

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL LAMBAYEQUE 2021**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR**

**HALBERT CHRISTIAN SÁNCHEZ CARRILLO**

**ASESOR**

**RICARDO ALDO LAMAS MORALES**

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL LAMBAYEQUE 2021**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR  
HALBERT CHRISTIAN SÁNCHEZ CARRILLO**

**ASESOR  
MTRO. RICARDO ALDO LAMAS MORALES**

**LIMA, PERÚ  
2024**

## **JURADO**

**Presidente:** Carlos Soto Linares, Mtro. en Educación.

**Miembro:** Julio César Luque Espino, Mtro. en Investigación Clínica

**Miembro:** Raúl De Lama Morán, Mgtr. en Psicología Clínica

A mi madre, compañía constante, por ser guía en mi vida, porque su bendición a diario me ha protegido y por siempre motivarme constantemente a alcanzar mis anhelos; a mis hermanas, por ser el motor gestor; a mis segundos padres, Ana y Víctor, por enseñarme el verdadero sentido del amor en familia; a Cele, por haberme impulsado en este camino y brindado su confianza.

## **AGRADECIMIENTOS**

A esta casa magna superior de estudios Universidad de San Martín de Porres, por haber participado en mi formación, bajo la tutela de mis maestros.

A mi asesor por su soporte técnico administrativo, por sus orientaciones, su persistencia, paciencia y su motivación que han sido fundamentales durante el proceso de esta investigación.

A las autoridades del área hospitalaria que facilitaron la ejecución del presente estudio.

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
<b>Portada</b>	i
<b>Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>Agradecimientos</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	14
<b>IV. RESULTADOS</b>	19
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	25
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	26
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	27
<b>ANEXOS</b>	33

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque en 2021; el tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque durante el periodo enero a diciembre de 2021, la cual estuvo constituido con una muestra de 230 personas. La técnica empleada fue la encuesta para la recolección de datos. El resultado de la calidad de atención predominó el nivel bueno con un 83,1 %, y en la satisfacción los usuarios, se mostraron parcialmente satisfechos con un 48.9%, por lo que se concluyó que existe una relación positiva media, representado con un coeficiente de Spearman de 0.640, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque en 2021

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario y mejora continua



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction of the Emergency Department of the Lambayeque Regional Hospital in 2021. The type of study was non-experimental, with a descriptive correlational design. The population was made up of patients who attended the Emergency department of the Lambayeque Regional Hospital from January to December 2021, calculating a sample of 230 people. The technique used was the survey for data collection. The result of the quality of care predominated the good level with 83.1 %, and in satisfaction the users were partially satisfied with 48.9 %, so it was concluded that there is a medium positive relationship, represented with a Spearman coefficient. of 0.640, between the quality of service and user satisfaction of the Emergency department of the Lambayeque Regional Hospital in 2021.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction and continuous improvement.

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGI**

AUTOR

**HALBERT CHRISTIAN SÁNCHEZ CARRILLO**

RECUENTO DE PALABRAS

**9311 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**51136 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**50 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 4, 2024 8:45 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 4, 2024 8:48 AM GMT-5**

● **18% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. Descripción de la situación problema

Actualmente, Los esfuerzos de reforma sanitaria se centran en la atención centrada en el paciente y se mide por la satisfacción del paciente. Los índices de satisfacción del departamento de emergencias (DE) suelen ser los más bajos, dado que el servicio de urgencias es el primer punto de contacto para que el paciente reciba atención primaria (1).

Se sabe que los hospitales y centros de salud se encuentran entre los centros públicos que atienden a un número importante de clientes cada día; por ello, es fundamental brindar un trato atento a los pacientes que visitan los centros médicos y mejorar la calidad y el método de prestación de los servicios, por lo tanto, una atención seria a esta importante cuestión puede mejorar profundamente la calidad del servicio médico brindado en todos los aspectos del sistema de salud (2).

El Departamento de Emergencias (DE) es una de las unidades hospitalarias más concurridas, donde ingresan muchos pacientes con diversas afecciones médicas, incluidos pacientes de alto riesgo(3). Por lo tanto, el hacinamiento en el DE es un fenómeno que hoy está muy extendido a nivel mundial y que provoca un importante impacto negativo que afecta a todo el hospital. Esto contribuye a una serie de consecuencias que pueden afectar tanto la cantidad de recursos disponibles como la calidad de la atención (3).

A nivel nacional, durante los últimos años, se han venido instaurando modelos de gestión en servicios de emergencia, lo que tenían por finalidad el desarrollo de actuaciones de tipo preventivo, siendo una de las claves del éxito, el hecho de que el personal cuente con la debida formación y los medios para hacer frente a los bienes que se prestan (4).

A nivel local, en el Hospital EsSalud Región Norte se reveló una mayor insatisfacción de los clientes con respecto a la intangibilidad, la falta de seguridad, la falta de confiabilidad y la falta de empatía hacia el usuario. Las

expectativas y percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud también están marcadas por la insatisfacción (5).

Además, un estudio sobre la percepción de la calidad de la atención encontró que solo el 12,27% de los participantes describieron la atención en los centros de salud donde se realizaba como buena; es decir, la calidad era insatisfactoria. Por lo tanto, es necesario mejorar los servicios; La salud debe concebirse como una dimensión de la calidad de vida y, por tanto, una condición fundamental del desarrollo humano (6).

## **2. Problema de investigación**

¿Cuál es relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque?

## **3. Objetivos**

### **3.1 General**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

### **3.2 Específicos**

Evaluar la calidad de servicio del departamento de Emergencia del Hospital en estudio.

Describir el grado de satisfacción del usuario y establecer el valor de la correlación empleando el coeficiente de asociación lineal Rho de Spearman a las variables correspondientes del estudio.

## **4. Justificación**

### **4.1 Importancia**

La importancia va dirigida a tratar de mejorar la calidad de la emergencia hospitalaria, que organizados se pueda disminuir de forma notable el riesgo y se generen nuevos conceptos de atención al cliente, en los procesos, protocolos y en las obligaciones de los pacientes.

Así mismo, se puede mencionar que hubo limitaciones dentro de las cuales se expone que, en el marco muestral, este nosocomio corresponde a brindar servicios por Minsa, siendo una población considerable en nuestra realidad nacional, por ende, su asistencia ante la alta complejidad puede llegar a colapsar su capacidad de aforo y repercutir sobre la atención y capacidad resolutive.

## II. MARCO TEÓRICO

### 1. Antecedentes

Islas et al. (7), en 2022, presentaron un estudio con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de saturación del DE en un hospital de México; el método fue básico, cuantitativo, correlacional de corte transversal considerándose una muestra de 420 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta. Por último, los hallazgos han demostrado que el 65 % de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención que reciben y sólo el 35 % afirmaron que se encuentran satisfechos; por ello, se concluyó que existe una asociación significativa entre las variables del estudio.

Deji D et al. (8), en 2022, realizaron un estudio descriptivo transversal; cuyo propósito fue deducir la satisfacción de los pacientes que ingresaron al centro de urgencias y determinar los elementos que influían sobre ella, en el Hospital South-West, Nigeria. Este estudio perduró cuatro meses, y se concretó con 199 pacientes que participaron del mismo; se encontró que el 57.3 % calificó la recepción como muy buena; mientras que la velocidad del control de dolor fue calificada como excelente por solo el 9.0 %; así mismo, el 90.5 % de los participantes estaban satisfechos con los servicios y experiencias en el centro de urgencias del hospital mencionado; sin embargo, las áreas sugeridas de mejora incluyeron el empleo de más personal, provisión de equipos y disponibilidad de más instalaciones.

