



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA POST COVID DEL HOSPITAL
ADOLFO GUEVARA VELASCO DEL CUSCO**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**

AUTOR

Br. MARCO ANTONIO GUILLEN CCALA

ASESOR:

Mg. ANAHÍ KARINA CARDONA RIVERO

CODIGO ORCID:

0000-0001-6397-9162

CUSCO-PERÚ
2024



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Dra Anahi Karina Cardona Rivero
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Calidad de Atención y Satisfacción
del usuario del servicio de Emergencia Post covid del Hospital
Adolfo Guevara Velasco del Cusco

Presentado por: Marco Antonio Guillen Cevala DNI N° 41 13 3021;
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Maestro en políticas y
Gestión en Salud

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9.....%.

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

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 22 de enero de 2026.....

Firma

Post firma Anahi Karina Cardona Rivero

Nro. de DNI 23998511

ORCID del Asesor 0000-0002-6397-9162

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 272598548325310

MARCO ANTONIO GUILLEN CCALA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA POST COVID DEL HOSPITAL ADO...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:548325310

86 páginas

Fecha de entrega

22 ene 2026, 11:31 a.m. GMT-5

18.342 palabras

101.224 caracteres

Fecha de descarga

22 ene 2026, 12:01 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

2026_Informe final de Tesis Politicas y Gestion de Salud con correcciones finales.docx

Tamaño del archivo

2.2 MB

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA POST COVID DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DEL CUSCO** del Br. MARCO ANTONIO GUILLEN CCALA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **CUATRO DE JUNIO DE 2024**.


Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD.

Cusco, 1 agosto 2025


DR. SILVESTRE NICASIO QUISPE SUNI
Primer Replicante


DR. ARMANDO TARCO SANCHEZ
Segundo Replicante


Dr. FELIPE SANTIAGO LAQUIHUANACO LOZA
Primer Dictaminante


Mgt. YAVELL BARRIONUEVO INCA ROCA
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que desde el cielo siempre guían mi camino; para mis hermanas Giovanna y Rocio, por su apoyo incondicional en los peores momentos de mi vida; para mis hijos Adrián y Leonarda, quienes son los regalos más importantes que Dios me ha dado. Sus recuerdos inspiraron mis deseos de seguir adelante a pesar de toda adversidad y por eso lo logré sin suplicio.

AGRADECIMIENTOS

Gracias infinitas a mis hermanas Giovanna y Rocio, por su apoyo incondicional y moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Además, quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi Asesora de tesis, la Mg. Anahí Karina Cardona Rivero. Su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a mi experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. Su guía constante y su fe inquebrantable en mis habilidades me han motivado a alcanzar alturas que nunca imaginé. No tengo palabras para expresar mi gratitud por su inmenso apoyo durante este viaje y por último agradezco al Hospital Adolfo Guevara Velasco por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco especialmente al servicio de Emergencia por su constante apoyo. Su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Situación problemática.....	13
1.2. Formulación de problema.....	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación de la investigación.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación metodológica.....	18
1.3.3. Justificación social.....	19
1.3.4. Justificación ética.....	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	21
2.1. Bases teóricas.....	21
2.1.1. Calidad de servicio.....	21
2.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio.....	22
2.1.2.1. Seguridad.....	23
2.1.2.2. Capacidad de respuesta.....	23
2.1.2.3. Fiabilidad.....	24
2.1.2.4. Empatía.....	25
2.1.2.5. Elementos tangibles.....	26
2.1.3. Satisfacción del Usuario.....	27
2.1.4. Dimensiones de la satisfacción al usuario.....	28
2.1.4.1. Expectativas.....	28

2.1.4.2. <i>Percepción</i>	30
2.2. Antecedentes de investigación	32
2.2.1. <i>Antecedentes nacionales</i>	32
2.2.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	35
2.3. Definición de términos	37
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1. Hipótesis.....	39
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	39
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	39
3.2. Identificación de variables e indicadores	40
3.2.1. <i>Variable dependiente: Satisfacción del usuario</i>	40
3.2.2. <i>Variable independiente: Calidad de servicio</i>	40
3.3. Operacionalización de variables	41
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica	43
4.2. Tipo y nivel de investigación	43
4.3. Unidad de análisis	44
4.4. Población de estudio.....	44
4.5. Tamaño de muestra	44
4.6. Técnicas de selección de muestra	45
4.7. Criterios de inclusión y exclusión	46
4.8. Técnicas de recolección de información	46
4.9. Técnicas de análisis e interpretación de la información	47
4.10. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	47
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
5.1. Prueba de confiabilidad de datos recolectados	48
5.2. Resultado de respuestas de la variable satisfacción del usuario	48
5.3. Resultado de respuestas de la variable calidad de servicio n.....	50
5.4. Pruebas de hipótesis	57
5.5. Discusión de resultados.....	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS.....	74

Anexo 01: Matriz de consistencia	74
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos de Satisfacción del Usuario	76
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos sobre Calidad del Servicio CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO.....	77
Anexo 04: Consentimiento informado para la participación de la investigación CONSENTIMIENTO INFORMADO	79
Anexo 05: Archivo Fotográfico del Servicio de Emergencia del HNAGV	80

e

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach</i>	48
Tabla 2 Prueba de normalidad para satisfacción del usuario y calidad del servicio	58
Tabla 3 Correlación rho de Spearman para la hipótesis general	58
Tabla 4 Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 1	59
Tabla 5 Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 2	59
Tabla 6 Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 3	60
Tabla 7 Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 4	61
Tabla 8 Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 5	61

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Localización del hospital Adolfo Guevara Velasco	43
Figura 2 Características de la variable satisfacción del usuario con la dimensión expectativas	48
Figura 3 Resultado de la encuesta de la variable satisfacción del usuario con la dimensión percepción.....	49
Figura 4 Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de seguridad.....	50
Figura 5 Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de capacidad de respuesta.....	52
Figura 6 Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión fiabilidad.....	54
Figura 7 Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de empatía.....	55
Figura 8 Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de elementos tangibles.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID-19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. Para ello, se estableció una metodología basada en una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental-transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Se utilizaron cuestionarios sobre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio prestado en el mencionado establecimiento de salud. Estos cuestionarios fueron elaborados considerando las variables de estudio y sus dimensiones, y se aplicaron a una muestra de 88 pacientes. Los resultados mostraron una correlación lineal positiva muy fuerte entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, con un valor de significancia menor a 0.05 (sig.<0.05). En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, se evidenció que la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario, ya que sus valores de significancia también fueron menores a 0.05 (sig.<0.05). Finalmente, se observó que la mayoría de los pacientes mencionaron tener una percepción positiva respecto a la atención recibida en el centro de salud. No obstante, también hubo pacientes que no se encontraban satisfechos con la atención, especialmente en cuanto a la seguridad, capacidad de respuesta y empatía mostrada por los profesionales de la salud que laboran en dicho establecimiento.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Expectativa, Percepción

ABSTRACT

The main objective of this research study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the post-COVID-19 emergency service at Adolfo Guevara Velasco Hospital in 2022. The methodology employed a basic research approach, with a non-experimental, cross-sectional design, a correlational level, and a quantitative focus. Questionnaires assessing user satisfaction and service quality were developed based on the study variables and their dimensions and were administered to a sample of 88 patients. The results demonstrated a very strong positive linear correlation between user satisfaction and service quality, with a significance value of less than 0.05 (sig.<0.05). Each service quality dimension—safety, responsiveness, reliability, empathy, and tangibles—also showed a direct relationship with user satisfaction, with significance values below 0.05 (sig.<0.05). Finally, it was found that the majority of patients had a positive perception of the care provided at the health center. However, there were patients who were not satisfied with the care, particularly regarding the safety provided, responsiveness, and empathy shown by healthcare professionals working at the facility.

Keywords: Service quality, User satisfaction, Expectation, Perception.

INTRODUCCIÓN

El problema de la deficiencia en la calidad de atención en los diferentes centros de salud pública es muy común en diversas partes del mundo, convirtiéndose en un reto significativo para los sistemas de salud en el desarrollo de una mejor gestión y prestación de atención de calidad. Esta problemática afecta predominantemente a los usuarios de países en vías de desarrollo, donde los recursos son insuficientes (1).

La calidad de atención ofrecida por los centros de salud es fundamental para fomentar la satisfacción y el bienestar de la población. Una atención de alta calidad incrementa la participación y productividad de los usuarios, mientras se reducen los costos, beneficiando así a la comunidad en general (2).

En el contexto del hospital Adolfo Guevara Velasco, se ha identificado una problemática específica en el servicio de emergencia post COVID-19. Los pacientes han reportado insuficiencias en la seguridad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la fiabilidad en la atención recibida, la empatía de los profesionales de la salud, y los elementos tangibles del entorno hospitalario. Estas deficiencias impactan directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios, lo que puede derivar en una disminución de la confianza en el sistema de salud y una menor adherencia a las recomendaciones médicas. A partir de esto se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco - 2022?

La presente investigación se ha desarrollado con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia post COVID-19 del hospital Adolfo Guevara Velasco, ubicado en Cusco, durante el año 2022. Esta investigación pretende proporcionar información valiosa para la mejora continua de la atención en salud, abordando las áreas críticas identificadas y proponiendo estrategias para

mejorar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario.

El trabajo se estructura en los siguientes capítulos

El Capítulo I desarrolla el planteamiento del problema. Se presentan la problemática de calidad y calidad de servicio, en temas y autores que tengan relación al objetivo de esta investigación, objetivos y justificación.

El Capítulo II desarrolla el marco conceptual, donde se desarrollará las principales bases teóricas que se estudiarán y antecedentes que estén relacionados al tema para profundizar de mejor manera los resultados al relacionarlos.

El Capítulo III presenta la hipótesis y variables, donde se plantea las hipótesis generales y específicas, que serán evaluadas por softwares de estadística, de identificarán las variables y se desarrollará su operacionalización.

El Capítulo IV presente metodología. Se describe el enfoque y tipo de investigación. Los instrumentos y técnicas de análisis de datos.

El Capítulo V presenta los resultados y discusiones, donde se analizará, interpretará y discutirá los resultados, luego se evaluarán las hipótesis planteadas para describirlas finalmente como resultados.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Los servicios de emergencia hospitalarios ofrecen atención las 24 horas del día, todos los días del año, con el objetivo principal de brindar asistencia inmediata a aquellos que requieren atención urgente para resolver problemas críticos. Aunque también se aborda la demanda subjetiva de atención primaria, no siempre es posible satisfacer todas las necesidades, lo que puede resultar en una disminución de la calidad del servicio ofrecido. La calidad interna juega un papel crucial en el proceso de producción de los servicios de emergencia, ya que genera valor al influir directamente en la cobertura de los pacientes atendidos. Esto, a su vez, asegura que la calidad externa refleje positivamente la imagen del servicio de emergencia ante el mundo exterior. Por lo tanto, es fundamental reconocer el aporte del capital humano en la creación de valor en situaciones de emergencia, subrayando la importancia de su contribución en la prestación de servicios de alta calidad (1).

Las instituciones sanitarias se esfuerzan por ofrecer una atención de calidad de primer nivel con el objetivo de satisfacer a los usuarios que recurren a sus servicios. Sin embargo, alcanzar este estándar en los servicios de emergencia de hospitales públicos representa un desafío mayor, ya que no siempre disponen de los recursos necesarios para proporcionar una atención de alta calidad. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció en 2017 que todo centro de salud debe estar equipado con servicios esenciales como agua, energía e higiene. Además, es crucial que estos centros cuenten con personal adecuadamente capacitado y comprometido con las responsabilidades que implica trabajar en dichos ambientes. No obstante, los principales obstáculos incluyen salarios bajos, deficiencias en la capacitación y facilidades que a menudo resultan inoperantes. Estos factores complican el logro de una atención sanitaria de calidad, destacando la necesidad de abordar estas

carencias para mejorar los servicios de emergencia en los hospitales públicos.

Existe una conexión indudablemente importante entre el nivel de calidad en los servicios de atención médica y el grado de satisfacción experimentado por los usuarios, como lo demuestra el caso de Costa Rica. Este país destaca por el alto grado de satisfacción de su población con la calidad de los servicios sanitarios, reflejado en que el 94.4% de los costarricenses tiene cobertura de salud. Este nivel de cobertura no solo subraya el éxito del sistema de salud del país en alcanzar una amplia accesibilidad, sino también su compromiso con la mejora continua de la calidad de la atención.

