

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN  
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES  
MACUSANI - 2023**

**PRESENTADA POR:**

**MILCA COLQUEHUANCA VILCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



# 15.64%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 5 MAR 2024, 2:56 PM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
2.19%

● CHANGED TEXT  
13.44%

## Report #19900721

MILCACOLQUEHUANCA VILCA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES MACUSANI - 2023. RESUMEN El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023. La población estuvo conformada por 338 de pacientes atendidos del servicio de emergencia y la muestra se realizó con el método probabilístico, optando por 180 pacientes en el servicio de emergencia.

1 2 3 4 5 6 8 9 10 11 16 17 19 21 22 23 24 25

27 32 33 36 37 38 39 43 48 49 51 54 55 70 El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, el enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo y el nivel de investigación fue correlacional. 22 Latécnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron los cuestionarios SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud del Perú (MINSA).

Los resultados del estudio mostraron que el 47,78% de los pacientes presentan un nivel regular de calidad de atención y el 18,33% de la población encuestada presenta un nivel malo de calidad de servicio. Así como, el 43,89% de los pacientes presentan un nivel positivo de satisfacción por los servicios brindados por el personal de salud y el 24,44% presentan un nivel negativo de satisfacción. Finalmente se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN  
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES

MACUSANI - 2023

PRESENTADA POR:

MILCA COLQUEHUANCA VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

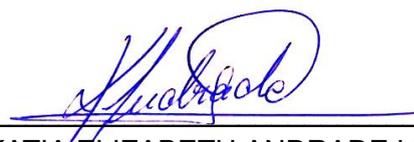
PRESIDENTE

:   
Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

PRIMER MIEMBRO

:   
Mg. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Mg. KATIA ELIZABETH ANDRADE LINAREZ

ASESOR DE TESIS

:   
Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub Área: Ciencias de la Salud

Líneas De Investigación: Políticas de Salud, Servicios de Salud

Puno, 08 de marzo del 2024

## DEDICATORIA

A Dios quien me dio fuerza en cada paso  
que di, quien guió mi vida y me dio fuerza  
para seguir siempre de pie en mi camino  
para ser un buen profesional.

Con profundo amor y mucha gratitud a mis  
padres quienes con su esfuerzo, sacrificio y  
permanente apoyo incondicional lograron la  
culminación de mi profesión.

***Milca Colquehuanca Vilca***

## AGRADECIMIENTOS

- A mi alma mater Universidad Privada San Carlos - Puno, por haberme dado la oportunidad de ser un mejor profesional.
- A mí querida Escuela Profesional de Enfermería y a mis docentes por sus enseñanzas y sus consejos durante mi formación profesional.
- A mi asesora de tesis Mg. Maritza Karina Herrera Pereira, por sus consejos y apoyo durante la elaboración del presente trabajo de investigación.
- Mi agradecimiento a los miembros del jurado Mg. Ibeth Magali Churata Quispe, Mg. Katia Elizabeth Andrade Linarez y Mg. Maritza Karina Herrera Pereira, por su valioso tiempo, las recomendaciones, observaciones, sugerencias que hicieron una fuente de conocimiento para la culminación del trabajo de investigación.
- A todas las autoridades del Hospital San Martín de Porres Macusani que me abrió sus puertas para que este trabajo de investigación pueda realizarse concretamente.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
INDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>16</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	16
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES	22
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>23</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>25</b>
2.1.1. CALIDAD	25
2.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN	26
2.1.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	27
2.1.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	27
2.1.2.4. CARACTERÍSTICAS INTERPERSONALES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	29
2.1.3. SATISFACCIÓN	30
2.1.3.1. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	30
2.1.3.2. TEORÍAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	31
2.1.3.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN	31
2.1.3.4. CUESTIONARIO SERVQUAL	32
2.1.3.5. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	32
2.1.3.6. NIVELES DE SATISFACCIÓN AL PACIENTE	33
2.1.3.7. SERVICIOS DE EMERGENCIA	34
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>34</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>35</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	35
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>37</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>38</b>
3.2.1. POBLACIÓN	38

3.2.2. MUESTRA	38
3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	40
3.2.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:	40
3.2.3.1. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:	40
<b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>41</b>
3.3.1. TÉCNICAS	41
3.3.2. INSTRUMENTO	42
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>43</b>
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL</b>	<b>47</b>
<b>4.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01</b>	<b>49</b>
<b>4.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02</b>	<b>51</b>
<b>4.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03</b>	<b>54</b>
<b>4.5. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 04</b>	<b>56</b>
<b>4.6. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 05</b>	<b>58</b>
<b>4.7. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 06</b>	<b>61</b>
<b>4.8. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 07</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Población de pacientes referenciado del área estadística del hospital	38
<b>Tabla 02:</b> Datos de Tamaño de Muestra	39
<b>Tabla 03:</b> Datos del Minsa	42
<b>Tabla 04:</b> Datos tomados de Núñez Alcocer S.	42
<b>Tabla 05:</b> Operacionalización de Variables	43
<b>Tabla 06:</b> Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023.	47
<b>Tabla 07:</b> Nivel de calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	49
<b>Tabla 08:</b> Nivel de satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	51
<b>Tabla 09:</b> Relación entre la fiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	54
<b>Tabla 10:</b> Relación entre la capacidad de respuesta de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	56
<b>Tabla 11:</b> Relación entre la seguridad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	58
<b>Tabla 12:</b> Relación entre la empatía de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	61
	6

**Tabla 13:** Relación entre los elementos tangibles de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023,

64

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Plano de ubicación del Hospital San Martín de Porres de Macusani	38
<b>Figura 02:</b> Nivel de calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	50
<b>Figura 03:</b> Nivel de satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.	52

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	79
<b>Anexo 02:</b> Cuestionario de Servqual Modificado 1	83
<b>Anexo 03:</b> Cuestionario Servqual Modificado 2	86
<b>Anexo 04:</b> Solicitud de autorización	89
<b>Anexo 05:</b> Autorización del Hospital San Martín de Porres Macusani	90
<b>Anexo 06:</b> Cuestionarios aplicados a pacientes del servicio de emergencia	91
<b>Anexo 07:</b> Consentimiento informado para mayores de edad	94
<b>Anexo 08:</b> Fotografías	95

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023. La población estuvo conformada por 338 de pacientes atendidos del servicio de emergencia y la muestra se realizó con el método probabilístico, optando por 180 pacientes en el servicio de emergencia. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, el enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo y el nivel de investigación fue correlacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron los cuestionarios SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Los resultados del estudio mostraron que el 47,78% de los pacientes presentan un nivel regular de calidad de atención y el 18,33% de la población encuestada presenta un nivel malo de calidad de servicio. Así como, el 43,89% de los pacientes presentan un nivel positivo de satisfacción por los servicios brindados por el personal de salud y el 24,44% presentan un nivel negativo de satisfacción. Finalmente se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.824 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Pacientes, Satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to identify the relationship between quality of care and satisfaction of patients treated in the emergency service of the Hospital San Martín de Porres Macusani 2023. The population was made up of 338 patients treated in the emergency service and the sample It was carried out with the probabilistic method, choosing 180 patients in the emergency service. The research design is non-experimental, cross-sectional, the approach was quantitative, descriptive and the level of research was correlational. The technique used was the survey and the instrument used was the modified SERVQUAL questionnaires from the Ministry of Health of Peru (MINSA). The results of the study showed that 47.78% of patients present a regular level of quality of care and 18.33% of the surveyed population present a poor level of quality of service. Likewise, 43.89% of patients present a positive level of satisfaction with the services provided by health personnel and 24.44% present a negative level of satisfaction. Finally, it is concluded that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of patients treated in the emergency service of the San Martín de Porres Macusani 2023 Hospital, according to the Spearman correlation of 0.824, representing this result as a very strong positive correlation with significance. statistic of  $p=0.001$  being less than 0.01. For this reason, the general hypothesis of the research is accepted.

**Keywords:** Quality of care, Patients, Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existe un problema recurrente en los hospitales de todo el país, donde la calidad de la atención hospitalaria a los usuarios se ve mermada, ya sea por la gran demanda de pacientes que entran en el servicio de urgencias al mismo tiempo, por el idioma que expresan los pacientes o por el nivel de educación de los mismos (1).

El objetivo del estudio era determinar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias de la ciudad de Macusani y la relación entre ellas, así como realizar un diagnóstico para identificar sus niveles. Informar o recomendar acciones que se puedan implementar para mejorar la satisfacción de los profesionales sanitarios y los pacientes (2).

El beneficio social de la investigación es llevar a los centros hospitalarios a buscar soluciones a partir de los conocimientos adquiridos, para eliminar y mejorar la discriminación por género, etnia, ubicación geográfica y situación económica. Se puede presentar en el Hospital San Martín de Porres, Macusani.

La metodología del estudio permite ampliar la discusión de cuestiones relacionadas con este tema, centrándose en la calidad y satisfacción de la atención recibida por los pacientes, y los resultados obtenidos pueden servir de referencia para la comparación con otros estudios realizados en el mismo hospital, así como para otros estudios. Para tal fin se realizó el proceso de la investigación articulado en cuatro capítulos que se dan a conocer a continuación:

El Capítulo I, comprende información de la descripción y definición del problema, se dieron a conocer los antecedentes comprendidos en los niveles internacional, nivel nacional y nivel local, también pudimos definir el objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

En el Capítulo II, damos a conocer las definiciones teóricas y conceptuales de términos importantes en la investigación, que nos ayuda a profundizar y entender el propósito de la investigación, también se establecen posibles resultados supuestos, todo ello mediante las hipótesis de investigación.

El capítulo III, comprende todo el proceso metodológico como son la determinación de la zona de estudio, la población y el tamaño de muestra. También se establecen las técnicas e instrumentos que fueron empleados para la recolección de datos. Y por último el procedimiento para el procesamiento de datos y la validación de la hipótesis.

En el Capítulo IV, tenemos la descripción, exposición y análisis de los resultados, expresado en tablas de distribución de frecuencias, figuras y el análisis de correlación. Por último, se presentan los resultados, conclusiones y panel bibliográfico que fue empleado en el desarrollo de la presente investigación

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial la calidad de atención en los servicios hospitalarios no suele ser eficiente, provocando niveles altos de insatisfacción en sus pacientes que tuvieron hospitalizaciones por algún tipo de problema de salud. Las cifras y datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) muestran que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren cada año en los países de ingresos bajos y medios, mientras que, en los países de ingresos altos, uno de cada diez pacientes sufre daños durante el tratamiento hospitalario y siete de cada 100 se infectan debido a la mala calidad del tratamiento (3).

En América Latina la satisfacción en cuanto a la calidad de atención en los centros de salud es una realidad aún más preocupante, por las condiciones en las que se vive y el presupuesto que se tiene en el sector salud (4). En un estudio realizado en América latina se demostró que existe un déficit relevante por parte de las instituciones o profesionales del sector salud en la falta de interés que se debe dar a la relación médico - paciente (5).

En el Perú la realidad que se vive en los centros hospitalarios, en cuanto a la atención y satisfacción de los pacientes son precarias lo que conlleva a tener una calidad de atención poco eficiente. Los servicios de salud en nuestro país en su gran mayoría son

públicos y financiados por el gobierno, que aún presenta desigualdades geográficas y socioeconómicas significativas, haciendo que muchas personas de zonas rurales y de bajos recursos no tengan una adecuada atención de calidad (6).