Palma (9), en 2020, en su estudio, se planteó determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos que se atendieron en el DE de un Hospital de Guayaquil; se empleó un método descriptivo correlacional donde se incluyeron en la muestra a 390 pacientes; por lo tanto, se les aplicó una encuesta. Se demostró que existe una relación positiva entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que se atendieron en el DE del hospital en estudio.

En 2021, Abass G et al. (10) realizaron un estudio de tipo transversal cuyo objetivo fue explorar la satisfacción del paciente en relación con los servicios de atención médica del departamento de Emergencia en un hospital académico;

dicho estudio se realizó sobre 713 pacientes, encontrándose un promedio general regular sobre la dimensión de satisfacción; posteriormente se realizaron recomendaciones para mejorar la percepción de los pacientes al recibir atención y maximizar la satisfacción de los mismos en torno a urgencias primarias en Arabia Saudita.

En 2021, Takele G et al. (11), ejecutaron un estudio transversal, en el que el fin fue evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención médica de emergencia y los factores asociados con el hospital integral especializado de Ayder, en el servicio de Emergencia, en Etiopía. El estudio en mención se realizó sobre un total de 299 participantes; se encontró en su gran mayoría porcentual con satisfacción de la atención brindada, por lo que se catalogó como buena; además, los autores sugieren actuar sobre los factores identificados, haciendo hincapié sobre el tiempo de espera de los pacientes, para optimizar la calidad de atención en el servicio.

En 2021, Bermúdez H et al. (12) realizaron un estudio cualitativo exploratorio, en el que la base fue el modelo SERVQUAL; además su objetivo fue distinguir los factores influyentes en la calidad de los servicios de emergencia que prestaban las entidades promotoras de salud en Colombia. El estudio obtuvo la participación de 511 individuos, a través de muestro probabilístico, en el que encontraron que la seguridad, confianza; infraestructura institucional y capacidad de respuesta, fueron los factores clave en la calidad percibida por los ingresantes al servicio de emergencia, por lo que su sugerencia fue mejorar los procesos que intervienen sobre los mismos.

En 2021, Abdelhakim (13) realizó un estudio en el evaluó la experiencia y satisfacción de los usuarios en relación con la espera en emergencia, haciendo énfasis en tiempo antes y durante la pandemia COVID 19; el estudio estuvo basado en metodología de lluvia de ideas y análisis de alcance no privado en un Hospital del Medio Oriente, encontrándose así, que no hubo diferencia en la satisfacción del periodo anterior en el servicio de Emergencia con respecto a periodo actual (12).

En 2021, Mehrabian et al. (14) ejecutaron una investigación analítica, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de

los servicios en los hospitales de Irán, constando con una muestra de 250 pacientes que fueron admitidos en salas de urgencias del Hospital de Rasht; así mismo usaron herramientas SERVQUAL y Kano, encontrándose que los puntajes medios de calidad más altos fueron en la dimensión seguridad y los más bajos en la tangibilidad; con ellos, sugirieron realizar mejoras en las instalaciones y equipos, apariencia personal, limpieza para acrecentar el nivel de conformidad de los pacientes en estos hospitales públicos.

En 2020, Febres y Mercado (15) realizaron un descriptivo; cuyo objetivo fue establecer la satisfacción de calidad de servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital en Carrión - Perú, de julio a noviembre del 2016. Estudio cuya muestra fue de 292 pacientes; y donde la calidad de servicio en función de la satisfacción del usuario se midió con el cuestionario SERVQUAL. Se encontró que el mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57.1 %, seguidos de la dimensión capacidad de respuesta con el 55.5 % de insatisfacción; por lo que sugieren implementar estrategias de mejora de los servicios de atención a fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

En 2020, Pisfil (16) efectuó un estudio descriptivo cuyo objetivo fue elaborar una estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén. Estudio que tuvo una muestra de 86 usuarios, y cuyos resultados arrojaron que en la dimensión fiabilidad el 83.7 % estuvieron insatisfechos ya que no fueron atendidos por médicos; en la capacidad de respuesta el 70.9 % estuvieron insatisfechos, con una misma puntuación para la dimensión seguridad y un poco más con un 79.1 % de insatisfacción para la dimensión empatía; con ello se recomienda planificar reuniones de capacitación dirigidas al personal de salud para presentar los hallazgos de su investigación, así como la promoción de actividades de integración del personal para fortalecer esfuerzos y hacer un óptimo trabajo en equipo ante los pacientes críticos.

En 2020, Bulage (17) realizó una investigación transversal, en el que su propósito fue calcular el nivel de complacencia de los pacientes con los servicios proporcionados en Emergencia del hospital de Mulago; se empleó el método de recolección de información cuantitativa de 286 personas. Se halló



una satisfacción de grado moderado con respecto a los servicios médicos, siendo uno de los factores primordiales el tiempo de espera para evaluación; por lo que recomendó que la administración debería de aumentar el recurso médico disponible y brindar capacitaciones al equipo de salud.

En 2019, Canzio (18) ejecutó un descriptivo correlacional; cuyo propósito fue identificar la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de urgencia de la DIRIS Lima Este. Estudio que encontró que la calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, empatía y los elementos tangibles guardan relación con la satisfacción de los usuarios externos. Además, el autor sugiere visitas inopinadas, supervisiones, reforzamientos en las capacitaciones de personal y el mejoramiento de la información y adquisición de medicamentos.

## **2. Bases teóricas**

### **Imagen global de la investigación**

La valoración de las directrices a nivel mundial con relación a la calidad de atención de la salud demanda aprobación sobre esclarecimiento y medición de indicadores de calidad. A este plazo no existe una alianza sobre los patrones mínimos de los indicadores de calidad en la atención de salud para monitorizar el avance, sin embargo, hay un compromiso y desarrollo de este trabajo, enfocado a asemejar indicadores de apoyo a nivel nacional, regional e internacional de perfeccionamiento en la calidad, contenida la atención sanitaria (19).

Suministrar servicios de calidad en el campo de la salud, es una representación que se centra fundamentalmente en las medidas de juicio y resultado de calidad de cuidado, es decir operaciones en el cuidado de la salud y consecuencias de estas sobre la salud. Estas medidas se moldean en siete potestades de calidad las cuales son: eficacia, seguridad, oportunidad, integración, equidad y eficiencia (20).

### **Gestión óptima del servicio de salud**

La jurisdicción de un centro hospitalario está propuesta por reglamentos y estatutos; y es a quién le pertenece la labor de gestión para administrar y organizar los recursos a fin de culminar el trabajo requerido en sus diferentes áreas (21).

Recordemos que la gestión hospitalaria es la ocupación del proceso administrativo, que brinda la oportunidad de optimizar la oferta a una demanda de necesidades de atención, usando herramientas de una forma objetiva, permitiendo una adecuada planeación y toma de decisión de forma eficiente (22).

El objetivo de la gestión está apoyado en conseguir resultados con eficacia, en alcanzar los objetivos en el campo de la salud compensando el requerimiento del servicio, respondiendo los recursos disponibles con la máxima calidad (23).

### **Servicios de emergencia médica y satisfacción**

La calidad de los servicios en el departamento de emergencia comprime de forma significativa la mortalidad. Optimizar la calidad de los servicios en los componentes de emergencia, requiere agudeza precisa de los problemas existentes. La emergencia como tal, es un método de gestión sanitario regularizado con todo el sistema de cuidado de la salud, cuyo objetivo es suministrar servicios satisfactorios en el minúsculo tiempo siguiendo pautas con resultados científicos (24).

La complacencia de los pacientes con este sistema también podría sobresaltar su satisfacción a nivel hospitalario, en sus diversas áreas. Los factores más usuales que afectan esta satisfacción incluyen el discernimiento mental, la comprensión de sus derechos, la comunicación con el personal que labora, el nivel educativo y la gestión del tiempo (25).