A pesar de estos indicadores positivos, la Cámara Costarricense de la Salud no se conforma y continúa buscando maneras de mejorar. A través de la investigación y la creación de estrategias detalladas, se pone especial atención en elementos clave tales como el perfeccionamiento de la infraestructura de salud y la consolidación de los esquemas de aseguramiento médico. Estos esfuerzos subrayan una actitud proactiva hacia la mejora continua de los servicios sanitarios, señalando que, incluso en situaciones donde los niveles de satisfacción y cobertura sanitaria son elevados, persiste la oportunidad de avanzar y perfeccionar los sistemas de salud para satisfacer de manera más efectiva las demandas de la comunidad (2).

En Perú, bajo la promulgación de la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», se declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. El Estado Peruano busca que financiadores y prestadores de salud públicos y privados brinden un servicio de calidad sin distinción mediante un seguro de salud que le permita acceder a los distintos servicios de salud dentro del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (3).

A pesar de las mejoras obtenidas en aseguramiento y cobertura de atención en Perú en años recientes, se ha reportado insatisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, reportaron una satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa del 73,9% a nivel nacional (incremento de 3.8 puntos porcentuales respecto al 2014), siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales (66,7%) inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú (4). Si bien, se han descrito factores asociados a la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud en Perú, estos estudios se corresponden a experiencias particulares, siendo necesario el estudio de estos factores a nivel nacional o de sistemas de salud (5)

Durante la pandemia de COVID-19, el sistema de salud de Perú enfrentó desafíos críticos que evidenciaron sus deficiencias estructurales. Los hospitales mostraron una capacidad notablemente limitada, con un promedio de solo 6 a 10 camas en unidades de cuidados intensivos disponibles y una proporción aproximada de 1.5 médicos por cada 1000 pacientes. Este desbalance se vio agravado por la concentración de más del 40% de los médicos del país en Lima, la capital, dejando un déficit considerable de profesionales médicos en otras regiones. Este escenario resaltó la incapacidad del sistema de salud peruano para ofrecer una atención de calidad y satisfacer adecuadamente las necesidades urgentes de la población. La falta de recursos, tanto en términos de personal como de infraestructura, condujo a una atención deficiente para los pacientes, con consecuencias potencialmente graves para su salud y bienestar. Adicionalmente, se señala que de los más de 7000 establecimientos de salud de primer nivel, como los centros de salud, alrededor del 80% no poseen la infraestructura adecuada para prestar servicios efectivos. Esta situación subraya la necesidad crítica de inversión y reformas en el sector salud para mejorar la capacidad de respuesta, especialmente en tiempos de crisis como la pandemia de COVID-19, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder a servicios de salud de calidad cuando más lo

necesiten (6). La Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) de 2022 revela que 7 de cada 10 personas que necesitaron atención médica no la obtuvieron. El 35 % de ellos mencionó demoras como la razón principal, mientras que razones como distancia y falta de seguro solo fueron citadas por el 13 % y el 3 %, respectivamente.

El Hospital Adolfo Guevara Velazco de EsSalud, ubicado en Cusco, es un claro ejemplo de cómo las instituciones de salud han tenido que adaptarse rápidamente ante la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19. Con más de 350 mil titulares asegurados en 2019, este hospital enfrentó un desafío significativo al tener que incrementar su capacidad para satisfacer la demanda creciente de atención médica. En respuesta a la pandemia y la urgente necesidad de camas hospitalarias, el Hospital Adolfo Guevara Velazco aumentó su capacidad de camas de 61 a 200 en 2021, especialmente en el servicio de emergencia, donde la capacidad se expandió de 20 a 60 camas. Esta expansión incluyó el uso de pasillos para acomodar el exceso de pacientes, demostrando un esfuerzo significativo por mejorar la calidad de atención a los asegurados, a pesar de las circunstancias adversas. Sin embargo, este esfuerzo se vio aún más desafiado por el hecho de que la región de Cusco fue considerada una zona de alto nivel de contagio durante la pandemia. Este contexto subraya la presión extrema bajo la cual han operado los servicios de salud, no solo en Perú sino en todo el mundo, y destaca la importancia de una infraestructura de salud resiliente y adaptable para enfrentar crisis sanitarias de magnitud global. (7).

Resulta esencial llevar a cabo un análisis detallado de la conexión existente entre la calidad del servicio brindado y el grado de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias post COVID-19 del Hospital Adolfo Guevara Velasco en Cusco. Dicho análisis permitirá comprender la relevancia de implementar un sistema de gestión de calidad orientado hacia el futuro, que ponga en primer plano factores clave como la seguridad del paciente, la capacidad de respuesta ante demandas que actualmente enfrentan limitaciones

en el abastecimiento, la confianza del paciente en su equipo médico, la empatía de los profesionales hacia los usuarios en diversas áreas, y los aspectos tangibles como la infraestructura y los materiales disponibles para la atención. Este enfoque no solo mejorará la experiencia del paciente, sino que también reforzará la eficacia y eficiencia del servicio de emergencia en responder a las necesidades de salud de la comunidad.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco - 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco?
3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco?
4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco?
5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del

usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La justificación teórica de la investigación radicó en el interés por investigar la calidad del servicio brindado en el área de emergencia post COVID-19 del Hospital Adolfo Guevara Velasco, junto con la evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a este servicio. Este enfoque no solo facilitó la valoración del rendimiento del hospital bajo circunstancias retadoras, sino que también aportó a la creación de teorías novedosas sobre la interrelación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. De esta manera, se contribuyó a enriquecer el conjunto de conocimientos preexistentes en el campo de los servicios de salud y su administración de calidad frente a crisis sanitarias.

1.3.2. Justificación metodológica

La justificación metodológica de la investigación se sustenta en su diseño correlacional, clave para establecer la existencia de una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia post COVID-19 del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Este enfoque metodológico no solo posibilita la indagación y medición de la interacción entre dichas variables clave, sino que también expande las metodologías disponibles para el análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en contextos de atención médica urgente. Por lo tanto, contribuye de manera importante al desarrollo de estrategias de mejora informadas por datos, destinadas a mejorar tanto la experiencia del paciente como la eficiencia del servicio prestado.

1.3.3. Justificación social

La fundamentación social de esta investigación reside en su concentración en la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, elementos cruciales para la evaluación y mejora del servicio de emergencia post COVID-19 en el Hospital Adolfo Guevara Velasco. Al enfocarse en estos aspectos, el estudio no solo pretende descubrir áreas de mejora y fortalecimiento de estos servicios esenciales, sino también generar un impacto beneficioso en la comunidad en su conjunto. El incremento en la calidad del servicio de emergencia trasciende el beneficio inmediato a los usuarios directos, extendiéndose hacia el bienestar global de la población al garantizar una gestión más efectiva y eficiente de las emergencias sanitarias.

1.3.4. Justificación ética

La investigación se justifica éticamente por su compromiso con el beneficio humano, alineándose con los principios fundamentales de la ética. Se puso especial énfasis en respetar la confidencialidad de los participantes, asegurando que su identidad y la información proporcionada se manejaran con la mayor discreción. Además, las evaluaciones llevadas a cabo durante el estudio se realizaron con total honestidad y justicia, garantizando un trato equitativo para todos los involucrados y adhiriéndose a las normativas éticas establecidas. Este enfoque ético subraya la importancia de conducir la investigación con integridad, asegurando que los resultados sean no solo válidos y confiables, sino también respetuosos con los derechos y dignidad de los participantes.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuariodel servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en

2022.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
2. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
3. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
4. Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
5. Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Calidad de servicio

Según Tigani en 2016, la calidad se define como la evaluación del grado en el que un objeto o experiencia logra satisfacer una necesidad, resolver un problema o agregar valor a alguien. En otras palabras, la calidad se mide por la capacidad de un producto, servicio o experiencia para cumplir con las expectativas y generar beneficios para los usuarios.

La afirmación establece que es posible comparar elementos tangibles para evaluar su proximidad a un ideal o estándar preestablecido. Sin embargo, cuando se trata de servicios y las diversas percepciones de los clientes, estos no se guían por un estándar fijo, sino por la capacidad de superar las expectativas individuales de cada cliente. Al comparar los resultados obtenidos con las percepciones del cliente en cada ocasión, se puede determinar la presencia de una calidad perceptible. Si el resultado de esta comparación es negativo, inevitablemente resultará en la insatisfacción del cliente (8).

Cualquier labor realizada por una persona en beneficio de otra se considera un servicio (8). Según Larrea en 1991, el término “servicio” es un concepto equívoco que puede tener diversos significados (9). Los más comúnmente utilizados son los siguientes: un servicio se refiere a las actividades económicas que forman parte del sector terciario de un sistema económico; implica una prestación intangible que tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente; y, además de la prestación principal, un servicio puede incluir prestaciones accesorias que complementan la prestación principal (10).

La calidad de servicio engloba todo aquello que busque brindar el mejor servicio posible a los clientes mediante estrategias y acciones que inciten al cliente a identificarse con la marca para la posterior compra (11). Asimismo, las empresas deben contar con una buena calidad de servicio, debido a que esta cumple un papel fundamental no solo en ventas,

sino también en la transmisión de confianza e imagen de la empresa. Una empresa que ofrece un servicio innovador, buen monitoreo y tecnología garantiza el interés en el cliente, lo que generará que este asista recurrentemente a comprar allí (12). Por otra parte, para que un establecimiento logre garantizar una buena calidad de servicio, es necesario comprender al cliente en su totalidad, tomando en cuenta sus gustos, sus expectativas y su presupuesto (13).

La calidad percibida puede definirse como un juicio global o actitud que se relaciona con la superioridad del servicio. Esta percepción de calidad es subjetiva y va más allá de los atributos específicos del producto, ya que implica un nivel de abstracción más elevado. Además, se caracteriza por ser multidimensional y puede ser evaluada en cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, garantía, responsabilidad y tangibilidad (14).

La calidad de servicio se refiere a todas las características y aspectos de un producto o servicio que están relacionados con su capacidad para satisfacer una necesidad latente o expresada por los clientes. Esta necesidad puede no haber sido atendida por ninguna empresa, pero es demandada por el público objetivo. La calidad de servicio se centra en la capacidad de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente, ofreciendo un valor agregado y superando sus requerimientos (15).

La calidad de servicios implica que el servicio recibido coincide con las expectativas del cliente. Se trata de la percepción que tiene el cliente sobre el servicio, es decir, su percepción de conformidad con dicho servicio y su capacidad para satisfacer sus necesidades. Es una evaluación subjetiva realizada por el consumidor basada en su experiencia y en la comparación entre lo que esperaba recibir y lo que realmente recibió (16).

2.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio

Para dimensionar la calidad de servicio, se propuso la metodología SERVQUAL en la cual se contemplan 5 dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles (17).

2.1.2.1. Seguridad

Se refiere a la confianza y tranquilidad que el cliente siente al recibir un servicio. Esta dimensión abarca varios aspectos fundamentales que influyen directamente en la percepción del cliente sobre la fiabilidad y profesionalismo del servicio prestado.

Es aquella situación en la que el individuo se muestra seguro al momento de expresarse en cualquier contexto. Una persona segura siempre se muestra ante los demás como alguien cortés y con conocimientos (18).

Según Duque en 2005, la seguridad en el modelo Servqual se enfoca en la capacidad de las empresas para establecer una conexión emocional con sus clientes y ofrecerles un trato individualizado y atento. Para generar confianza y seguridad en los clientes, se recomienda escuchar atentamente, responder de manera diligente, compartir contenido valioso, personalizar la experiencia, reconocer los errores y ser honesto en todas las interacciones comerciales. Estas prácticas contribuirán a fortalecer los lazos con los clientes y a construir una relación sólida basada en la confianza y la satisfacción mutua. La manera de generar confianza y seguridad en los clientes implica escuchar a los clientes, responder siempre a sus consultas, compartir contenidos de calidad, personalizar la experiencia, asumir los errores y ser honesto (14).

Para Linares en 2018, la seguridad hacia los clientes se puede definir como la capacidad de ponerse en el lugar de los consumidores de forma voluntaria, con el objetivo de comprenderlos de manera más profunda, entender sus necesidades y ofrecer soluciones que satisfagan sus expectativas. A veces, los consumidores pueden no estar satisfechos con el negocio, generando desconfianza en el servicio que se brinda (19).

2.1.2.2. Capacidad de respuesta

Se encuentra relacionada con los conocimientos y habilidad que uno posea, tomando

aspectos como la rapidez y la práctica. Con una gran capacidad de respuesta es posible poner a disposición al cliente el servicio más rápido (20).

