45.4% mencionan que se encuentran medianamente satisfechos concluyó que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (32).

Cajamarca Villanueva, M. (2019), en su investigación "Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD - Cusco 2018". Para ello empleó el estudio correlacional – transversal, donde evidenció de que la calidad de atención es buena en un 77.4% y con lo que respecta a la satisfacción también se evidencio que los pacientes están satisfechos en un 78.75%, en conclusión, encontró una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo (33).

Quispe Gamarra, D. (2021), " Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un Hospital público de Cusco". Con el objetivo de determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude a un Hospital público de Cusco, empleó un estudio de tipo básico, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional y transversal, trabajó con una muestra de 367 pacientes donde encontró que el 48% de los participantes considera que la calidad de atención es media, el 34.3% consideran que es alta y solo el 17.7% consideran que es baja y concluyó de que si existe una relación directa, alta entre las variables de estudio (34).

## **CAPITULO III.**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Existen características generales de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022
- El nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022, es regular.
- Los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022, presentan insatisfacción.
- Existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022
- Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022
- Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022

### **3.2. Identificación de variables**

**Variable de estudio 1:** Calidad de atención de salud de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022

**Variable de estudio 2:** Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022

### 3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
Calidad de atención	La calidad de atención o calidad asistencial es el conjunto de actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas prestaciones profesionales optimas teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida (5)	La calidad de atención se midió mediante sus tres dimensiones técnica-científica, humana y entorno	Técnica-científica	- Pregunta 1 al 8	Malo: 30-59 Regular: 60-89 Bueno: 90-119 Excelente:120-150	Ordinal
			Humana	- Pregunta 9 al 17	Malo: 30-59 Regular: 60-89 Bueno: 90-119 Excelente :120-150	Ordinal
			Entorno	- Pregunta 18 al 30	Malo: 30-59 Regular: 60-89 Bueno: 90-119 Excelente :120-150	Ordinal

Satisfacción de los usuarios externos	Grado de cumplimiento con respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados por parte de los servicios de salud (3)	La satisfacción de los usuarios externos se determinó en función de sus cinco dimensiones:	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención inmediata</li> <li>- Atención por gravedad</li> <li>- Atención por medico</li> <li>- Comunicación médica</li> <li>- Medicinas en farmacia</li> </ul>	Insatisfecho $P - E < 0$ Satisfecho $P - E \geq 0$	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caja de admisión rápida</li> <li>- Laboratorio rápido</li> <li>- Rapidez de exámenes</li> <li>- Farmacia EMG. Rápida</li> </ul>	Insatisfecho $P - E < 0$ Satisfecho $P - E \geq 0$	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo necesario</li> <li>- Respeto a privacidad</li> <li>- Evaluación completa</li> <li>- Mejora de problemas</li> </ul>	Insatisfecho $P - E < 0$ Satisfecho $P - E \geq 0$	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato amable y con respeto</li> <li>- Solución de dificultades</li> <li>- Resultado de atención</li> <li>- Procedimientos realizados</li> <li>- Tratamiento y efectos</li> </ul>	Insatisfecho $P - E < 0$ Satisfecho $P - E \geq 0$	Ordinal
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización adecuada</li> <li>- Personal de informes</li> <li>- Materiales y equipos</li> <li>- Ambientes limpios, acogedores</li> </ul>	Insatisfecho $P - E < 0$ Satisfecho $P - E \geq 0$	Ordinal

## **CAPITULO IV.**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

La presente investigación se realizó en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, que se encuentra en la avenida Jeremías Pasbi s/n del distrito de Santo Tomás, provincia de Chumbivilcas, región Cusco; pertenece a la Red de Salud Chumbivilcas y a la Gerencia Regional de Salud del Cusco (GERESA Cusco) y al Ministerio de Salud (MINSA). En el servicio de emergencia se atiende las 24 horas del día, con un equipo de profesionales conformado por médicos, licenciados en enfermería y personal técnico de enfermería por turno no siempre con exclusividad y cuenta con un tópico de atención con 01 camilla y una sala de observación con 05 camas.

#### **4.2. Tipo y nivel de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación básica solo busca ampliar y profundizar el conocimiento ya existente a cerca de la realidad (35). En este sentido el presente trabajo fue orientado a desarrollar un diagnóstico situacional de calidad de atención y satisfacción de los usuarios, razón por la cual se empleó la investigación de tipo básica.

##### **Nivel de investigación**

La investigación fue de nivel “descriptivo correlacional”, debido a que se averiguó, como se percibe la satisfacción de los usuarios externos, así como la calidad de atención en el servicio de emergencia y se determinó su relación en cuanto a la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo.

## Enfoque de investigación

La investigación cuantitativa se basa en mediciones como resultado de la aplicación de instrumento (36). En este sentido el presente trabajo se desarrolló dentro del pensamiento cuantitativo debido a que se midió mediante escalas de intensidad las variables de estudio y para probar la hipótesis se utilizó la prueba estadística.

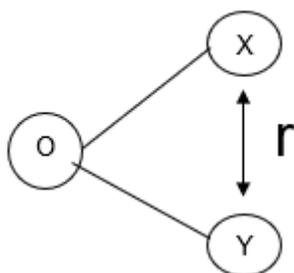
## Diseño de investigación

Para la investigación se asumió el diseño no experimental, por lo que fue de corte transversal porque no se manipuló ninguna de nuestras variables investigadas, transversal por la naturaleza de los objetivos y problemas de estudio formulados para el mismo, que nos permite entender. En el diseño no experimental se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, sin manipular la variable independiente (37).

El esquema del diseño es el siguiente:

Figura 1:

*Esquema del diseño de investigación*



O= Es la muestra

x= Es la variable Calidad de atención

y= Es la variable Satisfacción de los usuarios externos

r= La relación entre las variables

### 4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo establecida por los usuarios externos que fueron asistidos en el área de emergencia del Hospital Santo Tomás.

### 4.4. Población de estudio

La población de estudio estimada para el año 2022 fue de 3000 usuarios externos y se proyectó en base a la cantidad de atenciones de los años 2018 que fue 3100 y 2019 de 2900, promedio de 3000.