En el Hospital San Martín de Porres de la ciudad de Macusani la problemática en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del paciente no es ajena a ella, pese a la rápida atención que se les brinda, una parte de los pacientes atendidos en el centro hospitalario señala haber tenido una calidad de atención poco eficiente ya sea por el tiempo de espera, falta de camillas, falta de personal entre otros.

Si esta situación continuará presentando los pacientes procedentes de zonas lejanas y cercanas, como Juliaca, Azángaro, Ayaviri, Crucero, Ayapata, Ollachea, San Gabán, San Antón, entre otros. Se verán afectados con la calidad brindada en el centro hospitalario, ya que el hospital es un centro de referencia de la zona sur del departamento de Puno, que con el pasar de los años tiene una demanda creciente en el servicio de la salud que brindan.

Por ello se considera importante realizar el estudio para mejorar e informar a los profesionales de salud sobre la problemática presente con el fin de priorizar mejoras en las áreas afectadas una buena gestión en bien de la calidad y seguridad del paciente.

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023?

#### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?

- ¿Cuál es la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre empatía de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Boada y Cobo (7), en su artículo tuvieron como objetivo general determinar la percepción de la calidad en la atención de salud en consultas externas en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, Bogotá, Colombia, 2018. La clasificación del estudio es de diseño descriptivo y transversal, utilizando el modelo SERVQUAL, cuyas dimensiones

son elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Su artículo concluye que, para mejorar la prestación de servicios de salud, es importante implementar estrategias organizacionales que promuevan la mejora continua en términos de estructura física, mobiliario, equipos, personal, señalización, limpieza y comodidad de las instalaciones.

Este estudio realizado por Jaramillo, Fabara y Falcón (8), en Ambato - Ecuador, tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de consultas externas del HGDA. El método empleado fue el descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal. En su estudio se concluyó que sólo se obtuvo hasta un 80% de satisfacción con respecto a las expectativas y percepciones. Aquí, hemos desarrollado una base teórica para la calidad de la atención y la satisfacción con el servicio, evaluado la calidad de la atención e identificado los factores que influyen significativamente en la satisfacción y las percepciones de los usuarios que asisten a las clínicas ambulatorias de HGDA.

De la misma manera, Rodríguez (9), realizó una investigación en Guayaquil - Ecuador, con el objetivo de estudiar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el hospital. El estudio es de método deductivo y alcance descriptivo. Los resultados indicaron que los pacientes buscan un servicio amable y calmante, ya que la dimensión de tranquilidad tuvo los valores más altos. Igualmente, la prontitud en la atención impacta la calidad del servicio. Personal capacitado y una buena administración reducen las largas esperas. Principales problemas: escasez de materiales, limpieza deficiente y ubicación remota de la farmacia.

Por su parte, Castelo, Cueva y Castelo (10), elaboraron un artículo en Ecuador sobre la satisfacción de pacientes, el cual tuvo como objetivo identificar las dimensiones más utilizadas para medir la satisfacción de los usuarios, qué enfoques teóricos en

administración y enfermería son aplicables. Se revisaron artículos científicos de diferentes bases de datos para el estudio. El estudio indica que la satisfacción del paciente beneficia los servicios y la recuperación del paciente en enfermería. La satisfacción depende de la percepción y no hay escalas estándar ni estudios completos para evaluarla.

Argudo, Narváez y Vásquez (11), realizaron un artículo en Venezuela, el cual tuvo el objetivo de evaluar la satisfacción de los clientes externos con los servicios ambulatorios y diferentes servicios del Hospital CCQA Azogues (Hospital del Día Azogues). Se empleó un enfoque no experimental con el método SERVQUAL de cinco dimensiones para describir la calidad de servicio. Hallaron que los tiempos de espera generaron más insatisfacción que la asistencia y resolución de dudas, que resultaron satisfactorias en general. Usuarios satisfechos con el servicio, no obstante, se identificaron deficiencias que exigían correcciones.

### **1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Está investigación realizada por Alor (12), tuvo como objetivo analizar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud de Raquia, distrito de Antonio Raymondi, Ancash en 2019. Se utilizó un enfoque cualitativo correlacional transversal de diseño no experimental. Se determinó que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo mediante asociaciones directas y significativas entre cada dimensión de calidad y cada aspecto de satisfacción. La mayoría respondieron que consideran la dimensión y variable "regular" (37,50%) seguida por "muy bueno" (33,93%), mientras que solo el 1,79% la percibió como "muy malo".

Otra investigación elaborada por Gamarra (13), tuvo como objetivo principal relacionar calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consultorio externo de la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo, 2023. El estudio fue cuantitativo, observacional, correlacional, transversal y prospectivo. La calidad de servicio impacta directa y significativamente en la satisfacción del usuario en consultas externas, confirmando la hipótesis propuesta. De igual manera, casi la mitad de los encuestados (49.2%) elogiaron la atención, mientras que un 37.8% la consideraron aceptable y un 13% la criticaron.

Sime (14), realizó su estudio con el objetivo de evaluar la conexión entre la atención del personal de salud y la satisfacción del paciente en el consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. En su investigación, encontró una fuerte asociación y alta correlación positiva entre la calidad de atención del paciente y su satisfacción; utilizando métodos deductivos e inductivos en un estudio descriptivo correlacional. La mayoría de los pacientes, 75%, estaban muy satisfechos; el 21% tenía un nivel medio de satisfacción. Solo el 4% expresó insatisfacción con bajo grado. Un 69% de pacientes reportó buena calidad de atención, 29% dijo que fue regular y solo 2 pacientes la calificaron como mala después de su consulta externa.

Además, por su parte Lira (15), llevó a cabo su tesis con el objetivo de examinar la conexión entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes con hipertensión y diabetes en el consultorio externo de Medicina Interna en el Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022, el estudio fue cuantitativo y correlacional. En la tesis se encontró relación significativa entre Calidad de atención y Satisfacción de usuarios de salud con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus, validada por coeficiente Rho de Spearman 0.473, indicando correlación directa moderada. Un 64% de los usuarios están insatisfechos en todas las dimensiones, con un 36% satisfechos. Los Aspectos Tangibles causan el 70% de la insatisfacción, y la Empatía solo un 45%.

Esta investigación realizada por Nieto y Sánchez (16), tuvo como objetivo principal analizar la conexión entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el Hospital Belén de Trujillo 2022. El estudio mostró que hay una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes. Los pacientes del servicio de medicina califican la calidad de atención como regular en un 59%, mala en un 23% y buena en un 18%. El 56% de los pacientes del servicio de medicina tiene un nivel de satisfacción medio y el 22% tiene un nivel de satisfacción entre alto y bajo.

Por otro lado, Chumpitaz (17), desarrolló un estudio con el propósito de explorar la conexión entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes hospitalizados en clínica privada de Lima - Perú 2019. En su tesis se concluye que la calidad de atención de enfermería se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción, la correlación fue moderada con tendencia hacia alta. El 64,7% de los enfermeros evaluados brinda atención de calidad media, el 19,6% brinda atención de baja calidad y solo el 15,7% brinda atención de alta calidad. Del total de encuestados, el 47.6% tiene satisfacción media, mientras que el 29.1% tiene alta satisfacción y el 23.3% tiene baja satisfacción.

Otra investigación realizada por Guevara (18), tuvo como objetivo establecer la conexión entre la satisfacción del usuario afiliado al SIS y la calidad de atención en medicina general en el Hospital José Soto Cadenillas Chota 2019. La prueba de Pearson revela una correlación baja entre satisfacción y la calidad de atención de los usuarios externos afiliados al SIS ( $r = 0.340$ ). El 74,7% de 257 usuarios del área ambulatoria de medicina general se encuentran insatisfechos, mientras que el 25,3% se encuentran satisfechos. Los resultados sobre la calidad de atención en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota 2018 indican que el 87.0% fue de nivel regular, el 2.7% fue de nivel bueno y el 9.3% fue de nivel malo.

Núñez (19), desarrolló un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora 2022. Empleó métodos observacionales, descriptivos, correlacionales, transversales, cuantitativos y de diseño no experimental. Los hallazgos revelaron una correlación moderada ( $\rho=0.552$ ,  $p<0.05$ ) entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, situándose la satisfacción en un nivel "aceptable" con un predominio del 70.7% en la dimensión de "empatía". La calidad asistencial en urgencias del Hospital María Auxiliadora influye en la satisfacción del usuario externo.

Asimismo, en la ciudad de Lima Rodríguez (20), realizó un artículo con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú, 2023. Metodológicamente, se empleó el método de deducción de hipótesis, enfoque cuantitativo y diseño aplicado no experimental, correlacional y transversal. 53,3% calificó "alta"; 46,7%, "media". Asimismo, el 86.7% de los pacientes estaban contentos y 13.3% insatisfechos con el servicio de urgencias. Se encontró una relación entre las dimensiones técnica y científica, humana y ambiental mediante la variable calidad de enfermería. La calidad de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente ( $p=0,001$ ).

Chacon (21), llevó a cabo un estudio con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital clase II-2 de la región Lima, 2019. Los métodos utilizados fueron cualitativos, no experimentales, transversales y correlacionales. Para analizar los resultados se utilizaron estadísticas descriptivas (mediana, media aritmética, desviación típica) y estadísticas inferenciales (coeficiente de correlación de Pearson). Donde se concluye que existe

relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia, el coeficiente de correlación fue de 0,653\*\*, representada como una correlación positiva alta.

### 1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES

En el ámbito regional Velasquez (23), realizó un estudio con el objetivo de investigar la conexión entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el hospital "Manuel Núñez Butrón" Puno-2022. Usó análisis correlacional descriptivo en un estudio cuantitativo transversal sin experimento. En su estudio encontró que la calidad de atención afecta notablemente la satisfacción del paciente con un  $XC2 (63.12) > XT2 (9,48)$  a un nivel de significancia de (0.000). De los encuestados, el 50% están insatisfechos con la calidad, el 66.25% no percibe calidad satisfactoria, y el 47,5% considera insatisfactoria la calidad de atención.

Asimismo, Flores (24), llevó a cabo un estudio con la ciudad de Juliaca con el objetivo de evaluar la calidad del cuidado de Enfermería según adultos hospitalizados en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2020. La investigación de tipo descriptivo simple encuentra que la calidad del cuidado de enfermería para adultos hospitalizados es regular, indicando que la enfermera cumple medianamente con los indicadores de calidad, generando una percepción neutral sobre los cuidados recibidos. La mayoría percibió la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión experiencia como regular, indicando un desempeño medio en los aspectos evaluados.

Condori (25), también llevó a cabo una investigación con el objetivo principal de establecer la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19 en el centro de salud del cono norte de Ayaviri, 2021. Se observó una correlación significativa entre las variables de Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente, con un p-valor de 0.00 por debajo de 0.05. El coeficiente Rho Spearman es

0.888, una correlación muy alta según la escala empleada. Este resultado rechaza la hipótesis nula de ninguna relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente. La calidad de atención influye directamente en la satisfacción del paciente.