La capacidad de adaptación al entorno está relacionada con las acciones tomadas en base al conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, lo cual permite que la organización comprenda y opere de manera efectiva. Esta capacidad se refleja en la eficiencia, rapidez y coordinación de las actividades, que se revisan periódicamente. Las empresas receptivas son reconocidas como competidores destacados debido a su flexibilidad, creatividad y habilidad para aprender de los errores. Para lograr esto, es importante contar con un amplio conocimiento y experiencia en el área, brindar respuestas rápidas y precisas, y generar una mayor aceptación por parte de los clientes (21).

La capacidad de respuesta al entorno implica tomar medidas basadas en conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas para que la organización pueda comprender y actuar de manera efectiva. Esto se relaciona con el rendimiento, la rapidez y la coordinación de las acciones realizadas (19).

2.1.2.3. *Fiabilidad*

Es la destreza para lograr brindar un servicio fiable y cuidadoso, dicho de otro modo, la fiabilidad es la probabilidad de que un servicio funcione correctamente teniendo en cuenta que uno debe ser rápido al momento de solucionar inconvenientes (22).

La fiabilidad es una palabra para la probabilidad de que algo funcione correctamente, derivada de la palabra confianza, que a su vez proviene del verbo fiar y está precedida por el latín fidere "creer, dar o pedir prestado algo de manera confiable". El adjetivo confiable significa confiable, digno de confianza, libre de errores y seguro (14).

Esto se puede lograr por medio de una buena experiencia de servicio a los clientes, no hablar mal de la competencia, respetar las opiniones de los clientes y difundir optimismo en los clientes (14).

La fiabilidad o confiabilidad se refiere a la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera confiable y precisa. En otras palabras, implica proporcionar un servicio que cumpla con las expectativas desde el inicio. Esto abarca todos los aspectos que permiten a los clientes percibir la experiencia y el conocimiento de la organización (19).

2.1.2.4. Empatía

Es la capacidad que posee todo ser humano de comprender la situación o situación emocional de una persona. La empatía es como la compasión; sin embargo, la compasión acaba con el sufrimiento de la persona mientras que la empatía no necesariamente (23).

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, emociones y experiencias de otra persona. En el contexto de las relaciones interpersonales y profesionales, la empatía implica ponerse en el lugar del otro, percibiendo sus necesidades y preocupaciones desde su perspectiva. Esta habilidad no solo se basa en la comprensión cognitiva, sino también en la respuesta emocional adecuada, lo que permite establecer conexiones más profundas y auténticas. En el ámbito empresarial, la empatía se manifiesta en la atención personalizada, la comunicación efectiva y el reconocimiento de los clientes como individuos únicos, lo que fortalece la confianza y la satisfacción en la relación cliente-proveedor.

La empatía cognitiva se refiere a la capacidad de entender los pensamientos y sentimientos de otra persona. Implica una comprensión intelectual de lo que el otro está experimentando, lo cual permite predecir y comprender mejor sus comportamientos y reacciones. En el ámbito profesional, la empatía cognitiva es crucial para anticipar las necesidades y expectativas de los clientes, colegas o empleados, ya que ayuda a comprender sus perspectivas y a responder de manera más efectiva a sus requerimientos (24).

Por otro lado, la empatía emocional implica compartir los sentimientos de otra persona y responder emocionalmente de manera adecuada. Esto no solo significa sentir lo mismo que

la otra persona, sino también demostrar compasión y apoyo. La empatía emocional es fundamental para construir relaciones personales y profesionales sólidas, ya que fomenta un ambiente de confianza y respeto mutuo. Esta capacidad permite conectar a un nivel más profundo con los demás, creando vínculos más fuertes y colaboraciones más efectivas (25).

2.1.2.5. Elementos tangibles

Cuando hablamos de elementos tangibles nos referimos a la infraestructura, personal y materiales de una institución de salud, deportiva, gubernamental, etc. (25). La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación se refiere al aspecto visual y tangible de estos elementos. Los activos tangibles son aquellos registrados en el balance general de una empresa y poseen una forma física concreta, como maquinaria, equipos de oficina, propiedades y materiales utilizados en la prestación de servicios (14). En contraste, los activos intangibles se vuelven tangibles a través del uso de equipos, métodos y técnicas que finalmente evidencian la normalidad o anormalidad de la materia, como en el caso de la salud y productividad de los animales en la labor profesional de un veterinario. Esto se logra al aplicar los equipos adecuados y en buen estado, tanto operacional como higiénico, asegurando que no generen problemas. Además, es fundamental contar con un lugar de trabajo con espacios adecuados para cada proceso o actividad (26).

Los aspectos tangibles se refieren a todas las características físicas externas del proveedor, como la infraestructura, los equipos y el personal. Estos aspectos son percibidos por los clientes y tienen un impacto significativo en la evaluación de la calidad del servicio. Las empresas utilizan estos aspectos tangibles cuando los clientes necesitan acudir a sus instalaciones para utilizar sus servicios. Estos incluyen la infraestructura, las instalaciones, la ubicación y los materiales de interés. La percepción positiva de estos aspectos tangibles puede influir en la satisfacción del cliente y en su evaluación general del servicio prestado (19).

2.1.3. Satisfacción del Usuario

La satisfacción de los usuarios externos, que refleja un juicio de valor individual y subjetivo, es un aspecto clave en la definición y evaluación de la calidad, siendo el indicador más utilizado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud, expresado en los niveles de satisfacción del usuario (22). Algunos autores añaden que la satisfacción del usuario depende en gran medida de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal recibido y de la amabilidad con la que se brindó el servicio (27). En este contexto, tal como lo plantean Walker et al. (2005), para que las medidas de satisfacción del cliente sean útiles, deben considerar dos aspectos: (1) las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad del producto y servicio, y (2) las percepciones de los clientes sobre qué tan bien la empresa está satisfaciendo esas expectativas.

En la misma línea, Lehman y Winer en 2007 mencionan que "la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente", y para ello es esencial medir tres aspectos: (1) expectativas del desempeño/calidad, (2) percepción del desempeño/calidad, y (3) brecha entre las expectativas y el desempeño (25). Las encuestas de satisfacción de usuarios externos requieren una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez. Por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en los servicios de salud, permitiendo así la implementación de acciones de mejora (28).

Para satisfacer al usuario es necesario conocer sus expectativas. En el caso de salud, los profesionales de este rubro deben buscar mejorar las condiciones de sus pacientes. Para lograr satisfacer a los usuarios, es necesario el uso de tecnologías y fomentar valores éticos de convivencia, solo de esta manera el usuario se encontrará feliz (29). Asimismo, la

satisfacción se logra implicando un cumplimiento de las tantas expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto (30). Para añadir, los usuarios luego de participar en un proyecto o servicio crean expectativas a futuro respecto a estas, es por ello por lo que es necesario que las instituciones innoven con tecnologías para que los usuarios sigan satisfechos (28). La satisfacción del usuario tiene las siguientes dimensiones: las expectativas y la percepción del usuario.

2.1.4. Dimensiones de la satisfacción al usuario

2.1.4.1. Expectativas

Son aquellas creencias que uno mismo crea respecto a alguien o algo, en donde se contempla sucesos que pueden llegar a ocurrir a futuro. Son simples suposiciones creadas a partir de aspectos tanto objetivos como subjetivos. Las expectativas se ven influenciadas por los deseos, experiencias y el entorno actual de la persona. Además, añade que las expectativas cumplen la función de prepararnos para actuar si en caso llegara a suceder lo supuesto a futuro. Por otra parte, afirma que, si las personas lograran dominar sus expectativas, disfrutarían más de la vida y se convertirían en personas más disciplinadas (31).

La dimensión de expectativas dentro de la variable satisfacción del usuario es un componente crucial que influye significativamente en cómo los usuarios perciben y evalúan el servicio recibido. Las expectativas se refieren a las creencias previas que los usuarios tienen sobre el nivel de calidad y el tipo de experiencia que deberían recibir de un servicio o producto. Estas expectativas se forman a partir de diversas fuentes, incluyendo experiencias pasadas, recomendaciones de terceros, información proporcionada por la empresa y la imagen general del servicio en el mercado (22).

Las expectativas de los usuarios se desarrollan a través de múltiples factores. Las experiencias previas con el servicio o productos similares juegan un papel crucial en la formación de expectativas. Un historial positivo o negativo influye directamente en lo que

el usuario anticipa de futuras experiencias. Las recomendaciones de amigos, familiares y las reseñas de otros usuarios también afectan significativamente las expectativas. Las experiencias compartidas por otros pueden elevar o disminuir las expectativas del usuario. Además, la información proporcionada por la empresa a través de publicidad, promoción y comunicación directa establece un marco de referencia para lo que los usuarios deben esperar. Esto incluye promesas de calidad, beneficios del servicio y características del producto. La reputación y la imagen de la marca en el mercado también influyen en las expectativas. Marcas con una reputación sólida y positiva generan expectativas más altas entre los usuarios (32).

Las expectativas desempeñan un papel crucial en la evaluación de la satisfacción del usuario por varias razones. Los usuarios evalúan su satisfacción comparando sus expectativas iniciales con la experiencia real del servicio recibido. Si la experiencia cumple o supera las expectativas, es probable que el usuario se sienta satisfecho. Por el contrario, si la experiencia está por debajo de las expectativas, el usuario probablemente experimentará insatisfacción. Las expectativas también influyen en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio. Una expectativa alta que se cumple refuerza la percepción de alta calidad, mientras que una expectativa alta que no se cumple puede degradar significativamente la percepción de calidad. Además, las expectativas afectan la lealtad del cliente. Usuarios cuyas expectativas son consistentemente satisfechas o superadas tienden a ser más leales y a repetir su elección del servicio, mientras que aquellos cuyas expectativas no se cumplen son más propensos a buscar alternativas (25).

Para gestionar eficazmente las expectativas de los usuarios y mejorar su satisfacción, las organizaciones pueden adoptar varias estrategias. Proporcionar información precisa y honesta sobre lo que los usuarios pueden esperar del servicio es crucial para evitar promesas exageradas que no se puedan cumplir. Asegurarse de que la experiencia del servicio sea consistente y cumpla con las expectativas establecidas es fundamental. Esto implica

mantener estándares de calidad elevados y uniformes. Recoger feedback regularmente de los usuarios para entender sus expectativas y percepciones y utilizar esta información para ajustar y mejorar continuamente los servicios es otra estrategia importante. Además, ayudar a los usuarios a desarrollar expectativas realistas a través de la educación y la orientación, explicando claramente los procesos, los tiempos de espera y los resultados esperados, también puede ser muy beneficioso (25).

2.1.4.2.Percepción

Es la sensación que el individuo siente en su interior debido a las impresiones captadas por los sentidos del cuerpo (33). Además, la percepción es el proceso cognitivo de la conciencia el cual, mediante la interpretación, el reconocimiento y la significación elabora valoraciones respecto a las sensaciones que obtiene del mundo externo, aquí vemos involucrado al aprendizaje, la memoria y simbolización (34).

La dimensión de percepción dentro de la variable satisfacción del usuario se refiere a cómo los usuarios interpretan y valoran la experiencia del servicio recibido en comparación con sus expectativas previas. La percepción es una evaluación subjetiva y personal que cada usuario realiza, basada en sus experiencias, interacciones y el cumplimiento de sus expectativas por parte del servicio. Este proceso evaluativo es crucial para determinar el nivel de satisfacción del usuario y puede influir significativamente en su lealtad y comportamiento futuro hacia el servicio o producto (25).

La percepción de los usuarios se forma a través de varios factores interrelacionados. En primer lugar, las experiencias directas de los usuarios con el servicio juegan un papel fundamental. Esto incluye aspectos como la calidad del servicio, la atención recibida, la eficiencia y la respuesta a sus necesidades. Además, las interacciones con el personal del servicio son determinantes. La conducta y actitud del personal, su amabilidad, profesionalismo, empatía y capacidad para resolver problemas, influyen considerablemente

en la percepción del usuario.

El ambiente y entorno físico en el que se presta el servicio también afectan la percepción del usuario. Instalaciones limpias, bien mantenidas y adecuadamente equipadas contribuyen a una percepción positiva, mientras que condiciones deficientes pueden generar una percepción negativa. Además, la manera en que la empresa maneja el feedback y resuelve los problemas o quejas del usuario también influye en su percepción. Una gestión efectiva de las reclamaciones y una disposición para corregir errores y mejorar la experiencia del usuario son cruciales para mantener una percepción positiva (32).