### 4.5. Tamaño de muestra

La cantidad de la muestra se obtuvo a partir de la fórmula con población finita:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * NP(1 - P)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * P(1 - P) + (N - 1)(\varepsilon)^2}$$

Donde:

N=3000: Tamaño de la población.

P=0.50: Probabilidad de éxito.

$Z_{(1-\alpha/2)} = 1.96$  Valor de la tabla normal al 95% de confianza.

$\varepsilon = 5\% = 0.05$  : Error del estudio.

Reemplazando los valores se obtuvo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 3000 (0.50) (1-0.50)}{(1.96)^2 \times 0.50 (1-0.50) + (3000-1) (0.05)^2}$$

$$n = \frac{2881.2}{8.4579}$$

$$n = 341$$

#### **4.6. Técnicas de selección de muestra**

La muestra fue seleccionada utilizando el muestreo probabilístico de tipo aleatorio sistemático obteniendo una muestra de 341 participantes, considerando punto de partida al usuario atendido número 6 en el 2022 y con salto de  $3000/341=9$ ; es decir el segundo paciente corresponde en la posición 15, así sucesivamente hasta completar el tamaño de la muestra.

##### **Criterio de inclusión**

- Usuarios atendidos hasta mes de agosto del 2022
- Usuarios que voluntariamente aceptaron participar
- Usuarios de 18 años a más

##### **Criterio de exclusión**

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no desean participar en el estudio
- Usuarios inconscientes o que presenten algún trastorno mental

#### **4.7. Técnica de recolección de información**

##### **4.7.1. Técnica**

Para el presente estudio de investigación se utilizó la técnica de la encuesta para las dos variables de estudio con el fin de recopilar la información necesaria.

##### **4.7.2. Instrumento**

En el presente trabajo se utilizó dos instrumentos.

Para evaluar la calidad de atención, se construyó un cuestionario de escala de tipo Likert en base a la literatura revisada y objetivos planteados en la investigación, elaborados por la autora con el apoyo de la asesora (38). La cual tuvo 30 ítems que fueron distribuidos en sus 3 dimensiones: Técnica-científica que consta de 8

preguntas del ítem 1 al 8, humana que consta de 9 preguntas del ítem 9 al 17 y entorno que consta de 13 preguntas del ítem 18 al 30; con su puntaje de 1 al 5 con su respectiva codificación como sigue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, donde se obtuvo como mínimo puntaje de 30 puntos, como máximo 150 puntos y se baremo de la siguiente forma: Malo de 30 a 59 puntos, Regular de 60 a 89 puntos, Bueno de 90 a 119 puntos y excelente de 120 a 150 puntos.

Para medir la satisfacción del usuario externo se aplicó modelo SERQUAL modificado usado por el MINSA actualmente para evaluar la satisfacción del usuario externo en todos los establecimientos de servicios médicos y de salud; donde el instrumento consta de 22 preguntas las cuales están distribuidas en 5 dimensiones para valorar tanto las expectativas como percepciones, que se aplicó en dos tiempos al mismo usuario, uno para el servicio esperado(expectativas) antes de la atención y otro para el servicio recibido (percepción) después de la atención, para la dimensión fiabilidad consta de 05 preguntas que va del 01 al 05, la dimensión capacidad de respuesta consta de 04 preguntas que va del 06 al 09, lo que es seguridad consta de 04 preguntas que va del 10 al 13, correspondiente a empatía consta de 05 preguntas que va del 14 al 18, los aspectos tangibles que consta de 04 preguntas del 19 al 22; con puntaje de 1 al 7, teniendo en cuenta como menor calificación al 1 y como mayor calificación al 7, para la Baremación se determinó mediante la diferencia de la sumatoria de puntajes de percepciones y expectativas (P-E); y son considerados como pacientes satisfechos los valores positivos y pacientes insatisfechos valores negativos. (3)

## **Validez**

El instrumento de calidad de atención de salud se validó mediante la técnica de juicio de expertos, se sometió para la evaluación a tres profesionales especialistas expertos obteniendo un resultado  $(D_{pp})=3.14$  que se encuentra en el intervalo B donde indica que el instrumento es de adecuación en gran medida por lo que se usó el dicho instrumento, el procedimiento de la validación se encuentra en el anexo.

Para el instrumento de satisfacción del usuario externo no fue necesario la validación por ser un instrumento estandarizado por el Ministerio de Salud, que ya son validados y se viene aplicando a nivel nacional, ya que la validez fue validada por 5 expertos, donde se hizo un análisis factorial que demuestra que el 92.5% hay varianza de variables en el servicio de Emergencia (45).

## **Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento que se aplicó sobre la calidad de atención de salud fue la encuesta piloto al 10% de la muestra, luego mediante el cálculo de la prueba estadística de alfa de Cronbach se consiguió el valor de 0.856, lo cual menciona que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

En cuanto al instrumento de satisfacción del usuario externo no fue necesario aplicar la confiabilidad, puesto que este instrumento ya es altamente confiable con un coeficiente alfa de Cronbach = 0.988 (39).

### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información**

Una vez terminada la recolección de información se elaboró la base de datos utilizando el programa Excel con sus respectivas codificaciones luego se realizó la estadística descriptiva utilizando el programa SPSS versión 26. A través de este

programa estadístico se obtuvo resultados en tablas de frecuencias y porcentajes para su respectivo análisis e interpretación, posterior a esto se realizó la estadística inferencial.

#### **4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

Se aplicó la prueba estadística Chi cuadrada para probar la relación entre las variables de estudio con un nivel de significancia de  $0.05 = 5\%$  donde se obtuvo que  $p < 0.05$  por lo tanto se aceptó la hipótesis planteada y el coeficiente de correlación no paramétrica de Tau b de Kendall para hallar el grado de correlación y se interpretó de acuerdo al valor de “Tau b” que fue una correlación moderada.

## CAPITULO V.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomas, los cuales respondieron a los objetivos y a las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación, además se incluye la discusión.