### **Gestión de la calidad**

La gestión de calidad es la situación directiva que va a desarrollar y emplear la política de calidad a través de procesos como la planificación, organización, y control de calidad. Este sistema es la manera en que la institución realiza la gestión asociada a la calidad, constando de estructura organizacional junto a

procesos y recursos con el afán de llegar a sus objetivos sobre los estándares de calidad y cumplir con la demanda de sus clientes (26).

Con lo mencionado se resaltan el uso de indicadores de gestión, que son generados en un contexto participativo, que permitirá una adecuada planeación, toma de decisión y gestión a nivel administrativo de manera oportuna y eficaz (27).

### **Indicadores en el control de gestión**

Son las herramientas que se usan para evaluación, seguimiento y control, a fin de valorar el impacto que es derivado de la inserción de modelos organizativos en la institución. Son índices que permiten la valoración de los resultados que se obtienen, calidad, recurso humano, finanza, etc. Estas herramientas deben de tener ciertas características como relevancia, pertinencia, objetividad, precisión y accesibilidad (28).

### **Calidad y satisfacción de usuario**

Si bien sabemos la eficiencia de los servicios de emergencia son variables y esto de acuerdo con las condiciones hospitalarias, sin embargo, muchos pueden tener resultados aceptables; existen posibilidades de mejora en la aplicación de procedimientos tecnológicos del sistema de gestión y atención personalizada (29).

Es por ello que los sistemas de capacitación para el personal que labora en los servicios de emergencia necesitan particularizar en las competencias y procedimientos específicos para el servicio a partir de la innovación y cambio sostenido en principios de ciencia y recurso tecnológico (30).

### **Modelo teórico de investigación**

La presente tiene modelos teóricos sobre las dimensiones estudiadas:

En la dimensión calidad se ha empleado el modelo SERVQUAL, con las investigaciones que llevaron a cabo Parasuraman et al. quienes dieron como efecto la evaluación de calidad en las empresas de servicios sobre el modelo de los cinco Gaps (34).

Este patrón se apoyó en la tipificación de los problemas que llevan a una entidad a un escenario de prestación de un servicio de mala calidad, con la meta de una vez identificado el motivo del problema suscitado, se trate de localizar medidas y establecer programas de trabajo con miras al reforzamiento y al cambio (34).

Este modelo hace de reseña a cinco gaps o desórdenes que se identifican como la plataforma del déficit de la calidad del servicio brindado; siendo los siguientes: desigualdad entre expectativas de los usuarios y percepción de los directivos: discordancia entre percepción del directivo y las normas; así mismo entre las normas y la prestación de servicios; discrepancia entre la prestación de servicios y la comunicación; y finalmente entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio (35).

Se menciona además que es, éste último el factor clave para reducir las deficiencias de los primeros cuatro y defender en el nivel más rebajado posible.

Además, Parasuraman et al. refieren las dimensiones de:

Elementos tangibles, haciendo de referencia a los productos que tiene cada institución para ofertar un servicio y que será manipulada por el cliente para valorar la calidad ofrecida. (ej. Equipos, infraestructura)

Fiabilidad: forma en la que el personal oferta un servicio honestamente, cuyos indicadores son la valoración médica, la solución o tratamiento, habilidad del personal, orientación sobre cuidados y explicación de procedimiento.

Capacidad de respuesta, el personal oferta su disponibilidad de apoyo a los clientes en un contexto de rapidez y eficiencia. Los indicadores que mantiene esta dimensión son: disponibilidad, procesos rápidos, seguridad, trato, respuestas y disposiciones.

Empatía, atención que se brinda de forma personalizada por parte del personal de la institución. Muestra indicadores de calidad, satisfacción general y adhesión.

Sobre esta dimensión surgen otros modelos como por ejemplo el de SERVQHOS, con las investigaciones que llevaron a cabo Numpaque y Rocha, quienes calculan la calidad sobre la atención, teniendo varias dimensiones

como el acceso a servicios, relación interpersonal, seguridad, seguimiento, infraestructura y elección (36).

Se ha de mencionar así mismo que este modelo de Numpaque y Rocha, refiere a SERQUOS sobre expectativas para calcular la calidad de atención en las instituciones de salud con la meta de valorar dicha calidad con menor número de preguntas, en contraste con el modelo SERQUAL.

Con ello, menciona una serie de parámetros útiles a fin de ser evaluados, y siendo usados como un instrumento para el cálculo de las partes objetivas y subjetivas que se encuentran en relación con la institución sobre el servicio prestado, generando realce a las preguntas que guardan relación con la salud (36).

Sobre la dimensión satisfacción del usuario, se puede mencionar el Modelo del Ministerio de salud (Minsa), con validación en 2012, que tiene como fin generalizar la forma de entender el sentir insatisfecho de los pacientes con los centros hospitalarios. Además, considera sumamente importante para el estudio de satisfacción y calidad la deferencia entre la percepción vs las expectativas, si bien es basada sobre el SERVQUAL (35) toma las siguientes medidas:

Fiabilidad: cuyo indicador son condiciones apropiadas y equipos sofisticados

Capacidad de respuesta, cuyos indicadores son la atención rápida y brindar el servicio comprometido.

Seguridad: cuyos indicadores son el uso del equipo de protección personal vs el número de accidentes institucionales.

Empatía, en el que destaca el demostrar la atención y el servicio personalizado además de transmitir la confianza al paciente.

Aspectos tangibles, donde se ve la calidad de los equipos y las mejoras con respecto a la infraestructura de la institución (36).

Otro modelo que se debe mencionar sobre la presente es del Kano de satisfacción del cliente, por Haro, Córdova y Chong (37), en el que expone que la satisfacción emerge de la habilidad de la institución, y que no todas las

partes del servicio dan el mismo umbral de satisfacción en el consumidor. Despliega algunas características de requisitos básicos, de desempeño y de deleite.

Este modelo hace de referencia que los compendios básicos no emergen en su totalidad porcentual ya que hay insatisfacción aún en pequeñas proporciones. Los de desempeño por otro lado pasarían con los de satisfacción acrecentando sus participaciones. Finalmente, los requisitos de detalle son superiores al objetivo, y esto porque mientras van desarrollando, la satisfacción acrecienta con mayor rapidez (36).

Agregando los modelos mencionados no debemos dejar de lado el modelo de los triángulos internos y externos, dado por Karl Albretch, quien brinda las partes de importancia de la gestión y su vínculo con los servicios. Como podemos imaginar cuenta con tres lados, por lo que en el apartado superior están las estrategias, donde refiere el detalle de patrones de servicio, además de las especificaciones sobre las acciones de los encargados de dar oferta al servicio. La parte derecha, refiere a los que ofertan el servicio agregando al personal de la fila inicial, dicho personal es el que se relaciona con el consumidor, mientras que la parte administrativa tomaría lugar en la supervisión. En el lado izquierdo se expone el método que incluye al personal a suministrar el servicio, por tanto, debe de mantenerse la cordialidad (37).

### **3. Definición de términos básicos**

**Satisfacción de usuarios:** La satisfacción de los servicios de urgencia hace de referencia a la experiencia subjetiva del usuario del sistema de salud, es una medida de la calidad de atención y un factor influyente tanto en la elección del servicio como en la adherencia al tratamiento prescrito (31).

**Calidad de atención:** Es el conjunto de procesos que realizan los establecimientos de salud en el transcurso de la atención que es brindada por su personal, teniendo en cuenta aspectos éticos, y alcanzar lo que desean los usuarios como lo que es brindado por el personal con seguridad, eficiencia y eficacia (32).

**Atención en emergencia:** Es la organización de los recursos para abordar los aspectos en el área de emergencia, implicando planes institucionales guiando esfuerzos con la finalidad de responder al espectro de las necesidades del servicio (33).