La percepción del usuario impacta directamente en su satisfacción por varias razones. En primer lugar, la percepción se forma al comparar la experiencia real con las expectativas iniciales del usuario. Si la percepción de la experiencia iguala o supera las expectativas, el usuario tiende a estar satisfecho. Si la percepción es inferior a las expectativas, se produce insatisfacción. Además, la percepción influye en la evaluación global de la calidad del servicio. Una percepción positiva refuerza la imagen de alta calidad, mientras que una percepción negativa puede perjudicar la reputación del servicio (27).

Una percepción positiva del servicio aumenta la probabilidad de que el usuario continúe utilizando el servicio y lo recomiende a otros. Una percepción negativa, por otro lado, puede llevar a la pérdida de clientes y a una disminución en la lealtad. Para gestionar efectivamente la percepción de los usuarios y mejorar su satisfacción, las organizaciones pueden adoptar diversas estrategias (32).

En primer lugar, es fundamental asegurar que todos los aspectos del servicio se entreguen de manera consistente y de alta calidad. Esto incluye la formación continua del personal y el mantenimiento de estándares elevados. Mantener una comunicación clara y transparente con los usuarios en todas las etapas del servicio es igualmente importante. Informar a los usuarios sobre cualquier cambio o problema que pueda afectar su experiencia y proporcionar soluciones adecuadas ayuda a mantener una percepción positiva (32).

Adaptar el servicio a las necesidades y preferencias individuales de los usuarios, personalizando las interacciones y prestando atención a detalles específicos, también puede mejorar la percepción y satisfacción. Establecer un sistema eficaz para recibir y resolver quejas de los usuarios y demostrar una actitud proactiva y una disposición para corregir errores y mejorar el servicio puede transformar una experiencia negativa en una positiva. Finalmente, utilizar la retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora y realizar ajustes continuos en el servicio, demostrando que la empresa valora la opinión de los usuarios y está comprometida con la mejora constante, puede mejorar la percepción general del servicio (28).

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. Antecedentes nacionales

Meza, en su tesis del año 2020 titulada "Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud Trébol Azul para la formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de Miraflores, Lima, durante los meses de enero a agosto del 2019", estableció como objetivo principal determinar la relación entre el grado de satisfacción de las gestantes y la calidad de atención garantizada en el consultorio materno del Centro de Salud, con el propósito de desarrollar un plan de inversión en salud. Esta investigación, de carácter descriptivo y bajo un enfoque cuantitativo, adoptó un diseño correlacional. Se empleó la técnica de encuesta, recabando información de 267 gestantes que frecuentaban dicho centro. Los hallazgos revelaron que las mujeres atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud exhibieron un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la atención recibida, subrayando la importancia de este factor en la percepción de los servicios de salud materna (32).

Zárate, en su tesis del año 2020 titulada "Calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 atendido en el centro de salud Fortaleza de Ate, Lima, en 2020", se propuso

como objetivo principal determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes con COVID-19 atendidos en el Centro de Salud. La investigación se caracterizó por ser de tipo aplicada, adoptando un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Mediante un diseño no experimental de corte transversal, se aplicaron encuestas a 40 pacientes del mencionado centro de salud. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, concluyendo que a mayor calidad de atención percibida, mayor es la satisfacción reportada por los pacientes en el Centro de Salud (27).

Núñez, en su tesis del año 2019 titulada "Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera, 2018", estableció como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de la atención en el Centro de Salud. Esta investigación, de carácter descriptivo y con un enfoque cuantitativo, se desarrolló a través de un diseño no experimental. Se empleó la técnica de la encuesta, recolectando datos de 221 mujeres en edad reproductiva residentes del distrito en mención. Los hallazgos de la investigación indicaron que una mayoría de las usuarias manifestaron estar satisfechas con la atención recibida en el servicio de obstetricia. Para llegar a esta conclusión, se evaluaron dimensiones clave como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles del servicio (25).

Barrientos, en su tesis del año 2018 titulada "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos, Lima, 2018", tuvo como objetivo principal explorar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud. La metodología de la investigación se basó en el enfoque hipotético-deductivo, caracterizándose por su naturaleza cuantitativa y siendo clasificada como una investigación básica. Se adoptó un diseño no experimental de tipo correlacional para llevar a cabo el estudio. A través de la aplicación de

encuestas, se recogieron datos de 80 usuarios del servicio de farmacia del mencionado centro de salud. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación directa entre la calidad de la atención proporcionada y el nivel de satisfacción de los usuarios, concluyendo que una mejor calidad de atención se traduce en una mayor satisfacción del usuario (29).

Valenzuela, en su tesis de 2018 titulada "Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto – Salas Guadalupe, junio 2018", se propuso como objetivo general identificar la relación existente entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y la satisfacción de los usuarios externos en el Puesto de Salud. Este estudio, de tipo observacional, se clasificó como descriptivo y correlacional, con un diseño de corte transversal. Los hallazgos confirmaron una relación directa entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de los usuarios en el mencionado puesto de salud, estableciendo que una mayor calidad del servicio de planificación familiar conduce a una mayor satisfacción entre los usuarios (35).

2.2.2. Antecedentes internacionales

Romero, en su tesis del año 2020 titulada "Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil", estableció como objetivo principal analizar la calidad del servicio de salud bucodental y su vinculación con la satisfacción de los pacientes en la clínica, con el fin de desarrollar una estrategia de intervención que mejore la calidad de atención en dicho servicio. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y exploratorio, y una metodología de alcance correlacional y de corte transversal. Mediante el uso de encuestas, se recabaron datos de 118 pacientes. Los resultados identificaron los factores de calidad de atención que influyen en la satisfacción de los pacientes, destacando los elementos tangibles dentro de la clínica como el aspecto de mayor incidencia en la percepción de calidad. La fiabilidad se posicionó como el segundo factor crítico, seguido de la capacidad de respuesta, donde elementos como los tiempos de espera prolongados afectaron negativamente la satisfacción de los usuarios (36).

León, en su tesis de 2019 titulada "Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C - Bastión Popular de Guayaquil, Ecuador", se propuso como objetivo general analizar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención percibida, con el fin de sugerir estrategias para mejorar la atención médica. La metodología de la investigación se basó en un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario dirigido a 182 usuarias del centro de salud. Los resultados indicaron que, en general, el nivel de satisfacción de las usuarias respecto al área de gineco-obstetricia es alto. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, especialmente en lo referente a la empatía y la fiabilidad, que recibieron puntuaciones más bajas (37).

Bailón, en su tesis de 2019 titulada "Evaluación de la calidad de atención del usuario en el área de observación basado en el modelo SERVQHOS del Hospital del Día Sur Valdivia, de la ciudad de Guayaquil, Ecuador", se propuso como objetivo principal analizar los factores que determinan la calidad en la atención, evaluados mediante variables como la empatía, el conocimiento, la capacidad de respuesta de los profesionales y el estado de las instalaciones, y cómo estos influyen en la percepción de calidad de los usuarios. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación del modelo SERVQHOS, con el objetivo de proponer estrategias de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio ofrecido. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto, descriptivo-correlacional, utilizando métodos de campo y recolección de datos documental. Se aplicaron encuestas a 324 usuarios del hospital. Los resultados demostraron que la calidad de los servicios ofrecidos está estrechamente relacionada con la infraestructura física y tecnológica disponible en el área de observación, y se destacó que la percepción del paciente se ha convertido en un elemento crucial para el desarrollo de planes de gestión en el sector salud (38).

Tamayo, en su tesis de 2019 titulada "Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador", estableció como objetivo general el análisis de la calidad de los servicios de enfermería a través de la utilización de un instrumento diseñado para medir el grado de satisfacción de los pacientes. La metodología de la investigación se basó en un enfoque cuantitativo y fue de carácter descriptivo. Adoptando un diseño observacional de tipo analítico y de corte transversal, se aplicaron encuestas a 359 pacientes del mencionado hospital. Los resultados revelaron que el servicio hospitalario no ofrece plena seguridad a los pacientes y se identificó una deficiencia en la atención, especialmente en lo que respecta a la calidez y el trato humano por parte del personal de enfermería (39).

Guerrero, en su tesis de 2018 titulada "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad

de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017", se propuso como objetivo principal evaluar la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la calidad de atención. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y retrospectivo, y una orientación correlacional de corte transversal. Mediante la aplicación de encuestas a 376 pacientes del hospital, se buscó comprender su nivel de satisfacción. Los resultados indicaron la presencia de problemas en varias dimensiones de la calidad de servicio, incluyendo los elementos tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía. Los principales problemas identificados fueron relacionados con la infraestructura física del hospital, el uso del uniforme por parte del personal, la información y orientación proporcionada a los pacientes, la asignación de citas médicas, el cumplimiento de la programación de las citas y la atención a las necesidades de los pacientes (40).

2.3. Definición de términos

- **Calidad de servicio:** Engloba todo aquello que busque brindar el mejor servicio posible a los clientes.
- **Seguridad:** Situación de tranquilidad del individuo.
- **Capacidad de respuesta:** Capacidad de expresarse gracias a los conocimientos y habilidades adquiridos.
- **Fiabilidad:** Probabilidad de que algo funcione correctamente.
- **Empatía:** Capacidad de comprender los sentimientos de una persona.
- **Elementos tangibles:** Aquello que engloba infraestructura, personal y materiales de una institución.
- **Satisfacción del usuario:** Para la satisfacción se considera las expectativas del usuario para que las instituciones innoven y mejoren las condiciones de sus servicios.
- **Expectativas:** Creencias creadas a partir supuestos sucesos que podrían ocurrir a

futuro.

- **Percepción:** Proceso que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La calidad de atención tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

1. La dimensión seguridad tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
2. La dimensión capacidad de respuesta tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
3. La dimensión fiabilidad tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
4. La dimensión empatía tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.
5. La dimensión elementos tangibles tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

3.2. Identificación de variables e indicadores

3.2.1. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

La satisfacción se logra implicando un cumplimiento de las tantas expectativas de un usuariotras recibir un servicio o producto (30).

Dimensiones de la satisfacción del usuario

- Expectativas
- Percepción

3.2.2. Variable independiente: Calidad de servicio

Todo aquello que aporte a la mejora de los servicios de cualquier índole, ya sea con la tecnología, infraestructura, personal profesional, entre otros. Se busca cumplir con las expectativas del usuario (41).

Dimensiones de la calidad de servicio

- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Empatía
- Elementos tangibles

3.3. Operacionalización de variables

Variable: Calidad de atención

Definición conceptual	Tipo de variable	Escala de medición	Dimensiones	Indicadores	Forma de medición	Instrumentos	Expresión final de la variable	Definición operacional
Grado en que los servicios ofrecidos por el centro de salud se ajustan a las necesidades del usuario.	Cuantitativa	Ordinal	Seguridad	Información comprensible	1 = totalmente desacuerdo 2 = desacuerdo 3 = ni desacuerdo ni de acuerdo 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	Cuestionario de calidad de atención	Respuestas respecto a la buena calidad de atención: Totalmente desacuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Se implementó un cuestionario estructurado en torno a las dimensiones fundamentales de la calidad de atención, destinado a evaluar dicha variable mediante aspectos clave como la seguridad del paciente, su capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y los elementos tangibles presentes en el centro de salud objeto de estudio.
				Respeto a la privacidad del usuario				
				Transmisión de confianza				
			Capacidad de respuesta	Atención rápida				
				Soluciones rápidas al usuario				
				Disposición del personal				
			Fiabilidad	Atención por horarios convenientes				
				Atención correcta del personal				
				Atención de citas por orden				
			Empatía	Buen trato al usuario				
				Interés en el usuario				
				Comprensión sobre el estado del usuario				
			Elementos tangibles	Estados de los equipos y materiales para la atención				
				Presentación del personal encargado				

Variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Tipo de variable	Escala de medición	Dimensiones	Indicadores	Forma de medición	Instrumentos	Expresión final de la variable	Definición operacional
Grado de cumplimiento de expectativas y necesidades del usuario respecto a un producto o servicio ofrecido.	Cuantitativa	Ordinal	Expectativa	Seguridad del usuario	1 = totalmente desacuerdo	Cuestionario de satisfacción del usuario	Respuestas respecto a la satisfacción alcanzada: Totalmente desacuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Se aplicó un cuestionario que recoja la expectativa y la percepción de los clientes respecto al servicio brindado en el centro de salud.
				Desempeño de personal	2 = desacuerdo			
			Percepción	Comodidad de usuario	3 = ni desacuerdo ni de acuerdo 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo			

ya que se basó en la aplicación de conocimientos previos para la recolección y análisis de datos. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), este tipo de estudio se define por su capacidad para utilizar el conocimiento existente con el objetivo de analizar información que contribuya a diagnosticar y resolver problemas específicos. En este caso, el estudio tuvo un alcance correlacional, enfocándose en explorar la existencia de una relación entre dos variables principales: la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. La investigación correlacional, por definición, busca identificar la conexión y el grado de relación entre dos o más variables, permitiendo comprender mejor cómo interactúan entre sí dentro del contexto estudiado (42).