Por otro lado, Ormachea (26), llevó a cabo una investigación con la finalidad de analizar la conexión entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios en servicios de emergencia de hospitales II-2 de la Región de Puno, 2019. Es un estudio correlacional no experimental. En el estudio, se encontró que más del 70% de los usuarios estaban insatisfechos con la atención, y más del 60% estaban insatisfechos. Existe una conexión importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Determinar la relación que existe entre fiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

- Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Determinar la relación que existe entre seguridad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Determinar la relación que existe entre empatía de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Determinar la relación que existe entre elementos tangibles de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. CALIDAD

La OMS en el año 2016, define la calidad como garantizar diagnósticos adecuados para una atención sanitaria óptima, evitando riesgos y satisfaciendo al paciente. No hay una definición universalmente aceptada para el concepto de calidad. Diversas organizaciones y expertos han intentado encontrar un consenso, pero no ha sido posible hasta el momento (27). Calidad se define como hacer las cosas bien desde la primera vez, lograr productos y servicios sin errores, y respetar los derechos y características individuales, incluyendo información completa, veraz y oportuna, trato amable y ético (28).

La OMS en el año 2016, define la calidad de la asistencia sanitaria como garantizar servicios adecuados para lograr una atención óptima, considerando factores y conocimientos para obtener el mejor resultado con mínimo riesgo y máxima satisfacción (29). El proveedor de salud debe equilibrar la atención con avances técnicos, actuar en interés del paciente y el administrador, maximizando el uso eficiente de fondos y recursos para reducir pérdidas productivas (15).

### 2.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

El grado en que los servicios sanitarios destinados a los usuarios/pacientes aumentan la probabilidad de obtener los resultados sanitarios deseados. Contribuir a la equidad y el bienestar garantizando que nadie se quede atrás y manteniendo al mismo tiempo niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. En este sentido, es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas de los pacientes en los servicios sanitarios, utilizando los recursos humanos y materiales para garantizar el mayor nivel posible de satisfacción como paciente y como profesional sanitario (30).

Por otro lado, el Ministerio de Salud de Perú señala que es un conjunto de acciones que realizan las organizaciones sanitarias y los servicios de apoyo durante la atención al usuario, desde una perspectiva técnica y humana, con el fin de obtener los resultados deseados por los pacientes en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Estos pueden medirse mediante cuestionarios elaborados (30).

La Asociación Estadounidense de Enfermeras define la eficiencia de los servicios de enfermería como satisfacer sistemáticamente las necesidades de los pacientes, brindar atención de enfermería para el bienestar y las expectativas del paciente, utilizar conocimientos y habilidades de enfermería, transformar los aportes y agregar valor para brindar resultados satisfactorios de manera sistemática y organizada (31). La calidad del producto se logra al satisfacer las necesidades de los usuarios durante el proceso de servicio. Calidad integral implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente (31).

### 2.1.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

- **Fiabilidad:** Es la habilidad del servidor para ofrecer el servicio de forma segura, eficaz y confiable, sin violaciones. El proveedor debe cumplir la tarea a la perfección a la primera (32).
- **Capacidad de respuesta:** La disposición positiva de los empleados con los clientes para brindar un buen servicio es la capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta debe ser proactiva, ofreciendo una comunicación oportuna. Una organización de salud es receptiva al comunicar horarios de cierre, ofrecer servicio rápido y eficiente, y mostrar disposición para ayudar a los usuarios como prioridad (32).
- **Seguridad:** Parece el nivel de conocimiento de los empleados y su habilidad de transmitir confianza. La institución genera confianza al usuario para resolver sus problemas de forma eficiente y satisfactoria (32).
- **Empatía:** Se relaciona con el cuidado personalizado al usuario por parte de las organizaciones. La empatía implica estar disponible, ser sensible y hacer un esfuerzo para satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, la empatía implica comprender las necesidades del cliente para ajustar los servicios, priorizando horarios convenientes y preocupándose por sus intereses (32).
- **Aspectos Tangibles:** La tangibilidad son los elementos físicos que prueban la existencia y consolidan la percepción del servicio por parte del usuario (32).

### 2.1.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- **Efectividad:** La efectividad es la mejora de salud lograda en circunstancias normales de práctica cotidiana, a diferencia de la eficiencia. La efectividad en la evaluación de calidad se refiere a la medida en la que la atención sanitaria alcanza las

mejoras en la salud establecidas por los estudios de eficacia. Busca evaluar la efectividad en un entorno real, no ideal (33).

- **Eficacia:** Eficacia en atención sanitaria significa lograr mejoras en salud y bienestar con ciencia y arte. La óptima atención médica se basa en las condiciones del paciente y se aplica mediante normas técnicas y administrativas adecuadas (34).
- **Eficiencia:** La eficiencia es solo el costo de cualquier mejora en la salud. Entre dos estrategias igualmente eficaces, la más económica es la más eficiente. Entrega continua del servicio, libre de interrupciones o repeticiones innecesarias (34).
- **Seguridad:** La enfermería es segura al evitar riesgos físicos, psicológicos, sociales o morales al individuo, familia o comunidad, como indica su nombre. La reducción del riesgo beneficia a pacientes, proveedores y otros en el cuidado. Según Maslow, el ser humano requiere un entorno seguro que lo proteja de peligros y carencias. Esta característica debería garantizar condiciones físicas favorables, tiempos de espera cortos, consultas de aproximadamente 45 minutos y todos los materiales necesarios para reducir los riesgos de complicaciones (34).
- **Accesibilidad:** La accesibilidad a los servicios de salud depende de varios factores como el costo, la ubicación geográfica, la cultura y el sistema de atención. Accesibilidad ante barreras económicas, organizativas, culturales (35).
- **Continuidad:** La atención al paciente debe ser constante en tiempo y espacio para ser considerada continua. Es el grado de coordinación en el cuidado del paciente entre practicantes y otros profesionales a lo largo del tiempo. La atención debe ser continua y ajustarse a las necesidades del paciente (35).

#### 2.1.2.4. CARACTERÍSTICAS INTERPERSONALES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- **Respeto:** Respeto o sumisión hacia alguien o algo debido a ciertas cualidades, circunstancias, o por evitar causar daño u ofensa. El respeto a la dignidad y los derechos individuales (36).
- **Información:** La comprensión de la información de salud es la capacidad de una persona para obtener y entender la información y servicios de salud necesarios. Se refiere también a cómo emplea el método para tomar decisiones saludables. Incluye las disparidades en el acceso a información y habilidades relacionadas con la salud (36).
- **Interés:** Se refiere a la relación de una persona con otra, en este caso entre enfermera y paciente, y a la conveniencia moral o material que se busca. En este caso, su significado es negativo al describir a alguien que busca explotar a otro. Se refleja en el individuo, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo mismo aplica al usuario interno (37).
- **Amabilidad:** Es una atención amable, cercana y comprensiva. Recomendación de la OMS: Inicia con una sonrisa y ¡buen día! Tu buena actitud al comenzar el día en el trabajo nos gusta y motiva a todos, todos podemos tener opiniones distintas. Escucha bien, mira a los ojos, habla amablemente aunque no estés de acuerdo, agradece por el trabajo y despídete con una sonrisa (37).
- **Ética:** La ética analiza la conducta moral humana en el ámbito social. Es una ciencia tanto práctica como teórica. Está formada por normas de comportamiento que indican una obligación moral. La ética deontológica analiza obligaciones morales, a diferencia de la deontología que sólo las presenta como códigos a seguir (37).

### **2.1.3. SATISFACCIÓN**

La satisfacción es un indicador de calidad y bienestar que permite, promueve y garantiza simultáneamente un alto nivel asistencial. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de un centro médico permite mejorar las debilidades existentes y desarrollar las fortalezas para brindar la atención de calidad que los pacientes necesitan. El Ministerio de Salud de Perú define la satisfacción como "el grado en que el centro médico cumple con las expectativas y deseos de sus usuarios respecto a los servicios que se les brinda". La atención sanitaria es un componente importante de la interacción constante entre los pacientes y el personal sanitario para garantizar que reciben la información adecuada (38).

#### **2.1.3.1. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Los autores mencionan que la satisfacción no es solo una sensación individual, sino también una experiencia única producto de un proceso intrasubjetivo e intersubjetivo complejo, que involucra tanto lo personal como lo social (39). La satisfacción surge al superar expectativas; la insatisfacción al no cumplirlas. La satisfacción depende de las experiencias, principalmente del aspecto emocional hacia el sistema sanitario y se puede explicar por la desconfirmación de expectativas (40).

Es crucial mejorar el bienestar del paciente hospitalizado, quien se encuentra en una situación de vulnerabilidad durante esta experiencia personal. El personal de salud asegura el bienestar del paciente en su estancia hospitalaria. La enfermera se esfuerza por ofrecer un servicio de calidad y lograr la satisfacción del paciente cumpliendo con las normas de su profesión. Definitivamente, el resultado indica una mejora en la calidad de los servicios hospitalarios prestados por la institución. La atención de calidad de

enfermería satisface al paciente al abordar sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales (41).

### **2.1.3.2. TEORÍAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Según Thompson y Col, la satisfacción del usuario se basa en la calidad de los servicios y en sus expectativas. El usuario queda contento si los servicios cumplen o superan sus expectativas. El usuario puede estar satisfecho con servicios deficientes si sus expectativas son bajas o tiene acceso limitado a los servicios (42).

La satisfacción del usuario se basa en teorías psicosociológicas, como la acción razonada, que sostiene que los usuarios evalúan la atención recibida según sus expectativas, lo cual determina su nivel de satisfacción (43). La satisfacción del paciente depende de resolver el conflicto entre sus deseos y lo que obtiene durante la atención terapéutica. Un paciente insatisfecho sentiría mucha disonancia entre lo esperado y lo que sucede durante la atención médica (44).

Pereira, “La satisfacción del usuario es la percepción del desempeño de la institución en comparación con las expectativas iniciales del usuario”. Si el rendimiento no cumple con estas expectativas, el usuario quedará insatisfecho (31). La satisfacción se forma a partir de sentimientos y razonamiento comparativo basado en expectativas previas, creencias y experiencias en un contexto específico (45).

### **2.1.3.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN**

La trascendencia radica en que “la satisfacción del usuario es una de las variables más importantes a la hora de proporcionar información válida para optimizar los recursos sanitarios”; por lo tanto, comprender la satisfacción del usuario en una institución de salud es crucial ya que permite percibir la calidad de la atención brindada al usuario. Se considera un indicador de la calidad de la atención, revelando áreas de mejora y

fortalezas para asegurar que la atención esté alineada con las demandas de los usuarios (46).

La satisfacción del usuario es esencial en la calidad de la atención médica. Es una obligación constante de todas las instituciones de salud. Evaluando la satisfacción se determinan los logros en la atención brindada, se requiere evaluación constante con encuestas y considerar la opinión del paciente para mejorar la atención (47).

#### **2.1.3.4. CUESTIONARIO SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL es un procedimiento de evaluación realizado mediante la aplicación de métodos de encuesta. Se desarrolló en respuesta a la necesidad de disponer de una herramienta para medir la calidad de los servicios prestados. Mide las expectativas de los usuarios (antes del tratamiento) y sus percepciones (inmediatamente después del tratamiento). De este modo, los pacientes y usuarios pueden indicar un valor positivo o negativo para la calidad del servicio, en función de si la calidad percibida es superior o inferior a la esperada (27).