## **2. Hipótesis de Investigación**

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **1. Diseño metodológico**

El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, porque se usará la estadística descriptiva, no habrá manipulación de variables por el investigador y se explicará la realidad encontrada desde una perspectiva objetiva en el área de emergencia. Correlacional, porque permite construir la asociación entre las variables de estudio, en la presente la calidad de atención y la satisfacción del usuario que llegó a emergencia.

#### **2. Diseño muestral**

##### **Población universo**

El presente trabajo de investigación consideró como usuarios a los pacientes que acudieron al departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, bajo este contexto la población total de los usuarios que acudieron durante el periodo comprendido entre octubre a diciembre del año 2021.

##### **Población de estudio**

Por lo tanto, la población del estudio fue de 330 personas que acuden al departamento de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque en el periodo de octubre a diciembre de 2021

##### **Criterios de elegibilidad**

###### **De inclusión**

Pacientes:

- del Hospital Regional Lambayeque que acudieron durante el periodo Enero – diciembre 2021;
- mayores de 18 años, que ingresaron a los servicios de Medicina, Cirugía, Ginecología y Traumatología.

###### **De exclusión**

Pacientes:



- menores de 18 años que ingresaron al departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque;
- usuarios con alteraciones mentales o con déficit cognitivo agravado.

### Tamaño de muestra

En la presente, se considerará el cálculo de muestra, con estimación de proporciones finitas 
$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 Npq}{pqZ_{\alpha/2}^2 + (N - 1)e^2}$$

### Donde:

N: Población (**330**)

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

P: Valor probabilístico de éxito (0,5)

Q: Valor probabilístico de fracaso (0,5)

E: Valor de error estándar (0,5)

Por lo tanto, la muestra equivale a **178** pacientes que acuden al departamento de emergencias del hospital regional de Lambayeque.

**Muestreo** La presente investigación presenta un muestreo probabilístico aleatorio simple debido a que la muestra se obtiene mediante una ecuación, es decir por probabilidades.

## 3. Técnica e instrumento de recolección de datos

### Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual corresponden una para cada variable del estudio, estructuradas en interrogantes con el propósito de conseguir una información importante para el estudio (37).

Así mismo, dicha encuesta se perfeccionó y fue revisada a través del juicio de expertos, a fin de corregirse referencias, obviar o agregar, y que pudieron haber sido de vital importancia como características de los escogidos.

## **Instrumentos**

El instrumento de recolección fue el cuestionario, de las cuales fueron estructuradas para valorar cada uno de los subindicadores de las variables antes mencionadas.

Así mismo, se hace hincapié que las preguntas de las encuestas fueron valoradas a través de la escala de Likert para evaluar el grado de satisfacción y calidad de atención brindada en el departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

Posterior a la revisión del juicio de expertos, se procedió a pasar los datos recogidos en el programa estadístico SPSS, en el cual se realizó el análisis interno con los objetivos ya planteados

## **Descripción de los instrumentos**

Se realizó encuesta estructurada, la cual ha sido diseñada para este trabajo de investigación, y que ha tenido de referencia encuestas similares en nuestro territorio nacional y departamental. Esta técnica usó dos cuestionarios, que consideran preguntas compuestas de variables, apoyadas sobre principios ISO.

El primer cuestionario está estructurado por 22 preguntas que se encuentran relacionadas a las dimensiones de la variable de calidad de atención en el servicio de emergencia distribuidos en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Es importante resaltar que dicha encuesta fue tomada de referencia de la SERQUAL realizada por Parasuraman y posteriormente adaptada al servicio de emergencia. El segundo cuestionario está conformado por 11 ítems en relación a las dimensiones de la satisfacción del paciente: Atención médica y administrativa.

Así mismo, se hace recalque que se usó la escala de evaluación de los niveles de satisfacción: Escala Likert, una escala simple, usada y ampliamente difundida para la recolección de datos ordinales y medición de actitudes, constando de cinco respuestas posibles a cada pregunta. Dicho sea de paso, cada encuesta se respondió de forma anónima y privada.

Debido a que este trabajo de investigación usó encuesta adaptada, se comprobó el comportamiento de los instrumentos en situación real, haciendo las correcciones, y ejecutando validación a través de un estudio piloto.

Asegurando el manejo de la información se realizó tabulación y registro de resultados de lo obtenido y de las listas cotejadas.

#### **4. Procesamiento y análisis de los datos**

Se elaboró y redactó minuciosamente el permiso para la ejecución de la investigación; es decir, el permiso para el desarrollo y aplicación de las herramientas que se utilizarán (cuestionario) en base a una población la cual se encuentra dirigido al encargado del hospital regional de Lambayeque. Con respecto al segundo paso, se diseñó el cuestionario para las dos variables del estudio; y al mismo tiempo, se redactó el consentimiento informado para verificar la participación de los individuos informantes. En seguida, se fijó la programación de la fecha en que se realizó el recojo de información, considerando a los aspectos éticos con la finalidad de salvaguardar a los pacientes hospitalizados de un hospital de Lima y la firma del consentimiento informado. Una vez que se ejecutarán los instrumentos de recolección de datos, se pasó a elaborar una base de datos, la cual ayude con la presentación final de los resultados.

Por último, los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS vs 25. Posteriormente se trabajó con tablas de datos para cruce y se aplicó la prueba de correlación de Spearman para determinar asociación estadística como fue conveniente.

#### **5. Aspectos éticos**

El estudio utilizó el consentimiento informado dirigido a los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital en estudio, quienes deciden voluntariamente si desea o no participar, haciéndoles conocer los objetivos de la investigación y la importancia en su participación. Se ejecutó la presente

bajo los principios de Beauchamp y Childress, que son: respeto a la autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

El principio de autonomía, o capacidad del participante de orientar por sí mismas sus decisiones, se respetó y quedó fundamentado sobre el consentimiento libre e informado, al aceptar ser parte de la investigación.

El principio de beneficencia, u obligación de hacer el bien, que se dio en todo momento, especialmente cuando se inició la investigación al identificar la problemática sobre la gestión actual en el servicio de emergencia de nuestra institución, a fin de tomar decisiones y medidas para mejorar la satisfacción de los usuarios; así mismo, se evidencia éste principio cuando el investigador muestra el interés suficiente de brindar a los participantes una mejoría de la satisfacción sobre un escenario básico de atención en área crítica. Es necesario mencionar que este principio descansa sobre la innovación y experimentación que va a lograr permitir los beneficios sobre los participantes.

El principio de no maleficencia, u obligación de hacer el bien sin dañar, aplicado a la par con el principio de beneficencia al emplear los instrumentos de recolección de datos que han sido evaluados por el investigador y sometidos a prueba piloto a fin de efectivizar su validación; posteriormente los datos de cada paciente fueron usados netamente para fines de la investigación. Finalmente, el principio de Justicia, o equidad; usado en todo momento de la presente investigación evitando discriminación, al respetar el cumplimiento de los criterios de inclusión y de exclusión, demostrándose un trato igualitario y sin discriminación de alguna clase.

Finalmente, se recalca que la presente investigación ha obtenido permiso para la recolección de datos del comité de ética de la institución, por lo que se realizará con los permisos necesarios, y aspectos éticos considerados, no teniendo conflictos de interés de ninguna índole.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

Para determinar la relación entre las variables se aplica la prueba de Kolmogorov Smirnov esto debido a que la muestra considerada es de 178; para esto se considera lo siguiente:

Si  $p < 0,05$  los datos no tienen distribución normal

Si  $p > 0,05$  los datos tienen distribución normal

**Tabla 1.** Prueba de normalidad de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario

	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,488	178	,000
Satisfacción del usuario	,246	178	,000

Luego de aplicar la prueba de Kolmogorov Smirnov, se encontró un nivel de significancia menor a 0,05 para cada una de las variables por tanto los datos no tienen distribución normal, entonces se aplicarán pruebas no paramétricas para medir la relación entre las variables. Así la prueba empleada será la prueba Rho de Spearman.