**TABLA 1:**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Calidad de atención de salud		Satisfacción de los usuarios externos		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Mala	N°	91	4	95
	%	95.8	4.2	100
Regular	N°	123	70	193
	%	63.7	36.3	100
Buena	N°	19	34	53
	%	35.8	64.2	100
Total	N°	233	108	341
	%	68.3	31.7	100

Chi-cuadrado=60.8 p-valor=0.000 Tau b de Kendall=0.404

**Análisis e Interpretación:**

De la prueba de chi-cuadrado al 95% de confianza se afirmó que Existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco-2022 ( $p=0,000<0,05$ ); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.404, lo que indica que la correlación es moderada entre las dos variables de estudio, quiere decir que si se mejora la calidad de atención de salud se eleva la satisfacción de los usuarios externos.

**TABLA 2:****CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-  
2022.**

<b>Datos generales</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	127	37.2 %
	Femenino	214	62.8 %
<b>Grado de instrucción</b>	Analfabeto	10	2.9 %
	Primaria	141	41.3 %
	Secundaria	146	42.8 %
	Superior técnico	35	10.3 %
	Superior	9	2.6 %
	Universitario		
<b>Procedencia</b>	Urbano	235	68.9 %
	Rural	92	27.0 %
	Urbano Marginal	14	4.1 %
<b>Edad</b>	Promedio=43.46	Desviación=14.08	

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 2, se observa que, de los usuarios que fueron atendidos el 62.8% fueron de sexo femenino, 42.8% presentaron estudios secundarios y el 68.9% fueron de procedencia urbana. La edad promedio de los pacientes atendidos fue de 43.46 años.

**TABLA 3:**  
**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**  
**ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO**  
**TOMÁS, CUSCO-2022.**

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mala</b>	95	27.9 %
<b>Regular</b>	193	56.6 %
<b>Buena</b>	53	15.5 %
<b>Total</b>	341	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios externos del servicio de Emergencia H.S.T - 2022

**Análisis e Interpretación:**

Desde la percepción de los usuarios externos atendidos del servicio de emergencia, la calidad de atención del personal de salud del Hospital Santo Tomás es regular en un 56.6%; es mala en 27.9% y buena en sólo 15.5%.

Esta situación se basa principalmente a que el establecimiento cuenta con un limitado cantidad de profesionales, que se encargan de cubrir los diferentes servicios.

**TABLA 4:**  
**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN TÉCNICA-  
 CIENTÍFICA DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
 EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Técnica científica	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mala</b>	87	25.5 %
<b>Regular</b>	183	53.7 %
<b>Buena</b>	71	20.8 %
<b>Total</b>	341	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios externos del servicio de Emergencia H.S.T - 2022

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla 4, el 53.7% de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia, perciben que la calidad de atención técnico científica del personal de salud del Hospital Santo Tomás es regular, el 25.5% percibe que es mala y solo el 20.8% percibe que es buena.

Este resultado es debido a que, en su mayoría, el personal de salud que labora en el servicio de emergencia no cuenta con suficientes capacitaciones o tienen especialidades en otros campos y por falta de exclusividad del personal en el servicio, puesto que por la lejanía del Hospital también el personal que adjudica la plaza llega a renunciar en poco tiempo y no cuenta con médicos ni enfermeras Emergencistas.

**TABLA 5:**  
**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA DE LOS**  
**USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL**  
**HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Humana e interpersonal	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mala</b>	117	34.3 %
<b>Regular</b>	163	47.8 %
<b>Buena</b>	61	17.9 %
<b>Total</b>	341	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios externos del servicio de Emergencia H.S.T – 2022

**Análisis e Interpretación:**

El 47.8% de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia, perciben que la calidad de atención en la dimensión humana del personal de salud del Hospital Santo Tomás es regular, el 34.3 % percibe que es mala y el 17.9% perciben que es buena.

Estos resultados son reflejo de que la mayor parte del personal que labora en el servicio de emergencia no cuenta con buena interacción interpersonal con los pacientes esto debido a la sobre carga laboral por la afluencia de pacientes y en algunas veces por falta de dominio del idioma quechua.

**TABLA 6:**

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN ENTORNO DE  
LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Entorno		Frecuencia	Porcentaje
	<b>Mala</b>	143	41.9 %
	<b>Regular</b>	192	56.3 %
	<b>Buena</b>	6	1.8 %
	<b>Total</b>	341	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios externos del servicio de Emergencia H.S.T - 2022

**Análisis e Interpretación:**

El 56.3 % de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia, perciben que la calidad de atención por el personal de salud del Hospital Santo Tomás en la dimensión entorno es regular, el 41.9% percibe que es mala y solo el 1.8 % perciben que es buena.

Según estos resultados reflejan de que la infraestructura, equipamiento y las instalaciones del Hospital Santo Tomás no son tan adecuadas, puesto que el establecimiento no es construido por el MINSA. Mucho menos con los estándares adecuados para un Hospital II – 1.

**TABLA 7:**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Satisfacción de los usuarios externos	Frecuencia	Porcentaje
<b>Insatisfecho</b>	233	68.3 %
<b>Satisfecho</b>	108	31.7 %
<b>Total</b>	341	100 %

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios externos del servicio de Emergencia H.S.T - 2022

**Análisis e Interpretación:**

En relación al nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, el 68.3 % se encuentra insatisfecho y el 31.7 % satisfecho.

Esto debido a que los usuarios externos sienten disconformidad con la atención brindada especialmente por la carencia de personal de salud en algunas ocasiones, desinterés de capacitaciones por parte de la institución y por el mismo profesional, condiciones precarias de infraestructura e instalaciones y el inadecuado equipamiento.