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación fue el hospital Adolfo Guevara Velasco.

4.4. Población de estudio

La población de estudio fueron los pacientes del hospital Adolfo Guevara Velasco durante el periodo de octubre a diciembre de 2022, siendo un total de 150 pacientes. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indican que la población es el conjunto de casos que concuerdan con características similares. En este contexto, la población está compuesta por todos aquellos individuos que han recibido atención en el hospital dentro del periodo especificado y que cumplen con ciertos criterios definidos por la investigación, tales como edad, tipo de tratamiento recibido y condiciones de salud específicas. (42).

4.5. Tamaño de muestra

Hernández, Fernández, y Baptista en 2014, indican que la muestra es un subconjunto representativo de la población total que se selecciona para participar en un estudio o investigación. Este grupo más pequeño se elige de manera que refleje las características

y variabilidad de la población general, permitiendo así realizar inferencias y conclusiones sobre la población completa a partir de los datos recogidos de la muestra.

(42). La muestra de estudio será determinada con la siguiente fórmula:

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

Donde:

n=Tamaño de la muestra

Z=1.96

N=110

p=0.5

q=0.5

e=0.05

Desarrollando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 87.76 \approx 88$$

Se obtiene una muestra de 88 pacientes durante los meses de octubre a diciembre del 2022.

4.6. Técnicas de selección de muestra

La selección de la muestra puede realizarse mediante diversos métodos, como el muestreo aleatorio, estratificado, por conveniencia, entre otros, dependiendo del diseño y objetivos del estudio. Una muestra bien definida y adecuada es esencial para la validez y generalización de los resultados de la investigación. En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico ya que se eligió al azar un conjunto de personas respecto al total de la población, todo esto teniendo en cuenta que no se tomó muchas consideraciones al momento de elegirlos. Hernández, Fernández, y Baptista en 2014, indican que el muestreo probabilístico comprende un subgrupo de la población, pero que no hay mucha diferencia al

momento de seleccionarlos porque todos los elementos de la población pueden ser parte de la muestra (42).

4.7. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Pacientes o familiares que hayan recibido atención de salud en el servicio de Emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco
- Personas mayores de 18 años

Criterios de exclusión

- Pacientes atendidos en otros servicios al hospital Adolfo Guevara Velasco.
- Personas menores de 18 años
- Personas mayores de 65 años

4.8. Técnicas de recolección de información

Hernández, Fernández, y Baptista en 2014, hacen mención que las técnicas de recolección son herramientas utilizadas para la obtención de información de la investigación (42). Para esta investigación la técnica fue la encuesta, donde: Primero se captó a los probables encuestados que asistieron al servicio de Emergencia, luego se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, posteriormente se realizó la encuesta a cada uno de ellos, pidiéndoles con mucha amabilidad responder con toda sinceridad, basándose en las alternativas; donde 1 es totalmente desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

- El cuestionario sobre satisfacción del usuario (anexo 2).
- El cuestionario sobre calidad de servicio (anexo 3).

Los instrumentos de recolección de datos están validados por el Ministerio de Salud del

Perú mediante la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo con R.M. N° 527-2011/MINSA (43).

4.9. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Los datos obtenidos fueron procesados en el Microsoft Excel, software SPSS y se desarrolló el siguiente análisis:

- Prueba de confiabilidad determinando el valor del alfa de Cronbach.
- Análisis de tablas y figuras de frecuencias de todas las preguntas del cuestionario.
- Prueba de normalidad para definir la prueba de hipótesis a utilizar.
- Prueba de hipótesis que depende de la prueba de normalidad.

4.10. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La técnica dependió del resultado de prueba de normalidad, si los datos salen que no tienen distribución normal, se utilizará la prueba de Rho de Spearman, caso contrario se utilizará la prueba de Pearson.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Prueba de confiabilidad de datos recolectados

En la Tabla 1 se muestra los resultados para la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, el valor obtenido fue de 0.87 lo que indica que se tiene una confiabilidad alta de los datos que se han recolectado.

Tabla 1

Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Coeficiente	Valor
Alfa de Cronbach	0.87

Nota: Elaboración propia

5.2. Resultado de respuestas de la variable satisfacción del usuario

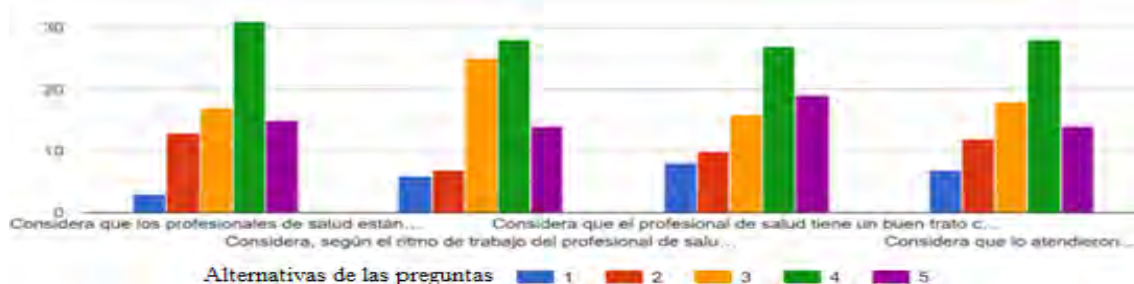
En la Figura 2 se muestra que entre el rango de alternativas, la mayoría de encuestados respondió estar de acuerdo con la dimensión de expectativas en la variable satisfacción del usuario, mientras que para una pequeña parte de los encuestados respondió estar totalmente desacuerdo. Para la encuesta que, si considera que los profesionales de salud están debidamente capacitados para el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre desacuerdo, a totalmente acuerdo.

Mientras que para la encuesta que, si considera según el ritmo de trabajo del profesional de salud, tiene oportunidad suficiente para capacitarse, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre ni desacuerdo ni de acuerdo, a totalmente acuerdo. Para la encuesta que, si considera que el profesional de salud tiene un buen trato con los pacientes, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre ni desacuerdo ni de acuerdo, a totalmente acuerdo y para la encuesta que, si considera

que lo atendieron como debería ser y si acudieron a su solicitud, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre desacuerdo, a totalmente acuerdo.

Figura 2

Características de la variable satisfacción del usuario con la dimensión expectativas



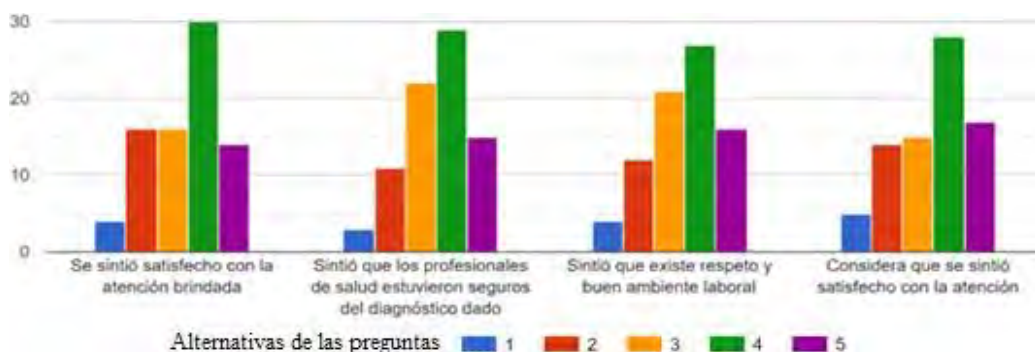
Nota: Elaboración propia

En la Figura 3 se muestra que entre el rango de alternativas, la mayoría de encuestados respondió estar de acuerdo con la dimensión de expectativas en la variable satisfacción del usuario, mientras que para una pequeña parte de los encuestados respondió estar totalmente desacuerdo. Para la pregunta respecto a si se sintió satisfecho con la atención brindada, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre desacuerdo, a totalmente de acuerdo.

Mientras que para la encuesta que, si sintió que los profesionales de salud estuvieron seguros del diagnóstico dado, se muestra que más de la mitad de encuestados no se encontraban en desacuerdo. Para la encuesta que, si sintió que existe respeto y buen ambiente laboral, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre ni desacuerdo ni de acuerdo, a totalmente acuerdo y para la encuesta que, si considera que se sintió satisfecho con la atención, se muestra que más de la mitad de encuestados están entre desacuerdo, a totalmente acuerdo.

Figura 3

Resultado de la encuesta de la variable satisfacción del usuario con la dimensión percepción



Nota: Elaboración propia

5.3. Resultado de respuestas de la variable calidad de servicio n

La Figura 4 ilustra los resultados de la encuesta relacionados con las expectativas de satisfacción del usuario en distintas dimensiones del servicio de atención médica. Resalta que la mayoría de los encuestados se mostraron de acuerdo con las expectativas generales de satisfacción del servicio. Sin embargo, en lo que respecta a la atención personalizada, como el tiempo dedicado por el médico para resolver dudas o preguntas sobre el problema de salud, un segmento minoritario indicó estar totalmente en desacuerdo, sugiriendo una falta de tiempo suficiente para este propósito.

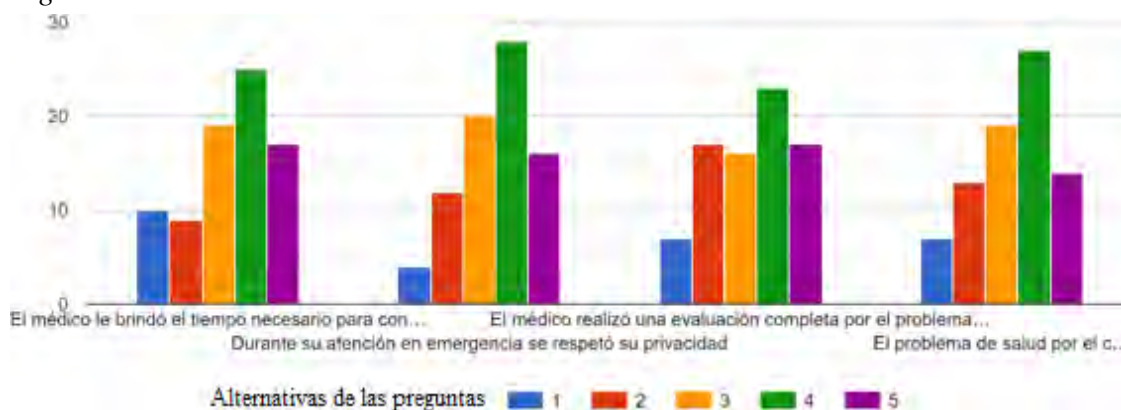
En relación con el respeto a la privacidad durante la atención de emergencia, los datos revelan que más de la mitad de los encuestados no expresaron ni acuerdo ni desacuerdo, lo que indica una percepción ambivalente sobre este aspecto de la atención recibida. Similarmente, respecto a si el médico realizó una evaluación completa del problema de salud, la mayoría de los encuestados tampoco se posicionaron claramente entre el desacuerdo y el acuerdo. Finalmente, sobre la resolución o mejora del problema de salud por el cual fueron atendidos, se observa una tendencia similar: más de la mitad de los encuestados no se inclinaron ni hacia el

desacuerdo ni hacia el acuerdo. Este patrón sugiere una incertidumbre o neutralidad generalizada entre los usuarios del servicio sobre la efectividad del tratamiento recibido, la exhaustividad de las evaluaciones médicas, el respeto a la privacidad y el tiempo dedicado a la atención personalizada.

Los resultados obtenidos para la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara y Velasco en 2022, demostraron que la mayoría de los pacientes reciben una información segura de sus diagnósticos y recomendaciones de los profesionales, siendo aspectos que resaltan también en la investigación.

Figura 4

Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de seguridad.