Para dar respuesta a los objetivos se considera las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

### Regla de decisión

Si  $p < 0,05$  entonces se rechaza Ho

Si  $p > 0,05$  entonces se acepta  $H_0$

### Nivel de confianza

Se considera un nivel del 5%, es decir,  $\alpha = 0,05$

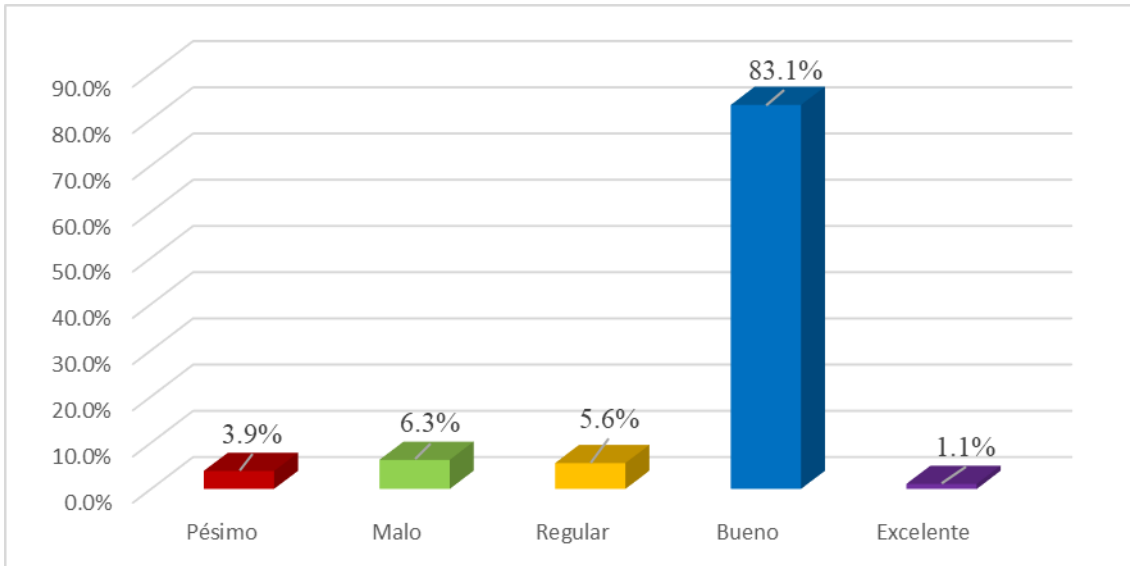
**Tabla 2.** Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,640
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178

Al aplicar la prueba de Rho de Spearman, se encontró un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05, lo que permite rechazar  $H_0$ ; es así que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El valor de la relación encontrada es Rho de Spearman igual a 0,640; esto indica que la variable calidad de servicio y variable satisfacción del usuario están en relación directa y moderada. Esto significa que a mejora en la calidad de servicio aumentará la satisfacción del usuario.

**Tabla 3.** Calidad de servicio del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	3,9
Malo	11	6,3
Regular	10	5,6
Bueno	148	83,1
Excelente	2	1,1
Total	178	100,0

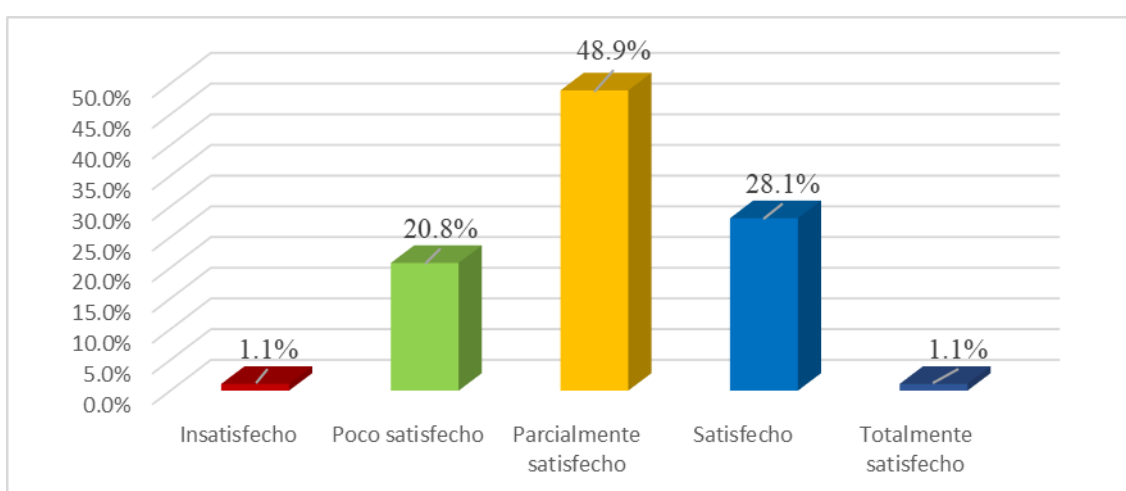


**Figura 1.** Calidad de servicio del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque

Los resultados sobre calidad indican que 83,1 % es bueno, debido a la atención inmediata que reciben los pacientes dependiendo de la emergencia, además existe suficiente comunicación entre paciente y médicos, mientras que la atención en áreas como farmacias y laboratorios es rápida. Solo 5,6 % indica que la calidad de servicio es regular y 6,3 %, que la calidad de servicio es mala.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	1,1
Poco satisfecho	37	20,8
Parcialmente satisfecho	87	48,9
Satisfecho	50	28,1
Totalmente satisfecho	2	1,1
Total	178	100,0



**Figura 2.** Nivel de satisfacción del usuario del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque

Los resultados muestran que 48,9 % se encuentra parcialmente satisfecho, debido a la atención regular que recibió el paciente en el área de Emergencia; además, los trámites se sienten parcialmente satisfechos con los que tienen que realizar para que puedan ser atendidos; por otro lado, 28,1 % se encuentra satisfecho con los ambientes que tiene el área de Emergencia; así mismo, está satisfecho con las orientaciones recibidas en esta área y con los servicios de diagnósticos: laboratorio e imágenes.



## V. DISCUSIÓN

La presente tesis es de vital importancia, porque brindará la oportunidad de conocer la relación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que ingresan al servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque.

Con respecto al objetivo general del estudio, en la tabla 1, se demostró la relación entre las variables por medio de la prueba Kolmogorov Smirnov y se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 para cada una de las variables; por tanto, los datos no tienen distribución normal, entonces se aplicarán pruebas no paramétricas para medir la relación entre las variables. Así la prueba empleada será la prueba Rho de Spearman. Por lo tanto, dichos resultados se asemejan al estudio de Islas et al. (7), quienes concluyeron que existe una relación altamente significativa entre las mismas variables del estudio. Así mismo, Ferreira et al. (38) afirman que la satisfacción del paciente ayuda a medir la calidad de la asistencia sanitaria, convirtiéndose así en un indicador imprescindible y de uso frecuente. Afecta los resultados clínicos, las reclamaciones por negligencia médica y la prestación de atención sanitaria oportuna, eficiente y centrada en el paciente.

Al analizar el primer objetivo específico de identificar la calidad de servicio del departamento de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en la tabla 2, se observa que 83,1 % es bueno; esto debido a la atención inmediata que reciben los pacientes dependiendo de la emergencia; además, existe suficiente comunicación entre paciente y médicos, mientras que la atención en áreas como farmacias y laboratorios es rápida. Solo 5,6 % indica que la calidad de servicio es regular y 6,3 %, que es mala. Por lo mismo, Palma (9) coincide que, en su mayoría (80.5 %), los pacientes expresaron que la calidad de atención es buena. De tal modo, la calidad del sistema de salud es un parámetro agrupado que refleja la seguridad y satisfacción del paciente, la eficiencia en la prestación de servicios, la competitividad de costos y aspectos de sostenibilidad (39).

