

DOI: 10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795

URL: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1639>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIMUNDO

ISSN: 2588-073X

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de Investigación

CÓDIGO UNESCO: 32 Ciencias Médicas

PAGINAS: 786-795



Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes

User satisfaction and the dimensions of the quality of care of the emergency service of the Regional Hospital of Tumbes

Satisfação do usuário e as dimensões da qualidade do atendimento do serviço de emergência do Hospital Regional de Tumbes

Luz María Delgado Medina¹; María Auxiliadora Calero Zea²; Sheilla Catherine Noriega Martínez³; Carmen Victoria Castillo Valdiviezo⁴

RECIBIDO: 10/03/2023 **ACEPTADO:** 10/04/2023 **PUBLICADO:** 30/05/2023

1. Licenciada en Enfermería; Magíster en Gestión Pública; Docente de la Universidad Nacional de Tumbes; Perú, ldelgadam@untumbes.edu.pe;  <https://orcid.org/0000-0002-3439-1869>
2. Especialista en Imagenología; Especialista en Ecografía; Máster en Dirección y Gestión Sanitaria; Docente de la Universidad de Guayaquil; Ecuador, maria.caleroz@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-8959-4391>
3. Licenciada en Enfermería; Magíster en Gestión de los Servicios de Salud; Docente de la Universidad Nacional de Tumbes; Perú, sheillanoriega@gmail.com;  <https://orcid.org/0000-0003-1478-6190>
4. Licenciada en Obstetricia; Magíster en Salud Pública mención en Salud Comunitaria; Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Perú, vickycastleillo0506@gmail.com;  <https://orcid.org/0009-0006-0646-3956>

CORRESPONDENCIA

Luz María Delgado Medina
ldelgadam@untumbes.edu.pe

Tumbes; Perú

RESUMEN

El Hospital Regional de Tumbes es una institución de segundo nivel atención con categoría II-2, que brinda atención de acuerdo a su categoría. Los principales objetivos de la auditoría de la calidad de atención están orientados a mejorar el cuidado del paciente considerando las 5 dimensiones teóricas en las que se enmarca la calidad. Conscientes de los recursos limitados que existen en la región, con serias limitaciones para su funcionamiento y baja cobertura de servicios de salud, existe la necesidad de brindar una atención de calidad que contribuya a disminuir la tasa de morbimortalidad infantil y materna, así como mejorar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema de salud y las denuncias por presuntas negligencias médicas. Se hace necesario establecer acciones a través del plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoría a fin de mejorar el desempeño de los profesionales en los procesos de la atención en salud. El presente estudio propone conocer la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad del servicio brindado en el paciente del servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 a través del diseño con enfoque de tipo cuantitativo no experimental delimitado a una población de 418 pacientes que asistieron al servicio de emergencia del referido centro de asistencia médica. Es necesario capacitar al personal sobre las dimensiones de la satisfacción y la calidad, permitiendo mejoras en el conocimiento científico y en la atención. Luego de ello el monitoreo y evaluación permanente de la calidad de atención representa un indicador para conocer el buen servicio que brinda el hospital puesto que al momento de esta investigación destaca que más del 55% de los encuestados perciben como regular la calidad de atención.

Palabras clave: Dimensiones de Calidad, Calidad de Atención, Auditoría, Cuidado del Paciente, Norma Técnica, Hospital Regional.

ABSTRACT

The Regional Hospital of Tumbes is a category II-2 second level care institution, which provides care according to its category. The main objectives of the audit of the quality of care are aimed at improving patient care. Aware of the limited resources that exist in the region, with serious limitations for its operation and low coverage of health services, there is a need to provide quality care that contributes to reducing the rate of infant and maternal morbidity and mortality, as well as improving the degree of satisfaction of users of the health system and complaints for alleged medical negligence. It is necessary to establish actions through the Implementation plan of the Audit Technical Standard in order to improve the performance of professionals in health care processes. The present study proposes to know the satisfaction of the user treated in the emergency service and to identify the quality of care provided in the emergency service of the Regional Hospital of Tumbes-2022 through the design with a non-experimental quantitative approach delimited to a population of 418 patients who attended the emergency service of the aforementioned medical assistance center. It is necessary to train staff on the dimensions of satisfaction and quality, allowing improvements in scientific knowledge and care. After that, the monitoring and permanent evaluation of the quality of care represents an indicator to know the good service provided by the hospital since at the time of this investigation it stands out that more than 55% of the respondents perceive the quality of care as regular.

Keywords: Regional Hospital, Quality of Care, Audit, Patient Care, Technical Standard.