El modelo SERVQUAL modificado tiene una valoración de 1 a 5, siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta, según la escala de Likert. También se basa en cinco dimensiones. Son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. Consta de 22 preguntas en las cinco dimensiones (31).

#### **2.1.3.5. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

- **El Rendimiento Percibido:** Se refiere a cómo el paciente percibe el servicio recibido. Es la percepción que el paciente tiene sobre el resultado del servicio recibido. El rendimiento percibido se determina desde el punto de vista del paciente, se basa en los resultados que obtiene, está basado en sus percepciones, influido por otras personas, y

depende de su estado de ánimo y razonamientos. El rendimiento percibido se determina con una investigación exhaustiva centrada en el paciente (48).

- **Las Expectativas:** Las expectativas de los pacientes son formadas por promesas del hospital, experiencias anteriores y opiniones de conocidos, lo cual el hospital debe gestionar cuidadosamente (48).

Luego de adquirir un servicio, los pacientes pueden sentir insatisfacción si el desempeño percibido no coincide con sus expectativas. Satisfacción ocurre cuando el servicio cumple expectativas del paciente. La complacencia ocurre cuando el desempeño supera las expectativas (49).

#### 2.1.3.6. NIVELES DE SATISFACCIÓN AL PACIENTE

- **Satisfacción positiva:** La satisfacción es el resultado de que las expectativas del paciente sean cumplidas en la atención recibida. La satisfacción es una emoción positiva que surge al evaluar la experiencia con un producto o servicio. Buenos resultados en satisfacción de pacientes: comunicación, empatía, apariencia de cuidados y capacidad técnica son predictores clave (50).
- **Satisfacción neutra o indiferente:** La satisfacción neutral se da cuando el producto o servicio es aceptable pero no cumple las expectativas, por lo que el usuario no está molesto pero tampoco está satisfecho (51).
- **Satisfacción negativa:** Si hay una mala atención, el paciente no estará feliz. Malas características incluyen actuar sin pensar, mostrar falta de respeto y causar problemas, dolor, ofensa o preocupación innecesaria al proveedor de atención médica. Una baja satisfacción se da al no cumplir los indicadores propuestos que definen la

calidad de atención. Accesibilidad y aspectos organizativos suelen ser las principales razones de insatisfacción (50).

### 2.1.3.7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

Este se encarga de ofrecer y proporcionar servicios de asistencia, transporte y comunicación con el objetivo de suministrar cuidados médicos en situaciones de urgencia y emergencia. Incluye también deberes referentes a la obligación de los entes proveedores, tanto públicos como privados, de ofrecer servicios de emergencia a sus clientes o usuarios. Los servicios de urgencia y emergencia representan uno de los tres pilares esenciales en el ámbito de la salud. Estos servicios son el principal acceso para pacientes potenciales, siendo vital su identificación y guía, con el fin de implementar procedimientos claros y transparentes (52).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Aspectos Tangibles:** Son todas las estructuras visibles de la institución, incluyendo equipos, materiales y personal (53).
- **Calidad de atención:** La calidad en salud se evalúa según la satisfacción del paciente durante un episodio de enfermedad o estancia en un hospital. Brindar calidad en salud implica ofrecer a los pacientes los mejores recursos para garantizar un servicio de alta calidad (30).
- **Calidad:** Se evalúa según la satisfacción del paciente durante una enfermedad o hospitalización. Brindar alta calidad en atención médica implica ofrecer a los pacientes los mejores recursos para garantizar la excelencia del servicio (47).
- **Capacidad de Respuesta:** Es la prontitud del personal para atender la demanda cumpliendo los protocolos de seguridad (54).

- **Empatía:** Es la consideración personalizada de las necesidades de los usuarios por parte de las organizaciones (54).
- **Fiabilidad:** Capacidad del personal para brindar servicios seguros y confiables, considerando las protecciones y elementos de seguridad personales (55).
- **Satisfacción del paciente:** La satisfacción del paciente depende de la calidad de la atención médica que cumpla con sus expectativas y percepción (56).
- **Satisfacción:** La satisfacción del usuario ocurre cuando sus expectativas son cumplidas o superadas por los servicios de salud. Calidad es cumplir con expectativas del usuario completamente (57)
- **Seguridad:** Se refiere a la competencia del personal para inspirar confianza al atender (23).

## 2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe la calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Existe la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

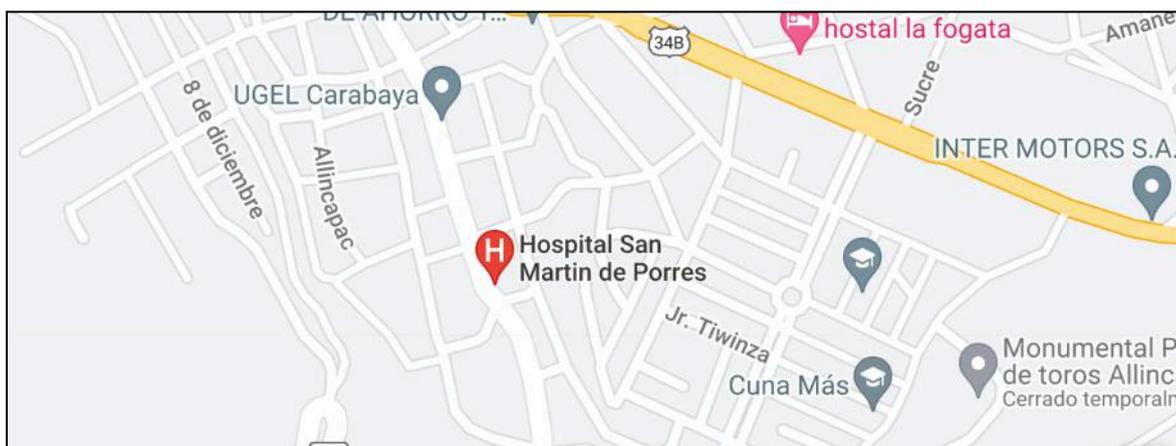
- Existe relación significativa entre fiabilidad de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Existe relación significativa entre capacidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Existe relación significativa entre seguridad de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Existe relación significativa entre empatía de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.
- Existe relación significativa entre elementos tangibles de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en el Hospital San Martín de Porres, situado en Macusani, perteneciente a la provincia de Carabaya en el departamento de Puno. Este hospital se encuentra a una elevación de 4500 metros sobre el nivel del mar, localizado en la Avenida Bolívar S/N esquina con Jirón Crucero S/N, km 07 en la ruta Macusani - Ayapata. De acuerdo con la Resolución Directoral N° 121-2023/DRS-PUNO-DESP, el Hospital San Martín de Porres de Macusani está clasificado como categoría II-2. Está bajo la gestión de la red de salud de Carabaya y se caracteriza por brindar una atención individualizada, haciendo uso de tecnología de vanguardia y centrándose en el bienestar del paciente.



**Figura 01:** Plano de ubicación del Hospital San Martín de Porres de Macusani

Fuente: <https://hsmpmacusani.gob.pe/>

### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio a realizar fueron los pacientes que ingresan por el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres de Macusani. Generalmente los pacientes que ingresan se detallan en la siguiente tabla, esta información fue obtenida de la oficina de estadística del mismo hospital.

**Tabla 01:** Población de pacientes referenciado del área estadística del hospital

Hospital San Martin de Porres	Pacientes/día (Aproximado)	Pacientes /Mes (30) (Aproximado)
Servicio de Emergencia	11	338

#### 3.2.2. MUESTRA

La muestra se determinó según la fórmula y condiciones otorgadas por el MINSA (17).

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

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

**Tabla 02:** Datos de Tamaño de Muestra

		Categoría		
		I	II	III
<b>n</b>	Tamaño de la muestra			
<b>p</b>	Porcentaje de usuarios o pacientes que puedan encontrarse insatisfechos	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>
<b>q</b>	Porcentaje de usuarios o pacientes que puedan encontrarse satisfechos. Su valor es (1- p)	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>
<b>e</b>	Error estándar de 0 .05 o 0.1 según en nivel de categoría a la que pertenece del centro de salud	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.05</b>
<b>Z</b>	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	<b>1.96</b>	<b>1.96</b>	<b>1.96</b>
<b>N</b>	Población de usuarios o pacientes atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
<b>n</b>				

- Cálculo de la Muestra reemplazando valores en la fórmula según tabla 2 del Minsa para el Hospital San Martin de Porres Macusani de categoría II-2.

- Valor de N según a la población = 338

- Reemplazando

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 338}{(0.05)^2(338-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 180.05$$

- Redondeando Muestra (n)  $n = 180$  personas

- Según la fórmula aplicada se tendría una muestra de 180 personas evaluadas.

### **3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

#### **3.2.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Los usuarios que vayan a ser encuestados deben ser de ambos sexos y tener al menos 18 años de edad al momento que acudan al centro médico o a un servicio de asistencia médica con el fin de recibir atención hospitalaria oportuna.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario que asiste en busca atención en salud en el establecimiento de servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que proporcione su aprobación para participar en la encuesta a realizar.

#### **3.2.3.1. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Acompañante de usuarios que sean menores de 18 años y de aquellas personas que tengan algún tipo de discapacidad que les impida expresar su opinión.
- Usuarios o acompañantes que no quieran ser parte del estudio a realizar.
- Usuarios con trastornos mentales que no sean acompañados por sus familiares o las personas responsables de su cuidado.
- En el caso de que un usuario no brinde su consentimiento deberá de encuestar al siguiente usuario.

### 3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

Este estudio emplea la técnica de recopilación de datos a través de una versión adaptada de la encuesta SERVQUAL para recoger información de los pacientes del Hospital San Martín de Porres.

El formulario se aplicó al concluir la asistencia médica, con un límite de 15 minutos por persona. Durante este tiempo, se explicará al paciente o su acompañante acerca del proyecto, y tras obtener su consentimiento informado, se procederá a recoger datos mediante una ficha sociodemográfica y el cuestionario SERVQUAL adaptado. Este último incluye 44 puntos relacionados con la calidad de atención al cliente externo, divididos equitativamente entre 22 puntos para evaluar percepciones y 22 para evaluar expectativas.

Inicialmente, se administrará el cuestionario de Expectativas, que indaga sobre el nivel de servicio esperado por el paciente. Posteriormente, se aplicará el cuestionario de Percepciones, que se enfoca en cómo el paciente experimentó el servicio. Ambos cuestionarios utilizan una escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. Se pedirá al paciente o su acompañante que asignen una puntuación a cada ítem de los cuestionarios de Expectativas y Percepciones, de acuerdo con su nivel de importancia en la escala numérica mencionada.