**TABLA 8:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SUS DIMENSIONES DE LOS USUARIOS  
EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Dimensiones	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Insatisfecho</b>	211	61.9	237	69.5	233	68.3	235	68.9	227	66.6
<b>Satisfecho</b>	130	38.1	104	30.5	108	31.7	106	31.1	114	33.4
<b>Total</b>	341	100.0	341	100.0	341	100.0	341	100.0	341	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios externos del servicio de Emergencia H.S.T - 2022

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla el 61.9 % de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia, del Hospital Santo Tomás en relación a la fiabilidad se encuentra insatisfecho y el 38.1 % se encuentra satisfecho. Esto debido a que no se llega a contar eficientemente con el servicio que se ha ofrecido porque no se cuenta con suficiente cantidad de especialistas que puedan cubrir todos los días del mes puesto que los especialistas solo trabajan 10 días al mes, por otro lado. El 69.5 % de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás en relación a la dimensión de capacidad de respuesta del personal de salud se encuentra insatisfecho y el 30.5 % se encuentra satisfecho. Este resultado refleja de que en la mayoría de los casos no se dio una respuesta rápida, oportuna y con

calidad la atención al usuario externo, debido a la afluencia de pacientes, desconocimiento de las prioridades de las emergencias y por carencia de personal exclusivo en el servicio, puesto que el personal del servicio de emergencia en ocasiones cubre al servicio de sala de operaciones. En cuanto a la dimensión seguridad el 68.3% de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás se encuentran insatisfechos y el 31.7% se encuentran satisfechos. Esta situación refleja de que la mayoría del personal que labora en el servicio de Emergencia brinda deficiente confianza y habilidad de comunicación con el usuario externo. En cuanto a la dimensión empatía el 68.9% de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás se encuentra insatisfecho y el 31.1% se encuentra satisfecho. Esto debido a que la gran parte del personal del servicio de Emergencia no entiende ni atiende adecuadamente a su necesidad al usuario externo sin pensar que en algún momento le tocaría ser paciente. Y en cuanto a la dimensión aspectos tangibles que posee el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. El 66.6% de los usuarios externos se encuentra insatisfecho y el 33.4% se encuentra satisfecho. Esto debido a que el Hospital se encuentra con deficiente apariencia física en cuanto a las instalaciones, deficiente dotación de equipos, insuficiente cantidad de personal de salud y deficiente limpieza y comodidad.

**TABLA 9:**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Dimensión Técnica científica		Satisfacción de los usuarios externos		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
<b>Mala</b>	N°	83	4	87
	%	95.4	4.6	100
<b>Regular</b>	N°	120	63	183
	%	65.6	34.4	100
<b>Buena</b>	N°	30	41	71
	%	42.3	57.7	100
<b>Total</b>	N°	233	108	341
	%	68.3	31.7	100

Chi-cuadrado=52.4 p-valor=0.000 Tau b de Kendall=0.372

**Análisis e Interpretación:**

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se verificó que existe relación significativa entre las dimensión técnica-científica de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022 (p-valor=0.000<0.05); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.372, lo que indica que la correlación es baja entre la dimensión técnica-científica con la satisfacción de los usuarios, quiere decir que si aumenta la calidad de atención en su dimensión técnica-científica incrementa la satisfacción de los usuarios externos o viceversa.

**TABLA 10:**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN HUMANA CON LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Dimensión Humana		Satisfacción de los usuarios externos		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
<b>Mala</b>	N°	113	4	117
	%	96.6	3.4	100
<b>Regular</b>	N°	97	66	163
	%	59.5	40.5	100
<b>Buena</b>	N°	23	38	61
	%	37.7	62.3	100
<b>Total</b>	N°	233	108	341
	%	68.3	31.7	100

Chi-cuadrado=75.448 p-valor=0.000 Tau b de Kendall=0.446

**Análisis e Interpretación:**

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se afirmó que existe relación significativa entre la dimensión Humana de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022 (p-valor=0.000<0.05); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.446, lo que indica que la correlación es moderada entre la dimensión humana con la satisfacción de los usuarios, quiere decir que si aumenta la calidad de atención en su dimensión humana incrementa la satisfacción de los usuarios externos o viceversa.

**TABLA 11:**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN ENTORNO CON LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, CUSCO-2022.**

Dimensión Entorno		Satisfacción de los usuarios externos		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
<b>Mala</b>	N°	139	4	143
	%	97.2	2.8	100
<b>Regular</b>	N°	92	100	192
	%	47.9	52.1	100
<b>Buena</b>	N°	2	4	6
	%	33.3	66.7	100
<b>Total</b>	N°	233	108	341
	%	68.3	31.7	100

Chi-cuadrado=95.4 p-valor=0.000 Tau b de Kendall=0.523

**Análisis e Interpretación:**

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se corroboró que existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022 ( $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.523, lo que indica que la correlación es directa moderada entre la dimensión entorno con la satisfacción de los usuarios, quiere decir de que si aumenta la calidad de atención en su dimensión entorno incrementa la satisfacción de los usuarios externos o viceversa.

## **1.5. 5.2. Prueba de hipótesis**

En cuanto a la prueba de hipótesis, se aceptaron todas las hipótesis planteadas en el presente estudio.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos más importantes del estudio fueron:

Respecto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Que efectivamente los resultados encontrados en el presente estudio muestran dicha relación que existe es directa y significativa por medio de la prueba de chi-cuadrado al 95% de confianza se afirmó que existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco-2022 ( $p=0.000<0.05$ ); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.404, lo que menciona que la correlación fue moderada entre las dos variables de estudio esto quiere decir que, cuanto mejor sea la calidad de atención que se brinda al paciente que acude al servicio de emergencia del Hospital de Santo Tomás, también se tendrá mayor nivel de satisfacción de los usuarios. Al respecto Canzio (36) en su estudio “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este” (36); encontró también un nivel de correlación moderada entre sus variables de estudio, que alcanza el valor de 0.538 para el coeficiente de correlación de Spearman, resultados que concuerdan con los resultados hallados en el presente estudio. Por otro lado, Briones (34) en su trabajo de investigación “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Roca fuerte” (34); encontró una relación directa de nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención recibida. En los resultados encontrados se evidencia de que la percepción de la calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción

de los usuarios externos lo que quiere decir que si se mejora la calidad de atención de salud se eleva la satisfacción de los usuarios externos o viceversa, puesto que la calidad de atención juega un rol importante en la satisfacción del usuario.