RESUMO

O Hospital Regional de Tumbes é uma instituição assistencial de segundo nível categoria II-2, que presta atendimento de acordo com sua categoria. Os principais objetivos da auditoria da qualidade do cuidado visam melhorar o atendimento ao paciente. Consciente dos escassos recursos existentes na região, com sérias limitações para o seu funcionamento e baixa cobertura dos serviços de saúde, é necessário prestar cuidados de qualidade que contribuam para reduzir a taxa de morbimortalidade infantil e materna, bem como melhorar o grau de satisfação dos usuários do sistema de saúde e reclamações por suposta negligência médica. É necessário estabelecer ações por meio do plano de implantação da Norma Técnica de Auditoria a fim de melhorar o desempenho dos profissionais nos processos assistenciais. O presente estudo se propõe a conhecer a satisfação do usuário atendido no serviço de emergência e identificar a qualidade do atendimento prestado no serviço de emergência do Hospital Regional de Tumbes-2022 por meio do desenho com abordagem quantitativa não experimental delimitado a uma população de 418 pacientes atendidos no serviço de emergência do referido centro de assistência médica. É necessário capacitar a equipe nas dimensões de satisfação e qualidade, permitindo melhorias no conhecimento científico e assistencial. Depois disso, o monitoramento e avaliação permanente da qualidade do atendimento representa um indicador para conhecer o bom serviço prestado pelo hospital, pois no momento desta investigação destaca-se que mais de 55% dos entrevistados percebem a qualidade do atendimento como regular.

Palavras-chave: Hospital Regional, Qualidade do Atendimento, Auditoria, Atendimento ao Paciente, Norma Técnica.

Introducción

La Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud es uno de los mecanismos e instrumentos que el Ministerio de Salud reconoce para evaluar directamente la propia atención de salud que se brinda a los usuarios individualmente, desde la perspectiva de la calidad; la cual se realiza para verificar y mejorar la calidad de atención en los servicios de salud, promoviendo activamente el respeto de los derechos de los usuarios en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Y la satisfacción del usuario en los centros de salud públicos tiene como principal atención tener una gran perspectiva y percepción del usuario, el personal de salud tiene que tener valores, conocimiento para así poder tomar decisiones que beneficien a la satisfacción de los pacientes, el trato humano está involucrado en la satisfacción lo cual permite un gran ingreso económico en los hospitales del estado (Córdova, Tapara-Sinti, & Gallardo-Tello, 2021).

Es trascendental considerar que los pacientes satisfechos formaran lazos de lealtad, es decir, persistentemente harán uso de los servicios de salud, por lo que se debe tener en cuenta los niveles de satisfacción: La insatisfacción (se logra cuando la atención por parte del personal de salud no logra las expectativas deseadas o satisface las necesidades de los mismos), la satisfacción (cuando las atenciones del personal de salud son muy bien percibidas cumpliendo las expectativas de los usuarios y la complacencia (relación que existe entre las atenciones de los enfermeros y cuando se logra superar las expectativas de los pacientes) (Monchón & Montoya, 2014).

También se debe considerar los 7 elementos de la satisfacción que permiten conocer como los usuarios distinguen la atención brindada en los servicios de salud y benefician el incremento de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de los servicios de salud; como son la disponibilidad,

accesibilidad, la cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación (Castro, Moreno, & Paredes).

Existen tres tipos de factores que influyen en la satisfacción del usuario importantes; los factores individuales, son los aspectos demográficos en los que se incluyen la edad, el sexo, raza, estado civil, grupo social, nivel de estudios y la dinámica organizacional de la sociedad, ingresos económicos, etnia, entre otros; los factores sociales, que se refieren a las diferentes vivencias que se tienen con los familiares y amistades y estos con los servicios médicos, además se tiene como punto inicial las conductas y concepciones que se desarrollan en el entorno familiar y por último los factores del servicio de salud, se tiene en cuenta la accesibilidad dentro del entorno geográfico, además del manejo correcto de la comunicación interpersonal, los tiempos de espera para la atención de los pacientes, el buen trato, la cordialidad y disponibilidad de los medicamentos que se requieran (Domínguez & Lobo, 2016).

El desafío de construir un sistema de salud de calidad pasa por reformar los procedimientos y estándares para lograr una adecuada atención en salud, pues desde la primera perspectiva, el diseño de un sistema de salud partirá de la perspectiva del paciente, por lo que se debe tomar en cuenta la equidad y el acceso, desde un enfoque individual a un enfoque comunitario (Hernández, 2019).

En su investigación, Forrellat (2014) aborda varias iniciativas tomadas hace décadas para definir la calidad de la atención a través de una serie de evaluaciones que miden la satisfacción del paciente (Paredes, 2020). Los pacientes y/o usuarios pueden ver un aumento en la insatisfacción de los pacientes debido a las necesidades que existen en el establecimiento médico.