Con respecto al segundo objetivo específico, en la tabla 3, se mostró que el 48,9 % se encuentran parcialmente satisfecho, debido a la atención regular que recibió el paciente en el área de Emergencia; además, los trámites se sienten parcialmente satisfechos con los tramites que tienen que realizar para que puedan ser atendidos; por otro lado 28,1 % se encuentran satisfechos con los ambientes que tiene el área de emergencia; así mismo está satisfecho con las orientaciones recibidas en esta área y con los servicios de diagnósticos (laboratorio e imágenes). Entonces, dichos resultados se presentan no coinciden con el estudio de Deji et al. (8) demostraron que solo el 90.5 % de los pacientes se encontraban totalmente satisfechos, debido a que su calidad de atención es mejor. Así mismo, La satisfacción del paciente afecta a los resultados clínicos, la retención de pacientes y las reclamaciones por negligencia médica, así como a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente de una atención sanitaria de calidad (40).

Para ir concluyendo, en relación al tercer objetivo específico, en la tabla 4, se observa que, al aplicar la prueba de Rho de Spearman, encontró un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 lo que permite rechazar  $H_0$ ; es así que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El valor de la relación encontrada es Rho de Spearman igual a 0,640; esto indica que la variable calidad de servicio y variable satisfacción del usuario están en relación directa y moderada. Esto significa que la mejora en la calidad de servicio aumentará la satisfacción del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

1. En el hospital regional Lambayeque, donde se realizó el estudio, de acuerdo al general, se puede determinar que existe una relación positiva entre las variables calidad y satisfacción; para validar esta conclusión, se utilizó analítica inferencial: Kolmogorov-Smirnov y Rho de Spearman, las cuales determinan la existencia de una correlación lineal entre las dos variables antes mencionadas, tanto, a nivel ordinal y que dicha asociatividad no sea adecuadamente al azar.
2. En el hospital regional Lambayeque, donde se realizó el estudio, con respecto a la calidad del servicio de Emergencia, se pudo determinar que un porcentaje alto de pacientes atendidos manifestaron que el proceso de atención fue entre bueno y excelente; sin embargo, un pequeño porcentaje evaluó como regular-malo-pésimo la atención del servicio evaluado.
3. En el hospital regional Lambayeque, donde se ha desarrollado el estudio, un porcentaje mayoritario (126) manifiestan algún grado de insatisfacción con el servicio; por otro lado, un porcentaje importante manifiesta niveles variables de satisfacción (52)
4. Se concluyó que a través de la prueba de Rho de Spearman con un nivel de significancia alto con un valor de 0,640 confirmando que existe correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acuden al departamento de emergencia del hospital en estudio.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la oficina de administración del servicio de Emergencia en el hospital en estudio, implementar una estrategia de *benchmarking* para comparar los resultados obtenidos con los de otros hospitales de alta complejidad o con estándares de calidad establecidos por organizaciones de salud reconocidas, lo cual permitirá fortalecer la relación entre las variables del estudio.
2. Se recomienda a la jefatura del servicio de Emergencia mejorar los aspectos claves de la atención en este tipo de servicio; implementar estrategias de mejora continua para fomentar una cultura de calidad en el servicio de Emergencia, donde se promueva la retroalimentación del personal y se realicen evaluaciones periódicas de la calidad de la atención. Utiliza datos y análisis para identificar áreas de oportunidad y establecer objetivos de mejora más claros.
3. Se recomienda a las jefaturas de los servicios de Emergencia y oficina de Control De Calidad en el hospital en estudio, mejorar la satisfacción a través de la implementación de estrategias para reducir los tiempos de espera en el servicio de emergencia, como la optimización de los procesos de admisión, triaje y atención médica. Informando a los pacientes sobre el tiempo estimado de espera y actualizándolos regularmente sobre cualquier retraso.
4. Se recomienda a la oficina de Calidad de la gerencia regional de salud implementar estrategias de gestión por procesos en los servicios de emergencia de los hospitales en la región Lambayeque, con la finalidad de mejorar y priorizar la atención a los pacientes que llegan en estado crítico de salud.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Abass G, Asery A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care*. abril de 2021;10(4):1718-25.
2. Mohammadi-Sardo MR, Salehi S. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Adv J Emerg Med*. 2 de diciembre de 2018;3(1):e3.
3. Sartini M, Carbone A, Demartini A, Giribone L, Oliva M, Spagnolo AM, et al. Overcrowding in Emergency Department: Causes, Consequences, and Solutions—A Narrative Review. *Healthcare (Basel)*. 25 de agosto de 2022;10(9):1625.
4. Thu LTA, Thoa VTH, Trang DTV, Tien NP, Van DT, Anh LTK, et al. Cost-effectiveness of a hand hygiene program on health care-associated infections in intensive care patients at a tertiary care hospital in Vietnam. *American Journal of Infection Control*. 2019;43(12):e93-9.
5. Dávila Vigil DF, Chirinos Ríos CA. Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *J Med Life*; diciembre de 2022;15(12):1563-8.
6. Herrera Alania OF. Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia. Hospital Sergio E. Bernales 2015. REPOSITORIO ACADÉMICO USMP [Internet]. 2019 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2123>
7. Islas Cerón RG, Valencia Ortiz AI, Bustos Vázquez E, Ruvalcaba Ledezma JC, Reynoso Vázquez J, Islas Cerón RG, et al. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*. 2020;5(10):1163-78.

8. Deji-Dada OO, Dada SA, Ogunlusi JD, Solomon OA. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *Afr J Emerg Med.* junio de 2021;11(2):321-4.
9. Palma Medina AC. Satisfacción de los usuarios internos en relación a la aplicación de los protocolos en el área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo. 2020 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/486912200>
10. Abass G, Asery A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care.* abril de 2021;10(4):1718-25.
11. Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, Degefe H, Kinfe R. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS One.* 2021;16(1):e0243764.
12. Bermudez Hernández J, Palacios Moya L, Valencia Arias A, Brant Pierahita L. A proposed model of user satisfaction with medical emergency services | *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research* [Internet]. 2021 [citado 9 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://jppres.com/jppres/a-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical-emergency-services/>
13. Abdelhakim A. Patients' Satisfactions on the Waiting Period at the Emergency Units. Comparison Study before and during Covid-19 Pandemic - Abdelhakim Abdelhadi, 2021 [Internet]. 2021 [citado 9 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.4081/jphr.2021.1956>
14. Mehrabian F, Hemmati Nodoust Gilani M, Almaee A. Patient Satisfaction With the Quality of Health Services Provided by Public Hospitals in Rasht, Iran. *Journal of Holistic Nursing And Midwifery.* 10 de diciembre de 2021;31(1):17-25.
15. Febres Ramos RJ. Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. Universidad Peruana Los Andes [Internet]. 2019

- [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en:  
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/545>
16. Pisfil Llontop MG. Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2020 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6692>
  17. Bulage C. Satisfaction with emergency care services among patients at Mulago National Referral Hospital. noviembre de 2020 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en:  
<http://dissertations.mak.ac.ug/handle/20.500.12281/10874>
  18. Canzio Meneses CZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. 2019 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
  19. Vardanjani AE, Moghaddasi J, Rafiei H, Masoudi R, Mohammadi M, Lalegani H, et al. Satisfaction from pre-hospital emergency medical services: a cross sectional study in Shahrekord. *J Clin Res Paramed Sci* [Internet]. 2014 [citado 9 de noviembre de 2023];3(2). Disponible en:  
<https://brieflands.com/articles/jcrps-82096.html#abstract>
  20. Dantas RAN, Dantas DV, Nascimento JCP, Sarmento SDG, Oliveira SP de. Avaliação da satisfação dos usuários atendidos por serviço pré-hospitalar móvel de urgência. *Saúde em Debate*. 2018;42(116):191-202.
  21. Beteta Justo JM. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10002>
  22. Busse R, Klazinga N, Panteli D, Quentin W, editores. Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of