Respecto a las características de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia en su gran mayoría fueron de sexo femenino en un 62.8%, 42.8% con estudios secundarios, 68.9% de procedencia urbana y la edad promedio fue de 43.46 años por otro lado resultados que difieren como la de Vinuesa (34) en su estudio encontró que la mayoría su muestra fueron de sexo masculino en un 56% con edad de 62 a más años el 34%, de etnia mestizo el 82% con un nivel de instrucción de bachillerato en un 52% y de estado civil casado el 31% de los participantes.

Respecto al nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Los hallazgos de resultados en el presente estudio desde la percepción de los pacientes atendidos del servicio de emergencia, se tiene que la calidad de atención del personal de salud del Hospital Santo Tomás es regular en un 56.6%; es mala en 27.9% y buena en sólo 15.5%, este resultado es en cuanto a sus tres dimensiones en lo que llama la atención es en la dimensión entorno donde los usuarios solo el 1.8% refieren que es buena, el 41.9% perciben como mala y el 56.3% como regular esto debido a que la infraestructura las instalaciones, orden y limpieza que tienen los servicios de salud se encuentra en condiciones pésimas. Resultado similar encontró Feijoo (37) en su estudio "calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un Hospital, Tumbes"; que el nivel de calidad del servicio que se ofrece es regular en un 65%, el 23% consideró que es mala, y apenas el 12.4% de ellos

indicaron que la calidad del servicio es buena, lo mismo encontraron Montalvo S, Estrada E, Mamani H. (38) en su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”; encontraron que la calidad de servicio es regular según los usuarios en un 65.1%. Por otro lado, se encontró estudios diferentes como la de Vinuesa (34) en su tesis titulado “Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020”; donde evidenciaron que la calidad de atención a los pacientes está en un nivel alto en un 83%, mientras que en un nivel medio y bajo esta un 8.5%, del mismo modo Cajamarca (39) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco”; encontró que el 77.4% de los pacientes observan que la calidad de atención es buena; como se pudo evidenciar que en los establecimientos del MINSA se presentan dificultades en la atención humanizada, capacidad resolutoria y en lo que concierne en la infraestructura y equipamiento, lo que genera disconformidad a los pacientes externos, lo contrario pasa en los establecimientos de Es Salud y en el Hospital del extranjero donde se percibe una alta calidad de atención.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Los pacientes externos que fueron atendidos en consultorios de emergencia del Hospital Santo Tomás, presentan insatisfacción en un 68.3% y el 31.7% satisfecho este resultado es en cuanto a sus cinco dimensiones, con mayor insatisfacción en la capacidad de respuesta con un 69.5%, debido a que el servicio de Emergencia cuenta con deficiente disponibilidad en el servicio rápido en cuanto en la atención, así como en el servicio de admisión,

servicios de apoyo al diagnóstico y farmacia puesto que la capacidad de respuesta está referido a brindar una respuesta rápida y oportuna a los usuarios. Al respecto Montalvo S, Estrada E, Mamani H. (38) en su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. Encontraron que el 54.6% de los pacientes están insatisfechos, pero en 45.4% satisfechos, por otro lado, se encontró estudio diferente como el de Casaño en su tesis titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017” (35). Encontró que el 46,6% presentaron un nivel de satisfecho, mientras 28.7% presentaron insatisfecho y un 24.7% alcanzaron un nivel de muy satisfecho. Estos estudios ponen en evidencia la percepción que se tiene sobre la satisfacción en cuanto a la calidad de atención lo que es deficiente por lo que falta mejorar, caso contrario pasa en el Hospital de Grau donde tiene una buena infraestructura, buen equipamiento y una adecuada dotación de los profesionales de salud y los pacientes perciben una mayor satisfacción con la atención brindada.

Con referencia a la relación entre las dimensiones técnicas-científica, humana y entorno con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Que efectivamente los resultados encontrados demuestran que existe dicha relación según la prueba chi-cuadrado, así mismo según la misma prueba en un 95% de confianza se verificó que existe relación entre las dimensión técnica-científica, humana y entorno con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco -2022 (p-valor=0.000<0.05); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall para la dimensión técnica-científica de 0.372, lo que indica que la

correlación es baja entre las dos variables, quiere decir de que si aumenta la calidad de atención en su dimensión técnica-científica incrementa la satisfacción de los usuarios externos o viceversa y por ser baja la correlación indica que existen otros factores más, para incrementar la satisfacción, la dimensión técnica-científica está vinculado directamente con el conocimiento y las habilidades del personal de salud. Para la dimensión humana con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.446, lo que indica que la correlación es moderada entre la dimensión humana con la satisfacción, quiere decir de que si aumenta la calidad de atención en su dimensión humana incrementa la satisfacción de los usuarios externos o viceversa, puesto que la dimensión humana está referido al trato humano y empático que se brinda al usuario y para la dimensión entorno con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.523, lo que indica que la correlación es directa moderada entre la dimensión entorno con la satisfacción de los usuarios, quiere decir de que si aumenta la calidad de atención en su dimensión entorno incrementa la satisfacción de los usuarios externos o viceversa, de ahí la importancia de mejorar la dimensión entorno en cuanto a las instalaciones, equipamientos y atención inmediata a los usuarios quienes son las que perciben la calidad de atención que es el éxito de una institución que brinda servicios de salud, los resultados encontrados en el estudio permitieron la afirmación del dicho objetivo al mismo tiempo la afirmación de la hipótesis planteada, resultados similares encontró Quispe (40) en su estudio "Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un Hospital público de Cusco", muestran una correlación alta y directa entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión técnica-científica de

0.711, para la dimensión humana con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.741 y para la dimensión entorno con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.729.

Finalmente se puede decir que la asociación entre la calidad de atención prestados y la satisfacción de los usuarios tiene una importancia relevante para la gestión de los servicios de la salud, puesto que les permite a los proveedores de los servicios de salud, identificar las deficiencias o aspectos aludidos y reforzar sus esfuerzos en cubrir las necesidades y requisitos de los usuarios y de esta manera mejorar el nivel de satisfacción.

## CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, siendo una correlación moderada con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.404 y un valor de ( $p < 0.05$ ).

SEGUNDA. En cuanto a las características generales de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia el 62.4% fueron de sexo femenino, 44.4% presentaron estudios secundarios y el 69.9% fueron de procedencia urbana.

TERCERA. El nivel de calidad de atención de salud en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, Cusco desde la percepción de los usuarios externos atendidos es regular en un 56,6%; es mala en 27.9% y buena en sólo 15.5%.

CUARTA. Los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, presentan insatisfacción en un 68.3% y el 31.7% de los usuarios se sienten satisfechos.

QUINTA. Existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, siendo una correlación baja con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.391 y ( $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$ ).

SEXTA. De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación significativa entre la dimensión Humana de la calidad de

atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, siendo este una correlación moderada con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.443 y ( $p\text{-valor}=0,000<0,05$ ).

SETIMA. Existe relación significativa moderada entre la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.511 y ( $p\text{-valor}=0,000<0,05$ ).

OCTAVA. En cuanto a la prueba de hipótesis, se aceptó la hipótesis planteada en el presente estudio, de la prueba de chi-cuadrado al 95% de confianza se afirmó que existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco-2022 ( $p=0.000<0.05$ ); con un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.404, lo que indica que la correlación es moderada entre las dos variables de estudio.

## **RECOMENDACIONES**

PRIMERA. A los directivos del Hospital Santo Tomás del Cusco debe implementar planes de capacitación para el personal de salud que labora en el servicio de emergencia, orientados a la atención humanizada, solución de conflictos, habilidades blandas y trabajo en equipo que les permitan mejorar la atención a los usuarios de manera continua para la satisfacción de los mismos, para este fin debe pedir apoyo a la Red de Chumbivilcas.

SEGUNDA. A los directivos del Hospital Santo Tomás del Cusco mediante la oficina de calidad, realizar la medición trimestral de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia, de tal forma mejorar de forma oportuna las debilidades que pudiera haber y mantener los resultados buenos encontrados de tal forma estar en condiciones adecuadas para una atención eficiente.

TERCERA. Al jefe de recursos humanos del Hospital Santo Tomás, en coordinación con el área de capacitación de la unidad ejecutora de salud Chumbivilcas promover pasantías y capacitaciones en otros hospitales de mayor capacidad resolutiva con prioridad al personal del servicio de emergencia y seleccionar al personal de acuerdo a sus capacidades, habilidades, dominio del idioma quechua para el servicio de emergencia con exclusividad para la atención de las 24 horas del día e implementar con guías y protocolos a fin de optimizar la atención.

CUARTA. Al director y a su equipo de gestión del Hospital Santo Tomas que, en coordinación con el director y jefe de personal de la unidad ejecutora de

Salud Chumbivilcas realicen coordinaciones para la dotación de suficiente personal en el servicio de Emergencia de acuerdo a su categoría, para que la atención sea de calidad y adecuadamente a los usuarios externos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Febres-Ramos J, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3): 397-403.
2. Organización Mundial de la Salud: Estrategia y Plan de acción para Mejorar la Calidad de la atención en la prestación de Servicios de Salud 2020 - 2025. Barcelona: OMS; 2019. P. 2-10.
3. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012
4. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018; 17 (34): 59-68.
5. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. México. Rev. Salud Pública. 2018; 20 (2): 254-257
6. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú Med Exp. Salud Publica. 2019;36(4): 620-628.

7. Plan de satisfacción del usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco para el año fiscal 2021
8. Huarayo N. Relación entre la ansiedad y la Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2018.
9. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo* 2020; 23(2): 21-26.
10. Plan táctico de la dirección de gestión y calidad sanitaria de la Diresa cusco, para el año fiscal 2016.
11. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2016-2017.
12. Yépez-Chamorro M, Ricaurte-Cepeda M, Jurado, D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud* 2018; 20(2): 97-110.
13. Suárez J, Robles E, Serrano L, Serrano G, Armijo M, Anchundia E. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev. Cubana Invest Bioméd* 2019; 38(2): 153-169.
14. Moreno E, Fiorela E. Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las clínicas de la ciudad de Sullana año 2018.
15. Ramírez J. Atributos de la calidad de atención diferencias de opinión entre expertos, familiares y pacientes al estudiar el servicio de terapia en un Hospital Rural. 2022; 2(3).

16. Guerra M. Importancia de la Gestión de Calidad de la Atención en la Sección de Admisión del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, Panamá 2017: [Tesis de maestría]. Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.
17. Manrique-Guzmán J, Manrique-Chávez C, Chávez-Reátegui B, Manrique-Chávez J. Calidad técnica y percibida del servicio operatorio dental en una Clínica dental docente. Revista. Estomatol. Herediana. Lima-Perú. 2022; 28(3): 185-194.
18. García L. Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de Hospitalización en los Hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el modelo SERVQUAL 2017.
19. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. med. exp. salud publica 2019; 36(4): 620-628.
20. Navarrete N. Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en relación con la calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
21. Soria, M. Factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro del hotelaría Hospitalario de un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana 2017 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. 2018.

22. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018 [Tesis de maestría]. Cajamarca: Universidad Cesar Vallejo. 2018.
23. NTS 042 - MINSA. (2007). Norma Técnica en Salud 042 - MINSA.
24. Izquierdo J. La calidad de servicio en la administración pública. Perú. Rev. Horizonte empresarial 2021; 8(1): 425-437.
25. Silvera F. Clima Laboral del personal y Calidad de Atención en Usuarios que acuden al Centro Médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica. [tesis de maestría]. Huancavelica, Perú. Universidad Nacional de Huancavelica; 2018.
26. Flores M. Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de Covid 19, IPRESS I-2 los Delfines, San Juan Bautista-2020. [Tesis de licenciatura]. Iquitos. Universidad Privada de la Selva Peruana 2020.
27. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Roca fuerte, [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.
28. Vinuesa K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Cesar Vallejo, 2021.
29. Casaño B. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. [Tesis de maestría]. Grau: Universidad Cesar Vallejo, 2017.

30. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. [Tesis de licenciatura]. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales; 2019.
31. Feijoo E. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un Hospital, Tumbes, 2021. [Tesis de maestría] Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
32. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. OPEN JOURNAL SYSTEMS. 2020. Ciencia y Desarrollo 23(2): 21-26.
33. Cajamarca M. Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD - Cusco 2018. [Tesis de maestría]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2019.
34. Quispe D. Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a un Hospital público de Cusco. [Tesis de maestría]. Cusco: Universidad Cesar vallejo; 2021.
35. Álvarez, A. Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales; 2020.
36. Hernández – Sampieri y Mendoza. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta, Ciudad de México, editorial Mc Graw Hill Education 2018.

37. Arias J, Mitsuo G. Diseño y metodología de la investigación 1°. Edición. Perú, 2021.
38. Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista electrónica de investigación educativa Málaga - España 2018; 20(1): 38-47.
39. Cabello E, Chirinos L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered. 2012; 23(2): 88-95.

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

### “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS. CUSCO-2022”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco - 2022	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco - 2022	VARIABLE 1 Calidad de atención de salud de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomas. Cusco-2022.  DIMENSIONES	<u>ALCANCE:</u> Correlacional  <u>DISEÑO:</u> No experimental, transversal  <u>ENFOQUE:</u> Cuantitativo  <u>POBLACIÓN:</u> 3000 usuarios  <u>MUESTRA:</u> 341  <u>TÉCNICAS:</u> encuesta
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica científica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	
1) ¿Cuáles son las características generales de los usuarios externos	1) Caracterizar sociodemográficamente a los usuarios externos	1) Existen características generales de los usuarios externos atendidos en el		

<p>atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?</p> <p>2) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás, Cusco - 2022?</p> <p>4) ¿Existe relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos</p>	<p>atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022</p> <p>2) Describir el nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022</p> <p>3) Describir el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022</p> <p>4) Identificar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos</p>	<p>servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022.</p> <p>2) El nivel de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022, es regular</p> <p>3) Los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022, presentan insatisfacción</p> <p>4) Existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomas, Cusco-2022.</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><u>INSTRUMENTO</u> S: cuestionarios</p> <p><u>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:</u> Prueba chi-cuadrado Tau b de Kendal</p>
--	--	---	---	---

<p>atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco - 2022?</p> <p>5) ¿Existe relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco -2022?</p> <p>6) ¿Existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco -2022?</p>	<p>atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022</p> <p>5) Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022</p> <p>6) identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco -2022</p>	<p>emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022</p> <p>5) Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022</p> <p>6) Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022</p>		
--	--	---	--	--

## 2. Instrumentos de recolección de información

### INSTRUMENTOS

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco-2022

#### DATOS GENERALES

Edad	sexo	Nivel de instrucción	Procedencia
-----	a) Masculino b) femenino	a) analfabeto b) primaria c) secundaria d) superior técnico e) superior universitario	a) urbano b) rural c) urbano marginal

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

Señor(a) usuarios externos del servicio de emergencia del hospital Santo Tomás, le solicito por favor responde las siguientes preguntas con sinceridad, para este fin utiliza la siguiente escala:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va a realizar.					
2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud., con precisión y rapidez.					
3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta					
4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para qué sirven y como tomarlos.					
5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.					

6	El profesional le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios, usa material estéril o descartable, las mantas en que fue acostado para ser examinado son limpias, etc.					
7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.					
8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la atención, ya sea en la salud de Ud., o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia					
9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.					
10	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.					
11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
12	El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
13	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.					
14	El profesional le pide autorización antes de examinarlo.					
15	El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención.					
16	El profesional muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades					
17	Cree Ud. que la información que da durante la atención sobre su estado de salud es confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el profesional").					
18	El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de emergencia por el profesional es lo ideal (es decir de inmediato)					
19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y es cómodo.					
20	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.					

21	Respecto al lugar de espera en el Hospital antes de la atención, está ordenado, iluminado ventilado y cómodo.					
22	Considera Ud. que el Hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor, luces de emergencia, otros).					
23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
24	Ud. considera que los servicios que usted necesita: laboratorio, farmacia, ecografías, etc. Están siempre disponibles					
25	Considera Ud. que para obtener una cita para su atención o control son oportunas y de trámite sencillo.					
26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.					
27	Considera Ud. que para obtener una cita para Ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.					
28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.					
29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente					
30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el Hospital					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, utilizando escala de 1 al 7, donde 1 representa menor importancia y 7 mayor importancia.

No	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica.							
02	E Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03	E Que su atención en emergencia este a cargo de un médico.							
04	E Que el medico mantenga suficiente comunicación, con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
05	E Que la farmacia de emergencia cuente con sus medicamentos que recetara el médico.							
06	E Que la atención en caja o en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
07	E Que la atención para la toma de análisis y procesamiento sea rápida							
08	E Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías) sean rápida.							
09	E Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.							
10	E Que el médico tratante le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
12	E Que el medico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por cual será atendido.							
13	E Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	E Que el personal de emergencia le trate con respeto, amabilidad y paciencia.							
15	E Que el personal de emergencia le muestre interés, para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	E Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos y análisis que se realizaran.							
18	E Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19	E Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E Que el servicio de emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E Que en servicio de emergencia cuente con equipos operativos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.							