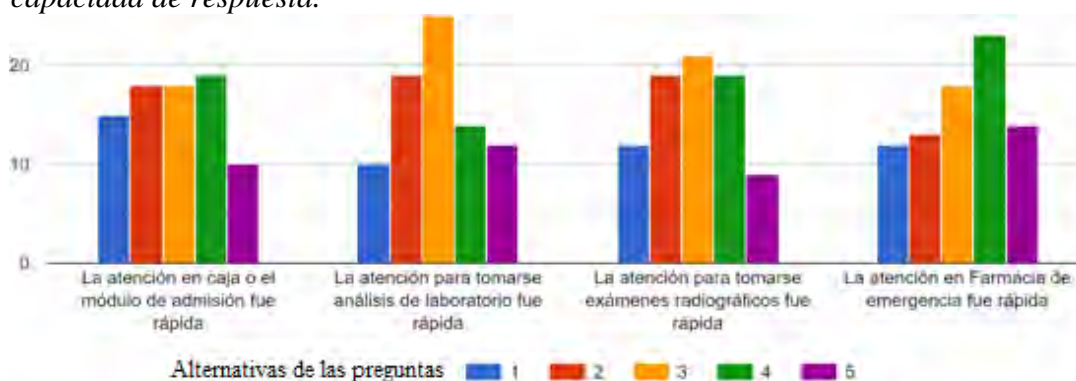
Nota: Elaboración propia

La Figura 5 ilustra las percepciones de los usuarios respecto a la rapidez de la atención en distintas áreas del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el contexto post COVID-19 en 2022, abarcando desde la atención en la caja o módulo de admisión hasta los servicios de farmacia de emergencia. Se observa una variabilidad significativa en las respuestas de los encuestados, que oscilan desde el total desacuerdo hasta el pleno acuerdo sobre la rapidez de la atención en estas áreas. Esto refleja una diversidad de experiencias entre los usuarios, destacando un espectro de satisfacción que va desde insatisfacción hasta satisfacción total con la capacidad de respuesta del hospital.

En particular, los resultados muestran una amplia gama de percepciones sobre la rapidez de los análisis de laboratorio y los exámenes radiográficos, lo que indica que, mientras algunos usuarios se sienten satisfechos con la celeridad de estos servicios, otros expresan insatisfacción. La atención en la farmacia de emergencia también generó opiniones mixtas, lo que sugiere variaciones en la experiencia del usuario con respecto a la eficiencia del servicio. Estos hallazgos apuntan a un problema recurrente en la gestión hospitalaria, especialmente en situaciones de alta demanda de pacientes, donde la capacidad de respuesta se convierte en un desafío significativo. Este aspecto es crucial, ya que, la variabilidad en las percepciones de los usuarios subraya la importancia de abordar estas áreas de mejora para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia del servicio. Además, la Tabla 5, que analiza la dimensión de fiabilidad a través de un análisis de frecuencias de las respuestas, reveló que la mayoría de los encuestados discreparon de las afirmaciones propuestas, indicando preocupaciones en cuanto a la percepción de fiabilidad de los servicios hospitalarios. Este aspecto es esencial para entender las áreas en las que el hospital puede enfocarse para mejorar la calidad de la atención y aumentar la satisfacción del paciente, especialmente en un contexto post-pandémico que ha incrementado las expectativas y necesidades de los usuarios de servicios de salud.

Figura 5

Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de capacidad de respuesta.



Nota: Elaboración propia

La Figura 6 detalla las respuestas de los encuestados sobre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención en el servicio de emergencia post COVID-19 del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022, con énfasis en la satisfacción del usuario, la inmediatez de la atención, la consideración de la gravedad de los problemas de salud, la atención médica recibida, la comunicación médica y la disponibilidad de medicamentos.

La mayoría de los encuestados expresaron estar de acuerdo con las expectativas de satisfacción del usuario, aunque una minoría indicó estar totalmente en desacuerdo. Respecto a la rapidez de la atención tras la llegada a emergencias, sin considerar la condición socioeconómica, más de la mitad de los encuestados se mostraron de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que sugiere una percepción positiva de la equidad en la atención. Sin embargo, en cuanto a si la atención de emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud, las respuestas variaron desde el desacuerdo hasta el acuerdo, reflejando opiniones mixtas sobre la adecuación de la atención recibida. En relación con la atención directa del médico y la comunicación suficiente sobre el seguimiento del problema de salud, la mayoría de las respuestas se concentraron en los rangos más altos de satisfacción (4 a 5), indicando una percepción generalmente positiva de estos aspectos.

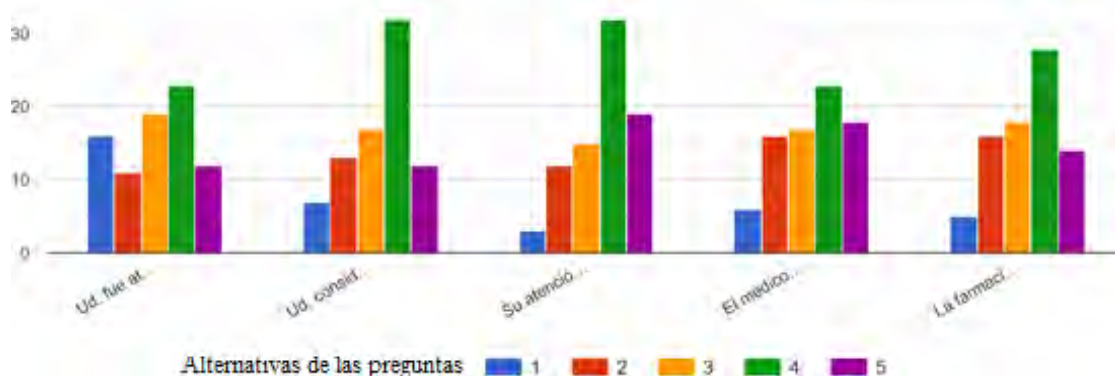
Por otro lado, en lo que respecta a la disponibilidad de medicamentos recetados en la farmacia de emergencia, las respuestas se situaron mayormente entre los rangos de 3 a 4, señalando cierta insatisfacción con la disponibilidad de medicamentos necesarios. Los resultados también destacaron la fiabilidad como un área problemática, relacionada con la falta de organización y la gestión de los pacientes, lo que ha generado incomodidad entre los usuarios.

Finalmente, el análisis de la dimensión de empatía reveló que la mayoría de los

encuestados estuvieron en desacuerdo con las afirmaciones relacionadas, lo que indica una percepción negativa sobre la capacidad de los proveedores de servicios de salud para entender y compartir los sentimientos de los pacientes. Este conjunto de hallazgos subraya la importancia de mejorar la organización, la comunicación y la empatía en los servicios

Figura 6

Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión fiabilidad.



Nota: Elaboración propia

La Figura 7 ofrece un análisis detallado sobre las percepciones de los usuarios en relación con la empatía y la satisfacción en el servicio de emergencia post COVID-19 del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. La mayoría de los encuestados indicaron estar de acuerdo con que sus expectativas de satisfacción fueron cumplidas, aunque una minoría manifestó su total desacuerdo.

En lo que respecta a la atención por parte del personal de emergencia, se destaca que más de la mitad de los encuestados valoraron positivamente el ser escuchados atentamente y tratados con amabilidad, respeto y paciencia, situando sus respuestas entre los rangos de 2 a 4. Similarmente, la percepción sobre el interés del personal de emergencia en resolver dificultades durante la atención se posicionó mayormente entre los rangos de 2 a 4, señalando un reconocimiento general de la dedicación del personal.

La capacidad del médico para explicar procedimientos, análisis y tratamientos

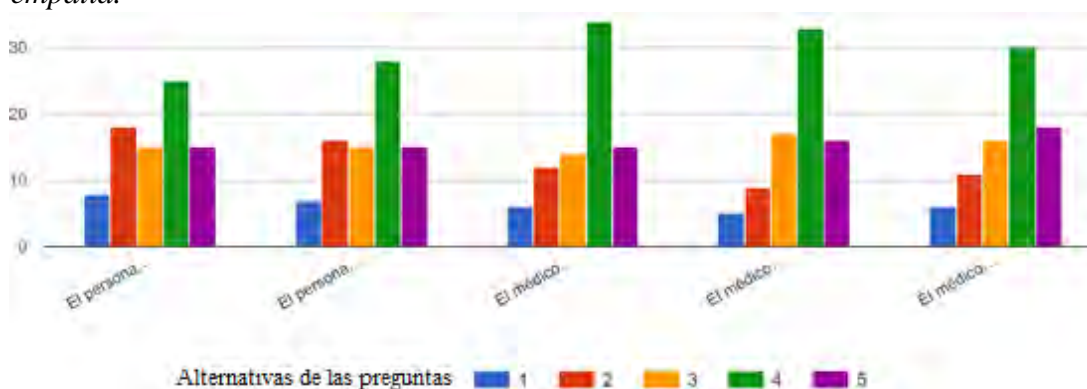
de manera comprensible recibió evaluaciones positivas, con la mayoría de las respuestas concentrándose entre 3 a 4, y en el caso específico de la explicación sobre el tratamiento, medicamentos, dosis y efectos adversos, las respuestas se ubicaron en un rango aún más alto de 4 a 5. Esto refleja una valoración positiva hacia la claridad y accesibilidad de la comunicación médica.

Los resultados sugieren una correlación significativa entre la empatía mostrada por el personal y la satisfacción del usuario, destacando la importancia del buen trato y el interés genuino por el bienestar del paciente como factores clave en la percepción de calidad del servicio. Sin embargo, la existencia de un segmento de usuarios insatisfechos resalta la necesidad de abordar y mejorar estas áreas de deficiencia.

Adicionalmente, el análisis de la dimensión de elementos tangibles reveló un desacuerdo predominante entre los encuestados con respecto a las afirmaciones relacionadas, indicando áreas de mejora en la infraestructura física y los recursos disponibles en el hospital. Este hallazgo subraya la importancia de los aspectos físicos y materiales en la experiencia general del usuario y su satisfacción con el servicio de emergencia.

Figura 7

Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de empatía.



Nota: Elaboración propia

La Figura 8 ofrece hallazgos sobre las opiniones de los usuarios en relación con

los elementos tangibles y cómo estos afectan su satisfacción con el servicio de emergencia post COVID-19 en el Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. La mayoría de los encuestados se mostraron de acuerdo con que sus expectativas fueron cumplidas, aunque un pequeño grupo expresó su total desacuerdo, lo que indica una percepción variada de la calidad del servicio.

En lo que respecta a la señalización dentro del servicio de emergencia, como carteles, letreros y flechas, las respuestas indican que más de la mitad de los encuestados las consideraron adecuadas para orientar a pacientes y acompañantes, ubicando sus percepciones en un rango entre 2 y 3. Esto sugiere que, aunque hay un nivel de satisfacción respecto a la señalización, aún hay margen de mejora para facilitar una mejor orientación dentro del hospital.

La disponibilidad de personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes recibió una valoración positiva, con la mayoría de las respuestas situadas entre 3 y 4. Este aspecto es crucial para una experiencia de usuario positiva, ya que asegura que los pacientes y sus acompañantes puedan navegar el sistema de emergencias con mayor facilidad y recibir la información necesaria de manera oportuna.

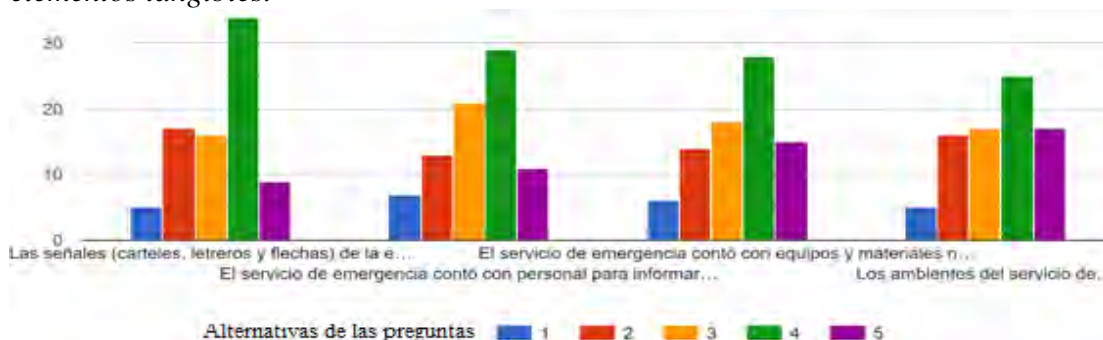
La calidad y disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención fueron altamente valorados, con la mayoría de las respuestas en el rango de 4 a 5. Esto refleja una percepción generalmente positiva de la capacidad del hospital para proveer una atención de calidad con los recursos materiales adecuados.