En caso de que el participante tenga dificultades para entender alguna de las preguntas, se le proporcionará una explicación clara y concisa para facilitar su comprensión y permitir que exprese adecuadamente sus expectativas y opiniones sobre el centro médico. Una vez completada la encuesta, se verificará que todas las respuestas estén debidamente registradas. Los datos recogidos se codificaron usando el software Microsoft

Excel y posteriormente se transfirieron al programa SPSS 3.0 para su procesamiento y análisis, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

### 3.3.2. INSTRUMENTO

Como instrumento se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Este instrumento contiene 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones distribuidas en 5 dimensiones de la calidad de atención. Estos están organizados en el siguiente orden:

**Tabla 03:** Datos del Minsa

Dimensiones de calidad	Ítems (Perspectivas y Expectativas)
Fiabilidad	01-05
Capacidad de respuesta	06-09
Seguridad	10-13
Empatía	14-18
Aspectos tangibles	19-22

La puntuación que se le dará a cada ítem es según a la escala de Likert de 1 al 5 donde 1 se considera como menor calificación y 5 como la mayor.

Tabla 04: Datos tomados de Núñez Alcocer S.

Escala numérica	Interpretación
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 05: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
S	Es dar las respuestas más adecuadas a las necesidades y expectativas del paciente del servicio de salud, con los recursos humanos y materiales que se dispongan para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto como paciente – profesional de salud (16).	La variable se va medir de acuerdo al cuestionario de SERVQUAL modificado	El modelo SERVQUAL modificado está distribuido en cinco dimensiones.	<p>Niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptable &gt;60%</li> <li>• En proceso 40-60%</li> <li>• Por mejorar &lt;40%</li> </ul>	<p><b>Fiabilidad:</b></p> <p>Preguntas del 01 al 05.</p> <p><b>Capacidad de Respuesta:</b></p> <p>Preguntas del 06 al 09.</p> <p><b>Seguridad:</b></p> <p>Escala de Likert.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy bueno (5)</li> <li>• Bueno (4)</li> <li>• Regular (3)</li> <li>• Malo (2)</li> <li>• Muy malo (1)</li> </ul> <p><b>Empatía:</b></p> <p>Preguntas del 10 al 13.</p> <p><b>Aspectos Tangibles:</b></p> <p>Preguntas del 14 al 18.</p> <p>Preguntas del 19 al 22.</p>

La satisfacción es un indicador de calidad y bienestar que, a la vez facilita, promueve y garantiza altos niveles de atención (18).

La variable se va medir de acuerdo al cuestionario de SERVQUAL modificado propuesto por el MINSA.

las cuales en su totalidad tienen 22 preguntas distribuidas en las cinco dimensiones.

**Niveles:**  
Positivo > 60%  
Neutro 40-60%  
Negativo < 40%

- Insatisfecho
- Satisfecho

**Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.

**Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.

**Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.

**Empatía:** Preguntas del 14 al 18.

**Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

---

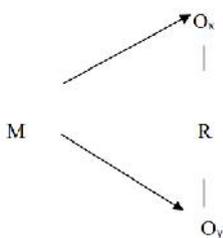
### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

**Diseño de investigación:** El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal; porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo único.

**Enfoque de investigación:** El enfoque fue cuantitativo, la investigación cualitativa es el método científico de observación para recopilar datos no numéricos. Se suelen determinar o considerar técnicas cualitativas todas aquellas distintas al experimento.

**Tipo de investigación:** : El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, ya que permitirá presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

**Nivel de investigación:** El nivel de investigación fue correlacional, es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.



Donde la muestra obtenida los resultados de la variable X se relacionan directamente con la variable Y.

- M = Muestra Ox = Observación de la variable X
- Ox = Variable Independiente: Calidad de Atención
- Oy = Variable dependiente: Satisfacción
- R = Relación entre las variables X e Y

**Técnicas de Análisis:** Para el análisis de los resultados debe considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores

negativos (-) de la diferencia  $P - E$ . una vez obtenida la satisfacción de los usuarios a través de la calidad de atención percibida, los datos del cuestionario serán codificados en el programa Microsoft Excel y llevados al SPSS 3.0 para su procesamiento y análisis y por consiguiente realizar la relación de existencia entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el Hospital San Martín de Porres de Macusán.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 06:** Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023.

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de	
			Atención	Satisfacción
Rho de	Calidad de	Coeficiente de correlación	1.000	.824**
Spearman	Atención	Sig. (bilateral)		1
		N	180	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.824**	1.000
	n	Sig. (bilateral)	1	
		N	180	180

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

#### **Interpretación, análisis y discusión:**

En tabla 06 se puede observar que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del

Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.824 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Los resultados nos muestran que la calidad de atención afecta la satisfacción del paciente, pues influye en la percepción de la atención por parte de los profesionales de la salud; esta relación es consistente con otras investigaciones y evidencian que existen pacientes insatisfechos que no reciben un servicio de calidad. Además, cabe recalcar que la calidad de atención es el principal factor de insatisfacción en pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani. Por lo tanto, la calidad de atención es crucial para el bienestar y la recuperación del paciente.

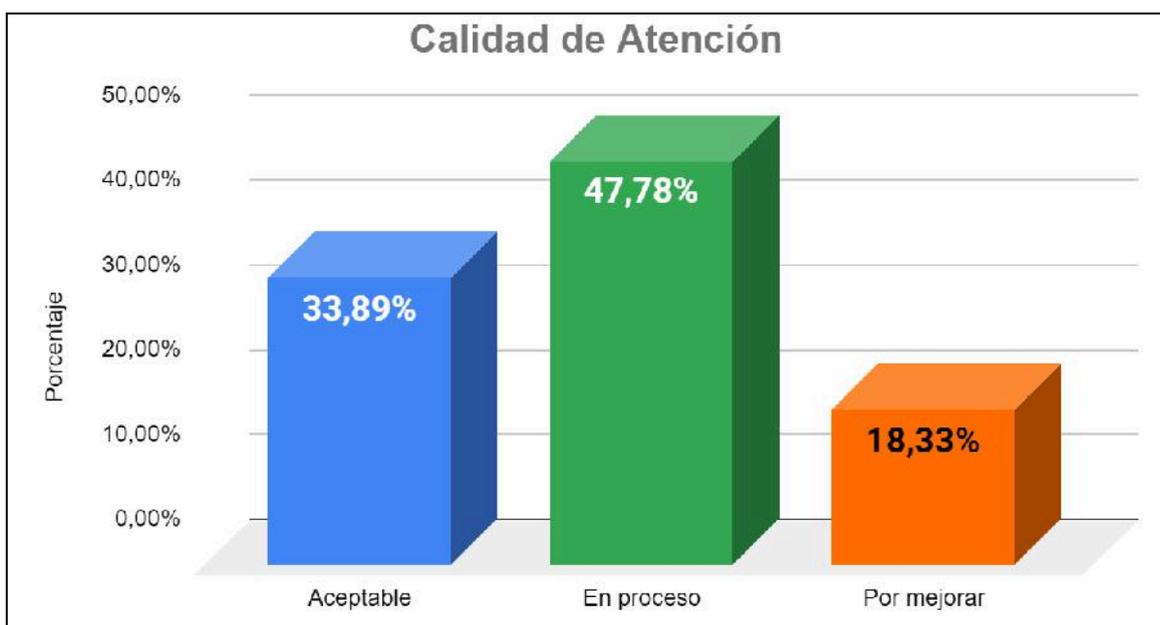
Estos resultados concuerdan con la tesis de Alor (12), ya que en su tesis concluye que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Raquia, se encontró asociación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención con cada una de las variables de satisfacción del usuario, por lo que se categoriza la misma como una relación significativa y directa. También concuerdan con el estudio de Chumpitaz (17), quien indica que existe una correlación positiva ( $Rho=0.734$ ) y significativa ( $p=0.000$ ) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado, es decir: niveles altos de calidad de atención de enfermería corresponden a niveles altos de satisfacción del paciente. La correlación resultó de nivel medio que tiende a alto. Del mismo modo, Gamarra (13), realizó un estudio similar en el cual concluye que se evidencia la relación que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción, donde se observa que del 49.2% de participantes manifestaron haber recibido un buen servicio, el 44.6% se encontraron satisfechos con la atención recibida, y un 4.7% se sintieron indiferentes. Por otro lado, del 13% de pacientes que manifestaron haber recibido un servicio de mala calidad, el 6.7%

se encontraron indiferentes y un 6.2 % manifestaron su insatisfacción. Según el análisis estadístico, se concluye que la relación existente entre ambas variables es fuerte y directa ( $Rho= 0.736$ ); además la correlación es altamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención ( $p<0.05$ ). Sin embargo, Guevara (18), desarrolló un estudio en el cual concluye que mediante la prueba de Pearson se establece que no existe relación entre satisfacción y calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS teniendo como resultado  $r = 0.340$ , por lo tanto los usuarios del Hospital Jose Soto Cadenillas de Chota tiene una correlación baja o débil entre la satisfacción y la calidad de atención. Por lo tanto podemos concluir que la tesis de Guevara no guarda relación con el presente estudio.

#### 4.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01

**Tabla 07:** Nivel de calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	61	33,89%
En proceso	86	47,78%
Por mejorar	33	18,33%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 02:** Nivel de calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

**Interpretación, análisis y discusión:**

En la tabla 07 y figura 02 se puede observar que el 47,78% de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani, presentan un nivel regular de calidad de atención, seguido por el 33,89% quienes presentan un nivel bueno de calidad de servicio por parte del personal de salud y el 18,33% de la población encuestada presenta un nivel malo de calidad de servicio.

En relación a este tema, es importante destacar que las enfermeras son expertas con formación especializada que se encargan de proporcionar una atención personalizada y detallada a los pacientes, ya sea en entornos hospitalarios o domiciliarios. Las enfermeras desempeñan un rol crucial en la prestación de cuidados de salud de alta calidad, ya que tienen la responsabilidad de proporcionar servicios de manera puntual, eficaz y segura. El cuidado de enfermería es visto como la parte fundamental de esa área de estudio, la cual abarca no solamente a los pacientes, sino también a los enfermeros

que actúan como intermediarios para abordar dificultades que impactan en el aspecto individual de las personas que requieren los cuidados.

Los resultados del presente estudio guardan cierta similitud con los resultados de Lira (15), ya que en su tesis indica que en el 63% de usuarios están insatisfechos y el 37% están satisfechos con la calidad de atención en el Consultorio Externo de Medicina Interna. En la pregunta P2, el 43% está más satisfecho y en la pregunta P4, el 76% está más insatisfecho. Asimismo, Nieto y Sánchez (16), realizaron un estudio con resultados muy similares, debido a que el 59% de los pacientes hospitalizados refieren tener una calidad de atención regular, el 23% una calidad de atención mala y el 18% una calidad de atención buena. No obstante, Sime (14), elaboró un estudio parecido en el cual refleja un 69% de buena calidad de atención, esto manifestado por pacientes encuestados después de su atención en consulta externa, 29% regular y solo dos pacientes encuestados encontraron mala la calidad de atención. Rodríguez (20), también muestra resultados similares, el estudio muestra la calidad de atención de enfermería en un hospital de Lima, con un 53,3% de profesionales de alto nivel y un 46,7% de nivel medio. .

#### 4.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02

**Tabla 08:** Nivel de satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Positiva	57	31,67%
Neutral	79	43,89%
Negativa	44	24,44%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 03:** Nivel de satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

**Interpretación, análisis y discusión:**

En la tabla 08 y figura 03 se puede observar que el 43,89% de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani, presentan un nivel neutral de satisfacción por los servicios brindados por el personal de salud, seguido por el 31,67% de los pacientes quienes tienen un nivel positivo de satisfacción y el 24,44% presentan un nivel negativo de satisfacción.