- different strategies [Internet]. Copenhagen (Denmark): European Observatory on Health Systems and Policies; 2019 [citado 9 de noviembre de 2023]. (European Observatory Health Policy Series). Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549276/>
23. Sam Z, Meg C, Olp E. Satisfaction of the External Client with the Provision of Health Services in the Emergency Area of a First Level Hospital of Complexity. *Archives of Medicine*. 10(4):0-0.
24. Price C, McCarthy S, Bate A, McMeekin P. Impact of emergency care centralisation on mortality and efficiency: a retrospective service evaluation. *Emerg Med J*. abril de 2020;37(4):180-6.
25. Ashraf J, Hassan M, Iqbal Q, Naseer M, Idrees S, Ali Khan M. Satisfaction Levels of Medical Attendants at a Pakistani Emergency Department. *Cureus*. 16 de abril de 2020;12(4):e7696.
26. Amador Porro CO, Cubero Menéndez O. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2020;36(2):175-9.
27. Nolte E, Karanikolos M, Rechel B. Service delivery. En: *Health system performance assessment: A framework for policy analysis* [Internet] [Internet]. European Observatory on Health Systems and Policies; 2022 [citado 9 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK590196/>
28. Burlea-Schiopoiu A, Ferhati K. The Managerial Implications of the Key Performance Indicators in Healthcare Sector: A Cluster Analysis. *Healthcare (Basel)*. 25 de diciembre de 2020;9(1):19.
29. Abidova A, da Silva PA, Moreira S. Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *West J Emerg Med*. marzo de 2020;21(2):391-403.
30. Aljarallah NA, Almuqbil M, Alshehri S, Khormi AMS, AlReshaidan RM, Alomran FH, et al. Satisfaction of patients with health care services in



- tertiary care facilities of Riyadh, Saudi Arabia: A cross-sectional approach. *Front Public Health*. 13 de enero de 2023;10:1077147.
31. Fontova-Almató A, Suñer-Soler R, Juvinyà-Canal D. Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study. *Nurs Open*. 28 de marzo de 2019;6(3):834-41.
  32. Stavropoulou A, Rovithis M, Kelesi M, Vasilopoulos G, Sigala E, Papageorgiou D, et al. What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clin Pract*. 30 de junio de 2022;12(4):468-81.
  33. Bergquist HB, Burkholder TW, Muhammad Ali OA, Omer Y, Wallis LA. Considerations for service delivery for emergency care in low resource settings. *Afr J Emerg Med*. 2020;10(Suppl 1):S7-11.
  34. Bustamante Ubilla M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*. 24 de abril de 2020;13.
  35. Moreno Gutierrez JE. Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad de servicio en el Banco de Crédito – Agencia Pedro Ruíz de la ciudad de Chiclayo. Universidad de Piura [Internet]. 14 de junio de 2021 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4981>
  36. Numpaque Pacabaque A, Rocha Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud [Internet]. 2019 [citado 9 de noviembre de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci\\_abstract&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_abstract&lng=es)
  37. Chuquista Burga WM, Montenegro Polo LD. Calidad de servicio en la satisfacción del cliente de Compartamos Financiera S.A. en la ciudad de Chiclayo 2020. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2021 [citado 9 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7920>

38. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Basel)*. 21 de febrero de 2023;11(5):639.
39. Al-Jabri FYM, Turunen H, Kvist T. Patients' Perceptions of Healthcare Quality at Hospitals Measured by the Revised Humane Caring Scale. *J Patient Exp*. 13 de diciembre de 2021;8:23743735211065265.
40. Prakash B. Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg*. 2010;3(3):151-5.

## ANEXOS

### 1. Instrumentos de recolección de datos

#### **CUESTIONARIO - CHECK LIST DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN HRL**

ESTIMADO USUARIO, AGRADEZCO DE ANTEMANO POR SU PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA EN EL PRESENTE ESTUDIO; SE SOLICITA LEER DETENIDAMENTE CADA PREGUNTA Y PUEDA RESPONDER CON HONESTIDAD Y VERACIDAD, SIENDO IMPORTANTE SU OPINIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE NUESTRA INSTITUCIÓN.

A CONTINUACIÓN, SE LE PRESENTA UN CHECK LIST CON PUNTAJES DEL 1 AL 5, MARQUE CON UNA X SEGÚN SU VALORACIÓN.

- 5. TOTALMENTE SATISFECHO
- 4. SATISFECHO
- 3. PACIALMENTE SATISFECHO
- 2. POCO SATISFECHO
- 1. INSATISFECHO



<b>CUESTIONARIO PARA PACIENTE DE HRL</b>			1	2	3	4	5
<b>01</b>	<b>M</b>	¿Se siente satisfecho con el trato del médico que le atendió en emergencia?					
<b>02</b>	<b>M</b>	¿Se encuentra satisfecho con la modernidad de los equipos biomédicos brindados en emergencia?					
<b>03</b>	<b>M</b>	¿Se siente satisfecho con la comodidad de los ambientes de emergencia?					
<b>04</b>	<b>M</b>	¿Se siente satisfecho con la atención de la enfermera en la orientación de su medicación?					
<b>05</b>	<b>A</b>	¿Se encuentra satisfecho con el sistema de referencias desde su centro de salud?					
<b>06</b>	<b>A</b>	¿Se siente satisfecho con la información sobre sus problemas de salud?					
<b>07</b>	<b>A</b>	¿Se encuentra satisfecho con los trámites realizados para su atención en el servicio de emergencia?					
<b>08</b>	<b>A</b>	¿Se encuentra satisfecho con los insumos y medicación prestados durante su estancia en emergencia?					
<b>09</b>	<b>A</b>	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera durante su estancia en emergencia?					
<b>10</b>	<b>A</b>	¿Se siente satisfecho con la comodidad de las salas de espera en emergencia?					
<b>11</b>	<b>A</b>	¿Se encuentra satisfecho con los servicios diagnósticos (laboratorio e imágenes)?					

.GRACIAS...

# ESCALA: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,81	11

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The 'Análisis' menu is open, and the 'Escala' option is selected. A sub-menu is displayed with the following options: 'Análisis de fiabilidad...', 'Despliegamiento multidimensional (PREFSCAL)...', 'Escalamiento multidimensional (PROXSCAL)...', and 'Escalamiento multidimensional (ALSCAL)...'. The background shows a data table with columns for 'PERSONAS\_E NCUESTADAS' and 'PREG1' through 'PREG9'. The 'Análisis de fiabilidad...' dialog box is highlighted in yellow.

**CUESTIONARIO - CHECK LIST EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
LAMBAYEQUE**

ESTIMADO TRABAJADOR AGRADEZCO DE ANTEMANO POR SU PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA EN EL PRESENTE ESTUDIO; SE SOLICITA LEER DETENIDAMENTE CADA PREGUNTA Y PUEDA RESPONDER CON HONESTIDAD Y VERACIDAD, SIENDO IMPORTANTE SU OPINIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE NUESTRA INSTITUCIÓN.

A CONTINUACIÓN, CALIFIQUE SUS EXPECTATIVAS QUE SE REFIEREN A LA IMPORTANCIA, QUE USTED LE OTORGA A LA ATENCIÓN QUE ESPERA RECIBIR EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE. UTILICE UNA ESCALA NUMÉRICA DE 1 AL 7. CONSIDERE 1 COMO LA MENOR CALIFICACIÓN Y 7 COMO LA MAYOR CALIFICACIÓN.