Por otro lado, las opiniones sobre la limpieza, comodidad y acogida de los ambientes del servicio de emergencia mostraron una amplia dispersión, con respuestas que van desde 2 hasta 5. Esto indica una variedad de experiencias y percepciones sobre el estado físico y la atmósfera del entorno de atención, sugiriendo áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras para aumentar la satisfacción del usuario.

Los hallazgos destacan la importancia de los elementos tangibles en la experiencia del usuario y su satisfacción con el servicio de emergencia. Aunque el estado de los equipos y la presentación del personal fueron generalmente bien valorados, lo cual es fundamental para un diagnóstico preciso, todavía existe una porción de usuarios que consideran que el hospital puede mejorar en el uso y disposición de equipos. Esto respalda la afirmación de (36) quien también identificó la calidad de los elementos tangibles como una área crítica en la satisfacción del usuario en contextos hospitalarios.

Figura 8

Resultado de la encuesta de la variable de calidad de servicio con la dimensión de elementos tangibles.



Nota: Elaboración propia

5.4. Pruebas de hipótesis

Se verificaron las hipótesis previamente formuladas mediante la aplicación del análisis estadístico de Kolmogorov-Smirnov, con el propósito de evaluar la normalidad en la distribución de los datos. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de significancia para determinar el nivel de relación entre las variables bajo estudio. A través de la evaluación del valor de significancia, se pudo establecer el grado de relación existente entre dichas variables.

Hipótesis general: La calidad de atención tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo

Tabla 2

Prueba de normalidad para satisfacción del usuario y calidad del servicio

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Grados de libertad	Significancia
Satisfacción del usuario	0.130	88	0.001
Calidad de servicio	0.094	88	0.053

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 2 se observa el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov; la significancia se muestra como $p < 0.05$ por lo tanto los datos no tienen una distribución normal y se aplicó estadística no paramétrica o test de Spearman cuyos resultados se observan en la tabla 2.

Tabla 3

Correlación rho de Spearman para la hipótesis general

		Satisfacción del usuario	Calidad de servicio
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.899
	Sig. (bilateral)	.	0.000
N		88	88

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 3 se muestra un valor de rho Spearman es de 0.899, el cual indica que tiene una correlación lineal positiva muy fuerte, donde los valores en satisfacción del usuario aumentan mientras que en calidad de servicio también aumenta. El nivel de significancia que posee es de 0.000, por ello al ser menor a 0.05, concuerda con lo obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, la hipótesis se acepta.

Hipótesis específica 1: La dimensión seguridad tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo

Tabla 4*Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 1*

		Satisfacción del usuario	Seguridad
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.865
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	88	88

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 4 se muestra un valor de rho Spearman de 0.865, el cual indica que tiene unacorrelación lineal positiva muy fuerte, donde los valores en satisfacción del usuario aumentan mientras que en calidad de servicio también aumenta. El nivel de significancia que posee es de 0.000, por ello al ser menor a 0.05, concuerda con lo obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, la hipótesis se acepta.

Hipótesis específica 2: La dimensión capacidad de respuesta tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

Tabla 5*Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 2*

		Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.812
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	88	88

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 5 se muestra un valor de rho Spearman de 0.812, el cual indica que tiene unacorrelación lineal positiva muy fuerte, donde los valores en satisfacción del usuario aumentan mientras que en calidad de servicio también aumenta. El nivel de significancia que posee es de 0.000, por ello al ser menor a 0.05, concuerda con lo

obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, la hipótesis se acepta.

Hipótesis específica 3: La dimensión fiabilidad tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

Tabla 6

Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 3

		Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	0.855
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	88	88

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 6 se muestra un valor de rho Spearman de 0.855, el cual indica que tiene una correlación lineal positiva muy fuerte, donde los valores en satisfacción del usuario aumentan mientras que en calidad de servicio también aumenta. El nivel de significancia que posee es de 0.000, por ello al ser menor a 0.05, concuerda con lo obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, la hipótesis se acepta.

Hipótesis específica 4: La dimensión empatía tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

Tabla 7*Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 4*

		Satisfacción del usuario	Empatía
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.835
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	88	88

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 7 se muestra un valor de rho Spearman de 0.835, el cual indica que tiene una correlación lineal positiva muy fuerte, donde los valores en satisfacción del usuario aumentan mientras que en calidad de servicio también aumenta. El nivel de significancia que posee es de 0.000, por ello al ser menor a 0.05, concuerda con lo obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, la hipótesis se acepta.

Hipótesis específica 5: La dimensión elementos tangibles tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.

Tabla 8*Correlación rho de Spearman para hipótesis específica 5*

		Satisfacción del usuario	Elementos tangibles
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	0.792
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	88	88

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 8 se muestra un valor de rho Spearman de 0.792, el cual indica que tiene una correlación lineal positiva muy fuerte, donde los valores en satisfacción del usuario aumentan mientras que en calidad de servicio también aumenta. El nivel de significancia que posee es de 0.000, por ello al ser menor a 0.05, concuerda con lo

obtenido por el coeficiente de correlación, es decir, la hipótesis se acepta.

5.5. Discusión de resultados

La presente investigación se centró en evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia post COVID-19 del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Los resultados inferenciales obtenidos se comparan con estudios previos para proporcionar una comprensión más profunda del contexto y las implicancias de los hallazgos.

En términos generales, los resultados mostraron que la mayoría de los pacientes del Hospital Adolfo Guevara Velasco respondieron estar de acuerdo con la calidad del servicio, reflejando una experiencia aceptable. Este hallazgo es consistente con los estudios de Meza en 2020 (32), quien también encontró un alto nivel de satisfacción entre las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul, subrayando la importancia de la calidad de atención en la percepción positiva de los servicios de salud. Asimismo, Romero en 2020 (36), en su estudio sobre la calidad de atención en salud bucodental, identificó que los elementos tangibles y la fiabilidad son factores críticos que influyen en la satisfacción del paciente, destacando la importancia de estos aspectos en la percepción de calidad.

Para la dimensión de expectativas, se observó que la mayoría de los pacientes respondieron estar de acuerdo, con un puntaje de 4 en la escala de Likert, lo cual indica una experiencia satisfactoria con el servicio. Sin embargo, un pequeño porcentaje de pacientes no se mostró satisfecho, lo que sugiere áreas de mejora para aumentar el porcentaje de satisfacción. Este resultado es comparable con el trabajo de Zárate en 2020 (27), quien también encontró una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate. De manera similar, León en 2019 (37), en su estudio sobre el servicio de

gineco-obstetricia, identificó áreas de mejora en empatía y fiabilidad que influyen en la satisfacción de las usuarias.

En cuanto a la dimensión de percepción, la mayoría de los pacientes estuvieron de acuerdo con los ítems planteados en el cuestionario, aunque nuevamente se observó un porcentaje menor de insatisfacción. Esto resalta la necesidad de mejorar ciertos aspectos del servicio para incrementar la satisfacción global, similar a las conclusiones de Núñez en 2019 (24), quien identificó que las usuarias del servicio de obstetricia en el Centro de Salud de Primavera estaban mayoritariamente satisfechas, pero también señaló áreas específicas que requerían atención. Guerrero en 2018 (40), en su estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital de la Policía Nacional N° 2, también encontró problemas en varias dimensiones de la calidad del servicio, lo cual es consistente con nuestros hallazgos.

La dimensión de seguridad mostró que la mayoría de los pacientes respondieron estar de acuerdo, con un puntaje de 4, aunque un porcentaje considerable no se sintió satisfecho con la seguridad brindada. Este aspecto es crucial para la confianza del paciente y debe ser mejorado, tal como se concluyó en el estudio de Barrientos en 2018 (29), donde la calidad de atención en el servicio de farmacia estuvo directamente relacionada con la satisfacción del usuario. Tamayo en 2019 (39) también señaló deficiencias en la seguridad y calidez del trato en los servicios de enfermería, destacando la importancia de estos factores en la percepción de calidad.

La capacidad de respuesta fue una de las dimensiones más críticas, con la mayoría de los pacientes expresando desacuerdo, con puntajes entre 1 y 4. Este alto nivel de insatisfacción destaca la necesidad urgente de mejorar la capacidad de respuesta del hospital. Este hallazgo se alinea con la necesidad identificada por Valenzuela en 2018 (35) en su estudio sobre la calidad del Servicio de Planificación Familiar, donde se estableció que una mayor calidad del servicio conduce a una mayor

satisfacción de los usuarios. Además, Bailón en 2019 (38) en su evaluación de la calidad de atención en el Hospital del Día Sur Valdivia, encontró que la capacidad de respuesta y la infraestructura son fundamentales para la percepción de calidad de los usuarios.

Para la dimensión de fiabilidad, los pacientes mostraron estar regularmente de acuerdo, con puntajes entre 2 y 4, indicando un área significativa para mejorar. Esto es coherente con los resultados de Meza en 2020 (32), donde la fiabilidad del servicio fue una dimensión clave para la satisfacción del usuario. Romero en 2020 (36) también destacó la fiabilidad como un factor crítico en la satisfacción de los pacientes en la clínica de cirugía odontológica.

En la dimensión de empatía, la mayoría de los pacientes estuvieron de acuerdo, con puntajes entre 3 y 5, aunque algunos mostraron insatisfacción. Mejorar la empatía en el trato con los pacientes es crucial para una experiencia positiva, un aspecto también señalado por Zárate en 2020 (27) en su investigación sobre la satisfacción de pacientes con COVID-19. León en 2019 (37) también encontró que la empatía es un área que requiere atención para mejorar la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia.

Finalmente, en la dimensión de elementos tangibles, los pacientes respondieron estar regularmente de acuerdo, con puntajes entre 2 y 3, indicando que los equipos y materiales deben ser evaluados y mejorados para satisfacer la alta demanda de pacientes. Este hallazgo se asemeja a las conclusiones de Barrientos en 2018 (38), quien también subrayó la importancia de los elementos tangibles en la percepción de calidad del servicio. Romero en 2020 (36) identificó que los elementos tangibles son el aspecto de mayor incidencia en la percepción de calidad en su estudio sobre salud bucodental.

Los resultados de nuestra investigación son consistentes con estudios previos y

destacan la necesidad de mejorar varias dimensiones de la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario en el Hospital Adolfo Guevara Velasco. Las mejoras en áreas como la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y los elementos tangibles pueden contribuir significativamente a una experiencia más positiva para los pacientes.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa directa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 con un coeficiente de correlación de 0.899. Esto indica que a medida que la calidad del servicio percibida por los usuarios mejora, también aumenta su nivel de satisfacción, subrayando la importancia de mantener altos estándares de calidad en todos los aspectos del servicio para asegurar una experiencia positiva para los pacientes.

Se determinó que existe relación significativa directa entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 con un coeficiente de correlación de 0.865. Esto sugiere que la percepción de seguridad por parte de los pacientes es crucial para su satisfacción general. Mejorar la seguridad en el servicio de emergencia puede contribuir significativamente a la confianza y satisfacción de los usuarios.

Se determinó que existe relación significativa directa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 con un coeficiente de correlación de 0.812. Este hallazgo destaca la importancia de una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de los pacientes. Incrementar la capacidad de respuesta del personal y los procesos del hospital puede mejorar considerablemente la satisfacción del usuario.

Se determinó que existe relación significativa directa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 con un coeficiente de correlación de 0.855. Esto implica que la consistencia y la confianza en los servicios prestados son factores determinantes para la satisfacción del paciente. Asegurar que los servicios sean fiables y

cumplan con las expectativas de los usuarios es esencial para mantener altos niveles de satisfacción.

Se determinó que existe relación significativa directa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 con un coeficiente de correlación de 0.835. Este resultado resalta la importancia de la empatía en la atención médica, indicando que los pacientes valoran enormemente el trato compasivo y la atención personalizada que reciben. Fomentar la empatía entre el personal médico puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y su satisfacción con el servicio.

Se determinó que existe relación significativa directa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 con un coeficiente de correlación de 0.792. Esto muestra que la apariencia y el estado de las instalaciones, equipos y materiales de comunicación son importantes para la percepción de calidad del servicio. Mejorar estos aspectos tangibles puede contribuir a una mayor satisfacción del usuario, asegurando que el entorno físico del hospital sea adecuado y confortable para los pacientes.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que dentro del hospital se mejoren las relaciones y la interacción de los equipos de trabajo en términos de liderazgo y colaboración. Esto puede lograrse mediante programas de desarrollo de liderazgo que fomenten habilidades como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo. Además, se recomienda incentivar a los trabajadores con capacitaciones para que puedan superarse y acceder a otro nivel de expectativas. Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional mejora las competencias del personal y su motivación.