Los resultados muestran que la gran mayoría de pacientes del servicio de emergencia están satisfechos con los factores de cuidado, aunque algunos tienen opiniones negativas. Asimismo, la satisfacción del paciente refleja la calidad de atención en salud y permite identificar áreas de mejora y fortalezas para adaptar el servicio a sus necesidades.

Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Núñez (19), ya que en su estudio concluye que el 51,5% de los usuarios externos en el Consultorio de Atención

Inmediata del Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora presentan insatisfacción 48,5% presenta alta satisfacción. Sin embargo, estos resultados no concuerdan con los estudio de Rodríguez (20), debido a que en su investigación demostró que la investigación mostró que el 86,7% de pacientes del servicio de emergencia en un hospital de Lima estaban satisfechos, mientras que el 13,3% estaban insatisfechos con la atención de enfermería. Asimismo, Febres y Mercado (22), ya que en su tesis se evidencia que el 42.0% de los encuestados está satisfecho con los cuidados de enfermería, mientras que el 57.4% se siente satisfecho. La satisfacción del paciente se debe a una atención de calidad que considera condiciones objetivas y subjetivas, basadas en la percepción y expectativas del usuario sobre la atención médica. Consecuentemente, Condori (25) en su estudio reveló que en la variable satisfacción del paciente, el 36% de los pacientes están siempre satisfechos, mientras que el 26% lo están casi siempre. Este nivel de satisfacción indica que brindar citas de manera oportuna es beneficioso para el paciente y promueve un trato respetuoso y amable por parte del personal médico, lo cual aumenta la satisfacción del usuario.

#### 4.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

**Tabla 09:** Relación entre la fiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.815**
Spearman		Sig. (bilateral)		1
		N	180	180
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.815**	1.000
	n	Sig. (bilateral)	1	
		N	180	180

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

#### Interpretación, análisis y discusión:

En tabla 09 se puede observar que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.815 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Una parte de pacientes expresaron satisfacción con la fiabilidad y disposición que el personal mostró durante la recepción en el servicio de emergencia, así como la disposición que tiene el personal para responder a sus interrogantes, aunque otros pacientes manifestaron indiferencia. La orientación en el momento de la admisión es un

factor que genera satisfacción o insatisfacción en los pacientes; debido a que es la forma de comunicación con los pacientes con la finalidad de brindar información en los servicios de emergencia.

Los resultados obtenidos por parte de la investigación concuerdan en el estudio de Sime (14), su investigación indica que la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque están fuertemente asociadas y altamente correlacionadas, lo que resalta la importancia del cuidado del enfermero que va más allá de tareas rutinarias, implicando una relación humana integral basada en conocimientos científicos e intelectuales para garantizar las necesidades de las personas, centrándose en la prevención y mantenimiento de la salud. Siendo este poco eficiente en comparación de Chacon (21), en su tesis, establece que la satisfacción del usuario externo afecta la calidad del cuidado enfermero en hospitales de categoría II-2 en la región de Lima. El estudio indica que los enfermeros deben proveer cuidados específicos a los pacientes en base a sus necesidades. La práctica implica cuidar al ser humano y mantener interacción con su entorno. Según la tesis de Chumpitaz (17), se asemeja al presente estudio ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva ( $Rho=0.592$ ) entre la dimensión fiabilidad de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, dicha correlación resultó estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), la correlación resultó de nivel medio. De los resultados obtenidos en relación a los resultados por parte de Guevara (18), concluye que mediante la prueba de Pearson muestra una correlación débil ( $r = 0.340$ ) entre la satisfacción y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en los usuarios del Hospital Jose Soto Cadenillas de Chota, lo que indica que no hay una relación significativa entre ambos aspectos.

#### 4.5. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 04

**Tabla 10:** Relación entre la capacidad de respuesta de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

Correlaciones				
		Capacidad de		
		Respuesta	Satisfacción	
Rho de	Capacidad	Coefficiente de correlación	1.000	.799**
Spearman de		Sig. (bilateral)		1
	Respuesta	N	180	180
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.799**	1.000
n		Sig. (bilateral)	1	
		N	180	180

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

#### Interpretación, análisis y discusión:

En tabla 10 se puede observar que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.799 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Se ha observado que la mayoría de los pacientes muestran un nivel satisfactorio en cuanto a la capacidad de respuesta percibida de los profesionales de enfermería, sin

embargo, hay algunos que expresaron falta de interés, especialmente en relación con la empatía mostrada por las enfermeras en el área de emergencias. La orientación centrada en el usuario o paciente se refiere a una actividad planificada con el propósito de facilitar el progreso y el cumplimiento de metas relacionadas con un tema específico o una condición, lo que contribuye al crecimiento personal y al logro de objetivos. En los entornos hospitalarios, los individuos que reciben atención médica necesitan ser proporcionados con información detallada y comprensible, sobre todo cuando se encuentran experimentando una enfermedad por primera vez. Cada paciente debe contar con apoyo adecuado y guía personalizada, considerando siempre su derecho a ser informado de manera clara y oportuna durante su estadía en el hospital.

Por ello concordamos con la tesis de Gamarra (13), quien presenta un estudio en el cual concluye que la relación existente entre la variable calidad de servicio perteneciente a la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario; el 44% de los encuestados satisfechos recibieron un servicio de buena calidad. Del 33.7% calificó el servicio como regular; 10.9% satisfecho, 21.2% indiferente. Del 16.1% mal servicio; 9.8% indiferente, 4.7% insatisfecho. La relación entre las variables es moderada y directamente proporcional ( $Rho=0.667$ ); y altamente significativa ( $p<0.05$ ) según el análisis estadístico. Igualmente, Nieto y Sánchez (16), elaboran un estudio donde se observa que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Alor (12), quien concluye que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia - Ancash, el valor obtenido para el indicador de significancia asintótica, también conocido como "p-valor" de la prueba, fue de 0,000, mostrando que es menor que el nivel de significancia alfa establecido en 0,05.

Esta situación lleva a la interpretación de que existe una asociación entre las dimensiones que se han analizado.

#### 4.6. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 05

**Tabla 11:** Relación entre la seguridad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

Correlaciones				
			Seguridad	Satisfacción
Rho de	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.819**
Spearman		Sig. (bilateral)		1
		N	180	180
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.819**	1.000
	n	Sig. (bilateral)	1	
		N	180	180

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

#### Interpretación, análisis y discusión:

En tabla 11 se puede observar que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.819 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Esto quiere decir que, si un profesional de enfermería brinda una mejor calidad de atención, va a tener como resultado una mayor satisfacción del paciente, lo cual genera

mayor seguridad en los pacientes. Por lo tanto, la seguridad junto con la calidad de atención que brinde el servicio de emergencia es de gran importancia, porque va a generar gran impacto en la satisfacción y recuperación del paciente, ya que permitirá que los pacientes aumenten sus potencialidades y satisfagan sus necesidades fisiológicas, psicosociales, generando un equilibrio emocional y el bienestar físico.

Estos resultados se relacionan con lo que menciona Lira (15), en su estudio se observa la relación entre de la dimensión de seguridad de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, En relación a la correlación encontrada, se ha observado que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.497, lo cual nos sugiere que hay una conexión positiva entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario. Esto se basa en la percepción de una relación moderada, ya que este valor se sitúa en el rango de 0.4 a 0.59 según los estándares de correlación propuestos por el autor Córdova. Además, es relevante destacar que el valor obtenido es de 0.00001, que es menor o igual a 0.05 (nivel de significancia), lo que refuerza la validez de la asociación identificada. Por lo tanto, en las investigaciones realizadas por Núñez (19), se observa que la dimensión seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora, el coeficiente de correlación de Spearman indica que entre la dimensión de calidad de atención y la satisfacción del usuario externo se encuentra una significancia de 0 (Sig.<0,05), Debido a esto, se puede establecer una conexión entre las variables mencionadas. Además, se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,394 en el aspecto de seguridad y 0,388 en calidad de atención, lo cual sugiere que hay una relación positiva y directa entre la dimensión de seguridad en la atención médica y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Consultorio de Atención Inmediata. Asimismo, Condori (25), desarrolló una investigación sobre la relación entre la variable de

satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad, los resultados derivados del análisis estadístico muestran que la correlación entre la variable y la dimensión mencionada es de 0.490, según lo indicado por el p-valor de 0.00. El análisis de la correlación, llevado a cabo utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), indica que la fuerza de la relación entre las variables es de un nivel moderado. Esto sugiere que hay una relación directa entre la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes, lo que significa que a medida que la confianza en la atención médica aumenta, la satisfacción de los pacientes también experimenta una mejora. En otras palabras, si se brinda un nivel de atención más seguro, es probable que la satisfacción del paciente mejore y sea percibida de manera más favorable. En el marco de esta situación, se puede llegar a la conclusión de que la satisfacción del paciente se sitúa en un nivel medio o intermedio, sin sobresalir ni estar por debajo de la media establecida.

#### 4.7. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 06

**Tabla 12:** Relación entre la empatía de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción
Rho de	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	.792**
Spearman		Sig. (bilateral)		1
		N	180	180
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.792**	1.000
	n	Sig. (bilateral)	1	
		N	180	180

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

#### Interpretación, análisis y discusión:

En tabla 12 se puede observar que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.792 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Los pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia expresaron satisfacción con la empatía mostrada por el personal de enfermería, así como con la disposición de ayudar, la atención recibida y las condiciones idóneas del servicio de emergencia. Los resultados indican que brindar atención de enfermería a los pacientes resulta en

satisfacción, sin embargo, un considerable número de estos pacientes muestra indiferencia. Esta falta de interés se explica por el hecho de que la enfermera es el profesional de la salud que está directamente involucrado en la atención primaria de los pacientes, lo que le permite establecer una comunicación cercana durante la prestación de cuidados médicos, la realización de procedimientos y otras tareas en las que se prioriza el trato humano amable. Es fundamental recordar que todos los pacientes requieren recibir atención de alta calidad y con una actitud cálida.

Estos resultados guardan relación con lo que demuestra Condori (25), según lo expuesto en el estudio de tesis, se establece que existe una correlación positiva notable de 0.554 entre la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de empatía, basada en los resultados extraídos del análisis estadístico realizado sobre estas variables concretas. De acuerdo al estudio llevado a cabo a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, se puede calificar esta asociación como moderada en términos de su fuerza o intensidad. Además, se observa que el p-valor asociado es de 0.00, lo cual proporciona evidencia adicional que respalda la fiabilidad y solidez de esta relación. En resumen, se puede concluir que hay una clara conexión entre la satisfacción del paciente y la empatía, lo que significa que cuando los profesionales de la salud ofrecen respuestas que cumplen con las expectativas del paciente, éste experimentará una sensación de satisfacción con la calidad de la atención brindada. Por su parte, Velasquez (23), realizó un estudio en el cual se demostró que la capacidad de respuesta, influye significativamente en la satisfacción en los pacientes, con un valor del Chi cuadrado  $\chi^2(47.55) > \chi^2(9,49)$  con cuatro grados de libertad, asimismo el nivel de significancia es (0.000); De acuerdo con la encuesta realizada a todos los pacientes hospitalizados, se notó que el 50% de ellos expresaron insatisfacción con respecto a la empatía en la calidad de atención cuando se compara con la atención inmediata. Además, se encontró que el 70% de los pacientes que no reciben una atención inmediata reflejan esta insatisfacción. En relación con la

capacidad de respuesta, el 42,50% de los pacientes señalaron que están insatisfechos con esta área, mencionando específicamente que no se les brinda una atención inmediata. Finalmente, después de un exhaustivo análisis, se obtiene la aceptación de la prueba de hipótesis de chi cuadrado  $\chi^2$ , lo que conduce a la conclusión de rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, las investigaciones realizadas por Lira (15), evidencian que la relación entre de la dimensión de Empatía de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.322, hay una relación directa entre Empatía y satisfacción del usuario, con correlación baja (0.3 a 0.39), según Córdova,  $p=0.00001 \leq 0.05$ .