<b>CUESTIONARIO PARA PACIENTE DE HRL</b>			1	2	3	4	5	6	7
01	F	¿Fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?							
02	F	¿Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud?							
03	F	¿Su atención estuvo a cargo del médico?							
04	F	¿El médico mantuvo suficiente comunicación con Ud. o con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema?							
05	F	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	CR	¿La atención en la caja en fue rápida?							
07	CR	¿La atención para toma de análisis fue rápida?							
08	CR	¿La atención para toma de radiografía fue rápida?							
09	CR	¿La atención de farmacia de emergencia fue rápida?							
10	S	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas de su problema de salud?							
11	S	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	S	¿El médico realizó una evaluación completa de su problema de salud?							
13	S	¿El problema de salud que lo trajo, se resolvió o mejoró?							
14	E	¿El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad y respeto?							
15	E	¿El personal de emergencia le mostró interés en solucionar sus dificultades durante su atención?							
16	E	¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud y sus resultados de atención?							
17	E	¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron?							

18	E	¿El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá, medicación, dosis y efectos adversos?							
19	ET	¿La señalización de emergencia le parece adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes?							
20	ET	¿El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	ET	¿El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención?							
22	ET	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?							

GRACIAS...

# ESCALA: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach | N de elementos

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The 'Análizar' menu is open, and 'Análisis de fiabilidad...' is selected. The background data grid shows the following structure:

	PERSONAS_ENCUESTADAS	PRE G1	PRE G2	...	PRE G8	PRE G9	PRE G10	PRE G11	PRE G12	PRE G13	PRE G14	...
1	ALEX MORI	NEUT...	INSAT...	...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	...
2	JESENIA ARCILA	NEUT...	INSAT...	...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	...
3	PATRICIA MACO	NEUT...	INSAT...	...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	...
4	ROCIO MACO	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	INSAT...	...
5	ROCIO SANTIS...	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	INSAT...	...
6	CELESTE RAM...	SATIS...	NEUT...	...	INSAT...	SATIS...	INSAT...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	INSAT...	...
7	GUSTAVO ALV...	INSAT...	NEUT...	...	INSAT...	SATIS...	INSAT...	NEUT...	SATIS...	INSAT...	NEUT...	...
8	LUISA FRIAS	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
9	GLADYS ALFA...	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
10	DERY REYES	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
11	YAHAIRA QUIS...	NEUT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
12	FIORELA FLO...	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
13	FIORELA SUY...	INSAT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
14	FIORELA CAR...	INSAT...	INSAT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
15	ANGEL MANC...	INSAT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
16	SALVADOR S...	INSAT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
17	FRANKLIN GO...	NEUT...	NEUT...	...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	INSAT...	NEUT...	...
18	JUDITH RODRI...	INSAT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	INSAT...	NEUT...	...
19	TERESA MEN...	NEUT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
20	TERESA SANC...	NEUT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
21	DALILA BARB...	NEUT...	NEUT...	...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	INSAT...	...
22	ESTELA ROJAS	SATIS...	NEUT...	...	INSAT...	SATIS...	NEUT...	SATIS...	SATIS...	NEUT...	SATIS...	...
23	RODOLFO CRUZ	NEUT...	NEUT...	SATIS...	SATIS...	NEUT...	NEUT...	INSAT...	NEUT...	INSAT...	NEUT...	...
24	RUBI ROMERO	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	NEUT...	...
25												...
26												...

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

- 1.5 Apellidos y nombres del Experto: Joza Carrillo Ana Maria  
1.6 Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque  
1.7 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:  
**CUESTIONARIO - CHECK LIST DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**  
1.8 Título de la Investigación:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021**

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en criterios observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems.					✓
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					✓
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia metodológica responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.					✓

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

**VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100%

Lugar y fecha: Ciudad Orcotambo, 15 de Junio del año 2022.

*Ana María Joza Carrillo*  
C.E.P. 52351

Firma del Experto Informante.

Nombre Ana María Joza Carrillo  
DNI. N° 44446121  
Teléfono 954055925  
Mg. Gestión Pública



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

1.5 Apellidos y nombres del Experto: Sandra Lidete Arco Santos  
1.6 Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque  
1.7 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:

**CUESTIONARIO - CHECK LIST DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

1.8 Título de la Investigación:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021**

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en criterios observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems.					✓
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					✓
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia metodológica responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.					✓

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

**VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100

Lugar y fecha: Ciudad Chicama, de Junio del año 2022.

Firma del Experto Informante.

Nombre Sandra Lidete Arco Santos  
DNI. N° 96070260  
Teléfono 993327980

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

1.5 Apellidos y nombres del Experto: Samara Libertad Arco Santos  
 1.6 Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque  
 1.7 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:

**CUESTIONARIO - CHECK LIST DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

1.8 Título de la Investigación:

**· CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
 DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
 REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021**

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en criterios observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems.					✓
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					✓
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia metodológica responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.					✓

**VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

**VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100

Lugar y fecha: Ciudad Chudamp, 15 de Junio del año 2022.

Firma del Experto Informante.

Nombre Samara Libertad Arco Santos  
 DNI. N° 46070260  
 Teléfono 997727480

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

## Anexo 2. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_  
pongo en manifiesto que he sido informado e invitado a participar en la investigación denominada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021**, que cuenta con la aprobación y respaldo del Hospital Regional Lambayeque.

Entiendo que este estudio busca Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción del usuario externo del departamento de emergencia Hospital Regional Lambayeque durante el periodo 2021, y sé que mi participación se llevará a cabo en el mismo servicio, durante un turno asistencial y consistirá en responder un cuestionario que demorará alrededor de 20 minutos. He sido explicado, que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes no serán revelados y estarán asociados a un código, es decir que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para el Hospital donde laboro dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma del participante:

Fecha:

## 2. Comité de ética



La Molina, 04 de noviembre de 2022

**Oficio No. 1285- 2022 - CIEI-FMH- USMP**

Señor  
**Halbert Christian Sánchez Carrillo**  
Alumno de posgrado  
Facultad de Medicina Humana  
Universidad de San Martín de Porres  
Presente

**Ref. Plan de investigación titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, 2021.**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y en atención a su solicitud informarle que, en cumplimiento de las buenas prácticas clínicas y la legislación peruana vigente en materia de investigación científica en el campo de la salud, el Comité de mi presidencia, en la sesión del 02 de noviembre se evaluó y aprobó el siguiente documento:

- **Plan de investigación titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del departamento de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, 2021.**

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines que correspondan.

Atentamente,



**Dr. Amador Vargas Guerra**  
Presidente  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
de la Facultad de Medicina Humana de la  
Universidad de San Martín de Porres

AVG/ABZ/ma

### 3. Constancia de aprobación de proyecto de investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - CHICLAYO  
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN



PERÚ Ministerio de Salud

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

N°015-2020

El Comité de Ética en Investigación, luego de haber revisado de manera expedita el proyecto de investigación: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2021"** otorga la presente constancia al investigador:

**HALBERT CHRISTIAN SANCHEZ CARRILLO**  
(investigador trabajador HRL)

Y se resuelve:

1. Aprobar la ejecución del mencionado proyecto.
2. Se extiende esta constancia para que el proyecto pueda ser ejecutado en **Departamento de Emergencia y Áreas Críticas** bajo la modalidad de **Encuesta a pacientes**
3. El investigador se compromete a **usar la data colectada** durante el presente estudio **sólo para la realización de éste y a guardar la confidencialidad que se amerita desde su inicio hasta la publicación.**
4. El investigador se compromete a presentar el informe final al culminar la investigación.
5. La presente constancia es válida hasta el mes de **Julio 2022.**

Chiclayo, 15 de diciembre del 2020

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

M.S. DR. MARCELO SARRIAGA DEZA  
PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
C.E.I. 015/2020