Dar facilidades para obtener otros ingresos económicos en otras instituciones, así como reconocimientos por la buena labor realizada, puede contribuir a la satisfacción laboral. Programas de reconocimiento y recompensas pueden incluir bonos por desempeño, premios anuales y menciones honoríficas. Se sugiere programar reuniones sociales y recreativas para liberar tensiones y mejorar las relaciones interpersonales. Actividades como retiros de equipo y eventos deportivos pueden fortalecer los lazos entre el personal.

Se recomienda realizar capacitaciones sobre las políticas y normas de la institución. Es fundamental que todos los empleados comprendan y adhieran a las normativas internas para garantizar un entorno de trabajo seguro y profesional. También se sugiere comunicar a los jefes de área la percepción de los usuarios sobre el trato del personal de salud, independientemente del cargo que ocupan. Informes periódicos y reuniones de retroalimentación pueden ayudar a identificar áreas de mejora.

Implementar un buzón de sugerencias para identificar problemas no solucionados y que afectan la satisfacción del usuario es crucial. Este canal de comunicación permite a los pacientes y al personal expresar sus preocupaciones y sugerencias de manera anónima. A largo plazo, se recomienda optimizar la atención de los usuarios externos y proveer un servicio rápido y oportuno. La implementación de sistemas de gestión de citas más eficientes

y la reducción de tiempos de espera son medidas necesarias.

Se recomienda centrar las actuaciones en el usuario externo e interno, tomando en cuenta a los profesionales como protagonistas del cambio. Crear un entorno de trabajo saludable y satisfactorio para los empleados se reflejará en una mejor atención al paciente y en una mayor satisfacción del usuario. Implementar estas recomendaciones de manera continua puede conducir a una mejora significativa en la calidad de atención y en la satisfacción de los usuarios en el Hospital Adolfo Guevara Velasco.

BIBLIOGRAFÍA

1. Veliz M, Villanueva R. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. 2013.
2. Chinchilla L. Transformando la salud en américa latina. 2022.
3. Ministerio de Salud. Aseguramiento universal en Salud - AUS. [Online].; 2010.
Available from: <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>.
4. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. [Online].; 2016.
Available from: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
5. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012.
6. Grupo RPP. Involucraración de primer nivel de atención y como mejorar la calidad de los centros médicos. 2021.
7. Perú 21. Ampliación número de camas de hospitalización. 2021.
8. Tigani D. Excelencia en servicio. Liderazgo 21. .
9. P. L. Calidad del Servicio: del marketing a la estrategia Madrid - España.
10. Merino JS. LA CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO: Entre la Fidelidad y la Ruptura. [Online].; 1999. Available from:
<http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19972000/S/2/S2034501.pdf>.
11. Cardozo L. Calidad de servicio. .
12. Méndez J. Servicio al cliente y calidad de servicio. 2013.

13. Medallia. Calidad de servicio. [Online].; 2022 [cited 2022 Marzo. Available from: [de https://www.medallia.com/es/blog/que-es-la-calidad-del-servicio-y-como-se-puede-medir/](https://www.medallia.com/es/blog/que-es-la-calidad-del-servicio-y-como-se-puede-medir/).
14. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. .
15. Peña M. Calidad de servicio de la institución educativa inicial particular pasitos del distrito de Cusco - 2019. Universidad Andina del Cusco; 2019.
16. Cotrina BL, Mayta LE. EL "MODELO SERVQUAL" Y LA CAUDAD DE SERVICIOS EN LAS ENTIDADES. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN; 2016.
17. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality; 1988.
18. Real Academia Española. Definición de seguridad. 2014.
19. L. LA. Propuesta de mejora de la calidad del servicio para aumentar la satisfacción al Cliente de la Clínica Veterinaria Small Friends, Lima 2018. Universidad César Vallejo; 2018.
20. Liao J,WH, Stoica M. Definición de capacidad de respuesta. 2018.
21. Demuner B. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. ; 2018.
22. Becerra B. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud de la provincia de Calca, Cusco - 2019. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. 2022.
23. Montejano S. Psicoglobal - empatía y desarrollo. [Online].; 2019. Available from: <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>.

24. Núñez B. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. Lima: Universidad César Vallejo. 2022.
25. Núñez I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera 2018. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2019.
26. Rojas M. Fenómeno parasitario: Modelo para operativizar los Intangibles y Tangibles en la formación académica veterinaria. ; 2014.
27. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020. 2020.
28. Ayavirí V. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. 2016.
29. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. 2018.
30. Pozo J. El Viaje del Cliente. 2022.
31. Delgado J. Definición de expectativas. 2020.
32. Meza L. Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores 2018. Lima. 2020.
33. Da Silva D. Percepción del consumidor. 2021.
34. Vargas L. Alteridades. 1994.
35. Valenzuela G. Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo. Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018. 2018.
36. Romero K. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la

- satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil. 2020.
37. León J. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del Centro de Salud Tipo C - Bastión Popular. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019.
 38. Bailón P. Evaluación de la calidad de atención del usuario en el área de observación basado en el modelo SERVQHOS del Hospital del Día Sur Valdivia, de la ciudad de Guayaquil. 2019.
 39. Tamayo M. Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. 2019.
 40. Guerrero D. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N°2 - Guayaquil, 2017. Guayaquil. 2018.
 41. Molina T, Orlando D. Calidad de los servicios. 2014.
 42. Hernández F&B. Metodología de la investigación: McGraw-Hill; 2014.
 43. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. ; 2012.
 44. Revollé A. Capacidad sanitaria en Perú, ¿Cuánto cambió nuestro sistema de salud? 2022.
 45. EsSalud. Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco. 2019.
 46. La Nación. Ministerio de salud garantiza calidad de atención. 2022.
 47. OMS. caminos para mejorar la calidad de servicio de los centros de salud. 2017.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA POST COVID 19 DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DEL CUSCO				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco - 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.	La calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.	Variable independiente: Calidad de servicio Dimensiones: - Seguridad - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Empatía - Elementos tangibles Variable dependiente: Satisfacción del usuario Dimensiones: - Expectativas - Percepción	Tipo Básica Diseño No experimental - Transversal Nivel correlacional Enfoque Cuantitativo Población: 150 pacientes del hospital Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco? ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco? ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco? ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la 	<ul style="list-style-type: none"> La dimensión tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. La dimensión capacidad de respuesta tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. La dimensión fiabilidad tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. La dimensión empatía tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. 		

<p>satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco? 	<p>satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • La dimensión elementos tangibles tiene relación directa con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco en 2022. 		
---	---	---	--	--

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos de Satisfacción del Usuario

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Este cuestionario tiene el objetivo de recabar información para la investigación titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DEL CUSCO.

Se le solicita responder con sinceridad basándose en las alternativas según la siguiente escala:

- 1 = totalmente desacuerdo
- 2 = desacuerdo
- 3 = ni desacuerdo ni de acuerdo
- 4 = de acuerdo
- 5 = totalmente de acuerdo

Variable: Satisfacción del usuario						
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Expectativas						
1	Considera que los profesionales de salud están debidamente capacitados para el desarrollo de sus habilidades asistenciales para atención integral					
2	Considera, según el ritmo de trabajo del profesional de salud, tiene oportunidad suficiente para capacitarse.					
3	Considera que el profesional de salud tiene un buen trato con los pacientes					
4	Considera que lo atendieron como debería ser y acudieron a su solicitud					
Dimensión 2: Percepción						
5	Se sintió satisfecho con la atención brindada					
6	Sintió que los profesionales de salud estuvieron seguros del diagnóstico dado					
7	Sintió que existe respeto y buen ambiente laboral					
8	Considera que se sintió satisfecho con el ambiente físico					

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos sobre Calidad del Servicio

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario tiene el objetivo de recabar información para la investigación titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DEL CUSCO.

Se le solicita responder con sinceridad basándose en las alternativas según la siguiente escala:

- 1 = totalmente desacuerdo
- 2 = desacuerdo
- 3 = ni desacuerdo ni de acuerdo
- 4 = de acuerdo
- 5 = totalmente de acuerdo

Variable: Calidad de servicio						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Seguridad						
1	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
2	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad					
3	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido					
4	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
5	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida					
6	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					
7	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida					
8	La atención en Farmacia de emergencia fue rápida					
Dimensión 3: Fiabilidad						
9	Ud. fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio- económica					

10	Ud. considera que la atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
11	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico					
12	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
13	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico					
Dimensión 4: Empatía						
14	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
16	El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
18	El médico le explicó a Ud. a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos					
Dimensión 5: Elementos tangibles						
19	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					

Anexo 04: Consentimiento informado para la participación de la investigación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hola, mi nombre es Marco Antonio Guillen Ccala, estudiante de la Maestría en Políticas y Gestión en Salud de la Universidad Nacional de San Antonio abad del Cusco. Para optar al Grado de Maestro en Políticas y Gestión, se desarrolló el cuestionario que tiene como propósito evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia post COVID 19 del hospital Adolfo Guevara Velasco del Cusco.

Mediante el cuestionario se obtendrá información que será empleada únicamente para cumplir los objetivos de la presente investigación, asegurando la protección de datos personales de las personas encuestadas, así mismo la participación es totalmente voluntaria. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento.

Anexo 05: Archivo Fotográfico del Servicio de Emergencia del HNAGV

Foto 1 Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco



Foto 2 Triage del Servicio de Emergencia



Foto 3 Consultorios de Atención de Pacientes con síntomas respiratorios



Foto 4 Sala de espera del Servicio de Emergencia



Foto 5 Área de hidratación del Servicio de Emergencia



Foto 6 Tópico de Emergencia



Foto 7 Consultorios de Atención del Servicio de Emergencia



Foto 8 Unidad de Vigilancia Intensiva Servicio de Emergencia

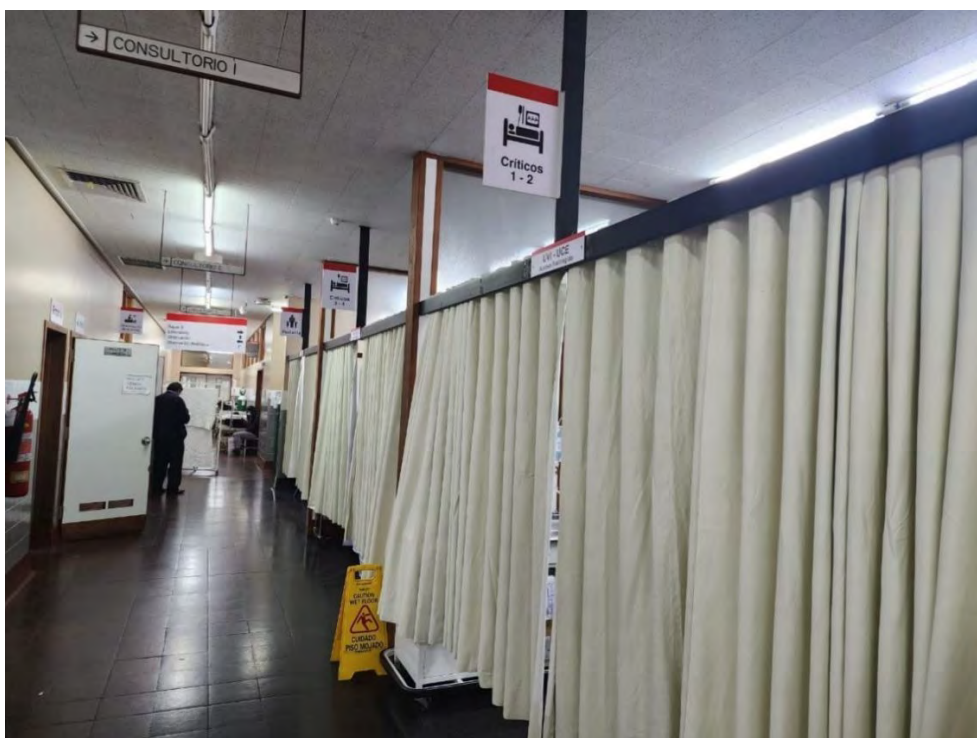


Foto 9 Unidad de Shock Trauma del Servicio de Emergencia



Foto 10 Unidad de Shock Trauma del Servicio de Emergencia



Foto 11 Unidad de Observación Adultos del Servicio de Emergencia



Foto 12 Unidad de Observación Pediátrica del Servicio de Emergencia



Foto 13 Unidad de Radiología del Servicio de Emergencia



Foto 14 Laboratorio del Servicio de Emergencia