#### 4.8. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 07

**Tabla 13:** Relación entre los elementos tangibles de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023,

Correlaciones				
			Aspectos	
			Tangibles	Satisfacción
Rho de	Aspectos	Coeficiente de correlación	1.000	.820**
Spearman	Tangibles	Sig. (bilateral)		1
		N	180	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.820**	1.000
	n	Sig. (bilateral)	1	
		N	180	180

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

#### Interpretación, análisis y discusión:

En tabla 13 se puede observar que existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.792 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Además, es importante destacar que una amplia proporción de los pacientes expresaron su satisfacción con las condiciones que ofrece el servicio de emergencia del Hospital. Sin

embargo, también se identificaron pacientes que mostraron cierta indiferencia hacia estas condiciones, registrándose porcentajes significativos de estos casos. La medida de la calidad de atención en una institución de salud implica que se deben proporcionar servicios de alta calidad de manera constante y en evolución, lo cual se refleja en la satisfacción del paciente con las condiciones de salubridad y confort ofrecidas.

Estos resultados guardan relación con lo que demuestra Chumpitaz (17), ya que en su estudio se evidencia que los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería se relacionan con la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú. El coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada ( $Rho=0.163$ ,  $p=0.019$ ). La correlación fue baja. Por su parte, Lira (15), desarrolló una investigación en el cual señala la relación entre de la dimensión de Aspectos Tangibles de la variable Calidad de Atención y Satisfacción de usuario en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2022, respecto a la correlación obtenida, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.337, indicándonos que hay una relación directa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, con una correlación baja (0.3 a 0.39) identificada por Córdova con un nivel de significancia de  $p=0.00001$ . Por consiguiente, las investigaciones realizadas por Condori (25), realizó un estudio que indica que hay una correlación de 0.839 entre la satisfacción del paciente y la calidad de los elementos tangibles. La correlación es alta según la prueba de Rho Spearman. La satisfacción del paciente está directamente relacionada con los elementos tangibles. Cuando el paciente confía en el personal de salud, su satisfacción aumenta con elementos tangibles crecientes.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.824 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

**SEGUNDA:** A través de los resultados obtenidos se concluye que el 47,78% de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani, presentan un nivel regular de calidad de atención, seguido por el 33,89% quienes presentan un nivel bueno de calidad de servicio por parte del personal de salud y el 18,33% de la población encuestada presenta un nivel malo de calidad de servicio.

**TERCERA:** Mediante los resultados obtenidos se concluye que el 43,89% de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani, presentan un nivel positivo de satisfacción por los servicios brindados por el personal de salud, seguido por el 31,67% de los pacientes quienes tienen un nivel positivo de satisfacción y el 24,44% presentan un nivel negativo de satisfacción.

**CUARTA:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.815 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

**QUINTA:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.799 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

**SEXTA:** Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.819 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

**SÉPTIMA:** Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.792 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

**OCTAVA:** Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023, según la correlación de Spearman de 0.792 representado este resultado como correlación positiva muy fuerte con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por tal razón, se acepta la hipótesis general de la investigación.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al Director del Hospital San Martín de Porres Macusani, considerando los resultados de la investigación, capacitar al personal de emergencia en la orientación, atención y cuidado para reducir los efectos negativos y la insatisfacción de los pacientes.

**SEGUNDA:** A la jefa de Enfermería, se sugiere programar reuniones de capacitaciones en servicio para fortalecer las acciones de enfermería durante la admisión del paciente en el servicio de cirugía.

**TERCERA:** A los profesionales de enfermería del Hospital San Martín de Porres Macusani, coordinar con el servicio de mantenimiento para garantizar la debida limpieza y la comodidad de la habitación, de esta manera lograr la satisfacción de los pacientes con los servicios higiénicos y del ambiente.

**CUARTA:** A los profesionales de enfermería del Hospital San Martín de Porres Macusani, continuar con el establecimiento de la relación enfermera-paciente, mejorando las condiciones de descanso del paciente hospitalizado, mayor escucha con la finalidad de identificar los problemas y/o necesidades que requieren ser atendidas en forma oportuna y lograr la mayor satisfacción del paciente con la atención brindada.

**QUINTA:** A los profesionales de enfermería del Hospital San Martín de Porres Macusani, orientar al paciente sobre los servicios espirituales que se brinda en el hospital y facilitar el ingreso de otros representantes religiosos, con la finalidad de ofrecer experiencia y disfrute con su creencia religiosa.

**SEXTA:** A los bachilleres de enfermería, continuar con investigaciones similares en contextos diferentes y comparar los resultados del estudio para dar mayor validez a esta investigación.

**SÉPTIMA:** A la coordinadora de enfermería del servicio de emergencia, realizar retroalimentaciones constantes al personal en contacto directo para la atención de los pacientes pediátricos, en cuanto al trato, respeto, paciencia y muestra de interés humanística frente a dichos pacientes, siendo una población más delicada en cuanto a la atención.

**OCTAVA:** A la jefatura del servicio de emergencia, realizar charlas al personal de servicio de pediatría para mejorar la calidad del ambiente de atención a los pacientes pediátricos, en cuanto a la limpieza, orden y utilidad del ambiente, para mejorar la calidad de la percepción de los padres de los pacientes pediátricos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):304-11.
2. Vizcaíno A, Vizcaíno VDP, Fregoso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz Sanit [Internet]. 2018 [citado 25 de febrero de 2024];18(1). Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103>
3. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cuba Salud Pública. 2004;30(1):0-0.
4. Redhead RM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015 [citado 25 de febrero de 2024]. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf)
5. Vargas I. Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia. Universidad Autònoma Barcelona. 2019;
6. Cordova F, Tapara J, Gallardo NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM Rev Fund Educ Médica. 2021;24(5):277-277.
7. Boada AV, Barbosa AM, Cobo EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev Investig En Salud Univ Boyacá. 2019;6(1):55-71.
8. Jaramillo C del P, 2 GV, Falcón RGF. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato) | 593 Digital

- Publisher CEIT. 2021 [citado 15 de febrero de 2024]; Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324)
9. Rodríguez ÁE. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. 2021 [citado 15 de febrero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
  10. Castelo WP, Cueva JL, Castelo ÁF. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Polo Conoc. 2022;7(6):176-98.
  11. Argudo BL, Narváez CI, Vásquez EJ. Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. CIENCIAMATRIA. 7(12):545-74.
  12. Alor MH. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia - Ancash, 2020. Univ Nac José Faustino Sánchez Carrión. 2020;
  13. Gamarra SE. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica San Juan De Dios Chiclayo, 2023. 2023;
  14. Sime MY. "Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021" [Internet]. 2021 [citado 15 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figuerola%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=12>
  15. Lira JE. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con hipertensión arterial y diabetes mellitus en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022. 2022 [citado 15 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11628>
  16. Nieto JG, Sánchez LM. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Univ Priv Antenor Orrego

- [Internet]. 2023 [citado 15 de febrero de 2024]; Disponible en:  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
17. Chumpitaz MI. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2019". Repos Inst – UNAC [Internet]. 2019 [citado 15 de febrero de 2024]; Disponible en:  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
18. Guevara JM. Universidad César Vallejo. 2019 [citado 15 de febrero de 2024]. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2019. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Núñez SA. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora 2022. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2023 [citado 8 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/20087>
20. Rodríguez RM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of a National Hospital of Lima, 2023 [Internet]. 13 de abril de 2023 [citado 8 de febrero de 2024]; Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
21. Chacon MP. Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia en los hospitales con categoría II-2 de la región Lima. Level of satisfaction of the external user and the quality of nursing care in the emergency service in hospitals with category II-2 in the Lima region [Internet]. 2022 [citado 8 de febrero de 2024]; Disponible en:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/12502>

22. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403.
23. Velasquez Y. Calidad de atención y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022. Univ Nac Altiplano. 2022;
24. Flores MJ. Calidad del cuidado de enfermería desde la opinión de los adultos hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca -2020. Univ Nac Altiplano. 2020;
25. Condori V. Universidad Nacional del Altiplano. 2021 [citado 8 de febrero de 2024]. Calidad de atención y satisfacción del paciente con covid-19 en el centro de salud cono norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20174/Condori\\_Quispe\\_Violeta.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20174/Condori_Quispe_Violeta.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
26. Olmedo MM. Universidad Nacional del Altiplano. 2022 [citado 15 de febrero de 2024]. Análisis de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de Mibanco agencia 502 de la ciudad de Puno – periodo 2019. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19315/Olmedo\\_Choque\\_neira\\_Maxels\\_Milagros.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19315/Olmedo_Choque_neira_Maxels_Milagros.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
27. Cachique SM, Barrios JC, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. Rev Investig Univ Norbert Wien. 2022;11(2):a0013.
28. Rom J. La eficacia de las palancas comerciales y la promoción en el punto de venta. Univ Ramón Llull. 2015;
29. Bautista LMB. La calidad en salud es un concepto histórico vigente. Rev Cienc Cuid. 2016;13(1):5-9.