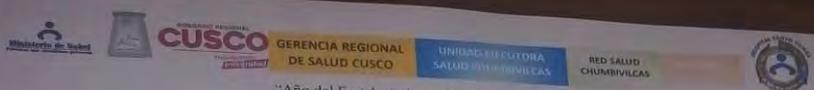
## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como Ud. **HA RECIBIDO LA ATENCION**, en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás, utilizando una escala de 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando su gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió, mantuvo suficiente comunicación, con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que receto el médico?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse los análisis y procesamiento fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías) fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió y mejoro?							
14	P ¿El personal de emergencia le trato con respeto, amabilidad y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostro interés, para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos y análisis que le realizaron?							
18	P ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El servicio de emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P ¿El servicio de emergencia contó con equipos operativos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

### 3. Medios de verificación

## Autorización para la aplicación de los instrumentos

  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"CUSCO LA CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

**MEMORANDO . Nº 141- 2022 - UESCHU/HST-DA**

A : Lic. Enf. LUZ MARINA CUYO MAMANI  
DE : OBST. YONY RICHARD QUISPE ARPI  
Director del Hospital Santo Tomás  
ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTA A USUARIOS.  
FECHA : Santo Tomás, 01 de julio del 2022

Mediante el presente me dirijo Ustedes, con la finalidad de hacerles llegar un cordial saludo y al mismo tiempo informarle, que en respuesta a su solicitud AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTA A USUARIOS, (encuesta)a los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia, durante el mes de julio del presente año, del proyecto de investigación que lleva por título "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS, 2022", para poder optar el grado académico de Enfermería Especialista en Emergencia y desastres.

La presente petición es ACEPTADO por el director del Hospital Santo Tomás. En este sentido, esta Dirección AUTORIZA la aplicación del instrumento de investigación.

Es cuanto informo a Usted para su cumplimiento y fines consiguientes

Atentamente,

  
411 SALUD CHUMBIVILCAS  
HOSPITAL SANTO TOMÁS  
Yony Richard Quispe Arpi  
COP 27985  
DIRECTOR

Calle Velasco Astete S/N Distrito de Santo Tomás, Prov. Chumbivilcas, Dpto. Cusco- PERÚ  
Correo: [HospitalSantoTomás411chumica@gmail.com](mailto:HospitalSantoTomás411chumica@gmail.com)

## Evidencias del estudio (Fotos)



#### 4. VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Luego de haber puesto el instrumento en consideración de expertos, quienes a través de una guía de estimación emitieron juicios valorativos; los que fueron procesados de la siguiente manera:

TABLA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION DE EXPERTOS

ITEMS	EXPERTOS			TOTAL	PROMEDIO
	A	B	C		
1	5	4	3	12	4.0
2	5	4	4	13	4.3
3	4	4	4	12	4.0
4	4	4	3	11	3.7
5	5	4	3	12	4.0
6	5	4	3	12	4.0
7	4	5	3	12	4.0
8	4	4	3	11	3.7
9	5	4	3	12	4.0

1.- Con los promedios hallados se procedió a determinar la distancia del punto múltiple (Dpp), a través de la siguiente ecuación:

$$D_{pp} = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + (X - Y_3)^2 + \dots + (X - Y_n)^2}$$

**Donde:**

x = Valor máximo concedido en la escala para cada ítem (5 en la presente investigación).

y = El promedio de cada ítem.

**Reemplazando:**

$$D_{pp} = \sqrt{(5 - 4)^2 + (5 - 4.3)^2 + (5 - 4)^2 + (4 - 3.7)^2 + (5 - 4)^2 + (5 - 4)^2 + (5 - 4)^2 + (4 - 3.7)^2 + (5 - 4)^2}$$

$$D_{pp} = \sqrt{9.87}$$

$$D_{pp} = 3.14$$

Si  $D_{pp} = 3.14$  significa que el instrumento tiene una adecuación en gran medida con lo que se pretende medir y por consiguiente puede ser aplicado para obtener la información.

2.- Luego se determinó la distancia máxima ( $D_{max.}$ ) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la siguiente ecuación:

$$D_{max.} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_3 - 1)^2 + \dots + (X_n - 1)^2}$$

**Donde:**

X = Valor máximo cancelado en la escala para cada ítem.

1 = Valor mínimo de la escala, para cada ítem (en este caso el valor es = 1).

**Reemplazando:**

$$D_{max.} = \sqrt{(5 - 1)^2 + (5 - 1)^2 + (4 - 1)^2 + (4 - 1)^2 + (5 - 1)^2 + (5 - 1)^2 + (5 - 1)^2 + (4 - 1)^2 + (5 - 1)^2}$$

$$D_{max.} = \sqrt{123}$$

$$D_{max.} = 11.09$$

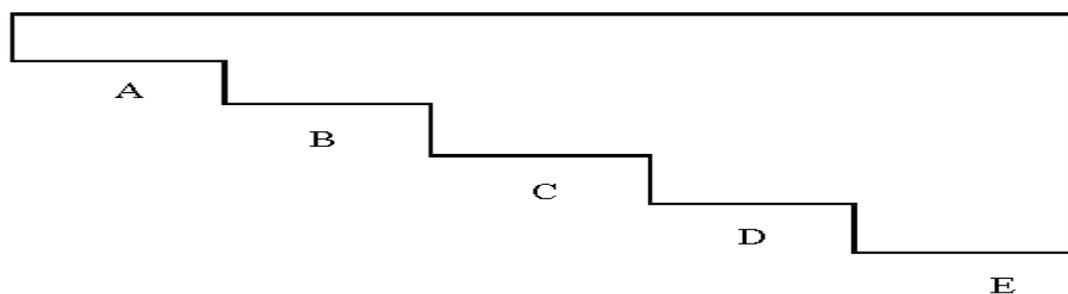
3.- La  $D_{max.}$  obtenida se divide entre el valor máximo de la escala, siendo:

$$\frac{11.1}{5} = 2.22$$

4.- Con el valor obtenido (2.22), se construyó una nueva escala valorativa a partir de la escala de 0, hasta llegar al valor  $D_{max.}$  (11.1), y se obtuvo lo siguiente:

2.22                      4.44                      6.66                      8.88                      11.1

**3.14**



**Donde:**

A= Adecuación total.

B= Adecuación en gran medida.

C= Adecuación promedio.

D= Escasa adecuación.

E= Inadecuación.

5.- En la escala construida, se ubicó la distancia del punto múltiple obtenida (Dpp), y se emite el juicio de valor. Dónde:  $D_{pp} = 3.14$ ; que está ubicado en el intervalo B, indicando que el instrumento de investigación **“tiene adecuación en gran medida”** al fenómeno que se desea investigar, y por tanto puede ser utilizada.