30. Navas ME, Ulloa MA. "Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital san sebastián del Cantón Sígsig". Univ Politécnica Sales. 2013;
31. Salinas JL, González HE. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicol Para América Lat. 2006;(8):0-0.
32. Zuñiga CE. Universidad Católica de Santa María. 2018 [citado 25 de febrero de 2024]. "Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el hotel libertador arequipa, mediante el modelo Servperf, Arequipa – 2017". Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3e4f480c-ac78-4995-b8c3-9f1f80193d2b/content>
33. Gonzales LM, Huanca ED. "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018". :2020.
34. George RS, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R, Guevara SA. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Rev Inf Científica Para Dir En Salud INFODIR. (35):1-27.
35. Noriega AI. Universidad César Vallejo. 2018 [citado 25 de febrero de 2024]. Accesibilidad y satisfacción del paciente adulto mayor en el departamento de medicina física y rehabilitación de la clínica municipal de Santa Anita, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23991/Noriega\\_MA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23991/Noriega_MA.pdf?sequence=1)
36. Ramírez CA, Perdomo AY. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Av En Enferm. 2013;31(1):42-51.
37. Valdez ME. Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de

- cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018. [Internet]. 2019 [citado 25 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6411/Valdez%20Burgos%2C%20Mar%C3%ADa%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
38. Becerra NJ. Nivel de satisfacción en la asignación de citas médicas en el servicio de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató, Risaralda. 2018;
39. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Políticas Salud. 2007;6(13):139-68.
40. Marzo JC, Martínez V, Ramos J. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. 2020;
41. Moreno MG, Interrial MG. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. Index Enferm. 2012;21(4):185-9.
42. Huiza GA. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003 [citado 26 de febrero de 2024]. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao, octubre y diciembre 2003. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323343805.pdf>
43. Zárraga L, Molina VM, Corona E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. 2018;7.
44. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. 2020;
45. Rocha JP. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2023 [citado 26 de febrero de 2024]. Aprendizaje autorregulado y autoestima en estudiantes de enfermería de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/20595/Rocha\\_dj.pdf](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/20595/Rocha_dj.pdf)

?sequence=1&isAllowed=y

46. Mori M. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 Moyobamba - 2014. Universidad César Vallejo. 2017;
47. Reaño RS. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. [Internet]. 2021 [citado 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>
48. Mamani EL. Universidad Privada de Tacna. 2019 [citado 26 de febrero de 2024]. Calidad de servicio y su influencia con la satisfacción del paciente en la clínica la Luz, Tacna 2019. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1252/Mamani-Chanini-Elizabet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. Malpartida NG. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba Ancash- 2017. Universidad César Vallejo. 2017;
50. Guerra EA. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020. Univ San Ignacio Loyola. 2021;
51. Alcarazo LF de L. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa rutas de Lima SAC - 2018 [Internet]. 2019 [citado 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6186/Alcarazo%20Valde rrama%20Luisa%20Fiorella%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Palacios L. Universidad César Vallejo. 2017 [citado 26 de febrero de 2024]. Estudio

- comparativo de la satisfacción del usuario externo del servicio de braquiterapia y radioterapia de la Clínica Delgado, Lima-2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21489/Palacios\\_CL.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21489/Palacios_CL.pdf?sequence=1)
53. Mejía DDS, Rivera OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes, 2016. [Internet]. 2016 [citado 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
54. Abad MG, Pincay DE. Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. 2014;
55. Guillern JL. Universidad César Vallejo. 2020 [citado 26 de febrero de 2024]. Gestión policial y la calidad de servicio que brinda el personal de las comisarías de Ate-Lima-2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57029/Guillen\\_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57029/Guillen_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
56. Alvarado R, Femeni D, Moran V. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en el centro de salud n°34 de la Villa Potrerillos, Luján de Cuyo, Mendoza durante el segundo semestre del 2018. 2018;
57. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403.

## ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<b>Problema general. -</b> ¿Cuál es la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023?	<b>Objetivo general. -</b> Identificar la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023.	<b>Hipótesis general. -</b> Existe una relación significativa de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023.	<b>V, independiente. -</b> Calidad de atención <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fiabilidad.</li> <li>● Capacidad de respuesta.</li> <li>● Seguridad.</li> <li>● Empatía.</li> <li>● Elementos tangibles.</li> </ul>
<b>Problemas específicos. -</b> 1. ¿Cuál es la calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San	<b>Objetivos específicos. -</b> 1. determinar la calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del	<b>Hipótesis específicas. -</b> 1. Existe la calidad de atención de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San	<b>V. dependiente. -</b> Satisfacción

<p>Martín de Porres Macusani del 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta de calidad de atención y la</p>	<p>Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023.</p> <p>2. determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre fiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta de calidad de</p>	<p>Martín de Porres Macusani del 2023.</p> <p>2. existe la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>3. Existe relación significativa entre fiabilidad de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>4. Existe relación significativa entre capacidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de</p>
--	---	--

<p>satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?</p>	<p>atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre seguridad de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p>	<p>emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>5. Existe relación significativa entre seguridad de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p>
<p>6. ¿Cuál es la relación que existe entre empatía de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?</p>	<p>Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>6. Determinar la relación que existe entre empatía de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p>	<p>6. Existe relación significativa entre empatía de calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>7. Existe relación significativa entre elementos tangibles de calidad de atención y satisfacción del paciente</p>

<p>Martín de Porres Macusani del 2023?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023?</p>	<p>Martín de Porres Macusani del 2023</p> <p>7. Determinar la relación que existe entre elementos tangibles de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p>	<p>en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani del 2023</p>
--	--	---

## Anexo 02: Cuestionario de Servqual Modificado 1

EXPECTATIVAS							
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia (Nivel II y III).</p> <p>Utilice una escala numérica del 1 al 5.</p> <p>Considere <b>Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5)</b></p>							
N		Preguntas	1	2	3	4	5
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica					
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente					
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico					
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico					
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida					
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes					

		radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida					
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad					
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido					
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore					
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					

18	<b>E</b>	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	<b>E</b>	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	<b>E</b>	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	<b>E</b>	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	<b>E</b>	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos					

**Anexo 03:** Cuestionario Servqual Modificado 2

PERCEPCIONES						
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b>, la atención en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5.</p> <p>Considere <b>Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5)</b></p>						
N	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?					
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?					
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?					
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos					

		fue rápida?					
09	<b>P</b>	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	<b>P</b>	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	<b>P</b>	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12	<b>P</b>	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	<b>P</b>	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
14	<b>P</b>	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	<b>P</b>	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de					

		medicamentos, dosis y efectos adversos?					
19	<b>P</b>	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	<b>P</b>	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	<b>P</b>	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	<b>P</b>	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

Anexo 04: Solicitud de autorización

ANO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO

SOLICITO: **PERMISO PARA LA EJECUCION DE MI  
PROYECTO DE TESIS**

SENOR CARLOS ALBERTO GALLEGOS GALLEGOS  
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD DE CARABAYA

REDA DE SALUD CARABAYA  
CONTINUA EN REAGENDACION  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
29 NOV 2023  
Red. N° 1104 FOLIO: 01  
HORA: 10:40 FIRMA: M

YO, MILCA COLQUEHUANCA VILCA, identificado con DNI Nro. 42945121 con domicilio en el jr. Grau 427 cercado de la ciudad de macusani, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ENFERMERIA** en la universidad privada san Carlos de puno, solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de investigación sobre "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PORRES DE MACUSANI 2023" para optar el grado académico en enfermería.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceda a mi solicitud por ser de justicia.

Macusani 29 de noviembre del 2023

*Milca Colquehuanca Vilca*  
**MILCA COLQUEHUANCA VILCA**  
DNI 42945121

MILCA  
te la  
ton la  
fech  
rgini  
ivil  
NIC

### Anexo 05: Autorización del Hospital San Martín de Porres Macusani

**HOSPITAL San Martín de Porres MACUSANI**

PERÚ MINISTERIO DE SALUD DIRECCION REGIONAL DE SALUD - PUNO RED DE SALUD CARABAYA

# Constancia

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES – MACUSANI

Otorga a:

*Colquehuanca Vilca Milca*

Con un cordial saludo, a través del Hospital San Martín de Porres, tenemos el agrado de notificarle la aceptación del proyecto: **CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PORRES DE MACUSNI - 2023**, el cual será desarrollado por su persona.

Durante la realización del proyecto el encargado de su desarrollo será el **licenciada en enfermería RODRIGUEZ MANGO ESMILSA**, y tendrá la labor de supervisor de inicio a fin el proyecto ya mencionado, por otro lado, el hospital San Martín de Porres le brindará facilidades para la ejecución de su proyecto. Asimismo, deberá entregar una copia del informe final de su proyecto.

Sin más que agregar, esperamos que el proyecto inicie según lo esperado y sea llevado a cabo con completo éxito.

Atentamente,

Macusani, 26 de enero del 2024.

Paul J. Cano Pineda  
Jefe del Área de Capacitación del Hospital san Martín de Porres

Hospital San Martín de Porres - Macusani  
Av. Simón Bolívar N° 1102 con Jr. Crucero N° 103 (Sector 11 - km 07)  
Macusani - Carabaya - Puno

Web site: [www.hsmpmacusani.gob.pe](http://www.hsmpmacusani.gob.pe)  
Email: [info@hsmpmacusani.gob.pe](mailto:info@hsmpmacusani.gob.pe)

HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES - MACUSANI  
Red de Salud CARABAYA

**Anexo 06:** Cuestionarios aplicados a pacientes del servicio de emergencia

N.º Encuesta: _____											
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II Y III</b>											
Nombre del encuestador:	<u>Milca Colquehuancsa Vilca</u>										
Establecimiento de Salud:	<u>Hospital San Martín de Porres Proceso</u>										
Fecha: <u>01/02/24</u>	Hora de Inicio: <u>10:55/</u> Hora Final: <u>11:30/</u>										
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de <u>Emergencia</u> del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.											
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>											
1. Condición del encuestado	Usuario <input checked="" type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/> <u>2</u>										
2. Edad del encuestado en años	<u>55 a</u>										
3. Sexo	Masculino <input type="checkbox"/> <u>1</u> Femenino <input checked="" type="checkbox"/>										
4. Nivel de estudio	<table border="1"> <tr><td>Analfabeto</td><td>1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td><u>2</u></td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td>3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td>4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td>5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	<u>2</u>	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	<u>2</u>										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1"> <tr><td>SIS</td><td><u>1</u></td></tr> <tr><td>SOAT</td><td>2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td>3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>4</td></tr> </table>	SIS	<u>1</u>	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SIS	<u>1</u>										
SOAT	2										
Ninguno	3										
Otro	4										
6. Tipo de usuario	<table border="1"> <tr><td>Nuevo</td><td>1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td><u>2</u></td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	<u>2</u>						
Nuevo	1										
Continuador	<u>2</u>										
7. Tópico o área donde fue atendido:	<u>Emergencia</u>										

EXPECTATIVAS							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <u>IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere <b>Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5)</b>							
N°		Preguntas	1	2	3	4	5
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica			X		
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente			X		
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico			X		
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud			X		
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico		X			
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida		X			
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida		X			
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida			X		
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida			X		
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			φ		
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	X				
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido			X		
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore		X			
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia		X			
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención		X			
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención		X			
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán			X		
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos		φ			
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes		X			
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes			φ		
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención			X		
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos			φ		

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere <b>Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5)</b>						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?				X	
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?				P	
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?			P		
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?			P		
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?			P		
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	P				
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?		P			
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?			X		
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?			P		
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			P		
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?		P			
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			P		
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?			P		
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			P		
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			P		
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			P		
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?			P		
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			P		
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			P		
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			P		
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			P		
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?			P		

## Anexo 07: Consentimiento informado para mayores de edad

### CONSENTIMIENTO INFORMADO (PARA MAYORES DE EDAD)

#### TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PORRES MACUSANI 2023**

**El objetivo de la investigación es identificar la relación de calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia mediante el cuestionario SERVQUAL modificado con el fin de identificar y proponer mejoras en los servicios de atención a futuro.**

La participación en este estudio es completamente Voluntaria y Confidencial. La información que nos proporcione será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, será protegida.

La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en responder el cuestionario con una serie de preguntas acerca de **Calidad de Atención y Satisfacción del paciente atendido en el Hospital San Martín de Porres** dicha información será analizada por el investigador de la rama. Con el fin de apoyar a la gestión a mejorar la **calidad de Atención** en el futuro.

#### DECLARACIONES:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, para mí. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en el estudio descrito.



FIRMA

## Anexo 08: Fotografías