Existen 8 dimensiones de calidad centrándose en calidad percibida, estética, aspecto de servicio, durabilidad, apego, confiabi-

lidad, características, desempeño (Garvin, 2022). Sin embargo, estos aspectos aún están sesgados hacia la calidad objetiva, por lo que ha surgido una visión más realista que establece cinco niveles de satisfacción de clientes externos, como son la tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad (Grönroos, 1994).

La Auditoría de la calidad de atención en la Institución incorpora la socialización como un paso importante del proceso, ello está permitiendo que la auditoría forme parte de la cultura organizacional y de la cultura de seguridad del paciente, tal es así, que como resultado de una auditoría se implementó el consultorio de urgencias para la atención de prioridades III y IV en emergencia. La Norma Técnica N° 029-MINSA/DIGEPRES.V.02, de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, en el artículo 5 Disposiciones Generales, señala: “El objeto de la presente Norma Técnica de Salud es mejorar la atención de salud que se brinda en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo, públicos, privados y mixtos. La auditoría de la Calidad de la Atención en Salud se realiza para verificar y mejorar la calidad de la atención en los servicios en salud y promover activamente el respecto de los derechos de los usuarios de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” (Ministerio de Salud, 2016).

El Hospital Regional de Tumbes es una institución de segundo nivel atención con categoría II-2, que brinda atención de acuerdo a su categoría, teniendo en cuenta que los principales objetivos de la auditoría de la calidad de atención están orientados a mejorar el cuidado del paciente, así como facilitar el cambio hacia una práctica de la medicina basada en evidencias mediante el uso de guías de prácticas clínicas, buscando que el manejo se desarrolle dentro de un marco ético legal (Hospital regional II-2 Tumbes, 2021).

El proceso de evaluación permite gestionar información actualizada sobre cualquier condición que afecte la estructura de la persona, al mismo tiempo que nos permite observar cómo se brinda la atención y como se lleva a cabo el proceso de atención. Por ende, existe la necesidad de reflexionar permanentemente sobre la articulación de las teorías y la práctica profesional para conseguir competencias alineadas con la realidad y demostradas por la gestión de los resultados (Coralina, Ortiz, Llanta, Peña, & Infante, 2008).

Existen 8 dimensiones de calidad centrándose en calidad percibida, estética, aspecto de servicio, durabilidad, apego, confiabilidad, características, desempeño. Sin embargo, estos aspectos aún están sesgados hacia la calidad objetiva, por lo que ha surgido una visión más realista que establece cinco dimensiones de la calidad, como son la tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad (Grönroos, 1994).

Conscientes de los recursos limitados que existen en la Región, con algunos servicios de salud con serias limitaciones para su funcionamiento y baja cobertura de servicios de salud, existe la necesidad de brindar una atención de calidad que contribuya a disminuir la tasa de morbimortalidad infantil y materna, así como mejorar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema de salud y las denuncias por presuntas negligencias médicas, por lo que se hace necesario establecer acciones a través del plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoría a fin de mejorar el desempeño de los profesionales en los procesos de la atención en salud.

El presente estudio propone conocer la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad del servicio brindado en el paciente del servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

Metodología

Luego de una revisión bibliográfica acerca de la calidad de atención relacionada a la prestación de servicios de salud se propone el siguiente proyecto que a través del diseño con enfoque de tipo cuantitativo no experimental delimitó una población de 418 pacientes que asistieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes II-2 considerando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Adultos varones y mujeres mayores de 18 años.
- Adultos varones y mujeres que no presenten alguna discapacidad mental.
- Adultos varones y mujeres que accedieron a participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Adultos varones y mujeres que no quieren participar en la investigación.
- Adultos varones y mujeres que presenten alguna discapacidad mental.

- Mujeres embarazadas.
- Pacientes pediátricos.

Para elegir a los usuarios que conformaron la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, seleccionando a 20 usuarios diariamente, por el periodo de 10 días, hasta completar la muestra. Teniendo en cuenta la estadística de las atenciones de emergencia, se consideró que la aplicación del instrumento a los pacientes seleccionados aleatoriamente fue de lunes a domingo.

El instrumento utilizado fue el cuestionario; a través del cual se recopiló información acerca de la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022, que fue adaptado sin perder la naturaleza de la contextualización a partir de la investigación de Barrientos (Barrientos, 2018) por lo que la validez del mismo no resulta necesaria.

Se realizó una prueba piloto, y se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 1. Alfa de Cronbach variable satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario
Estadísticas de fiabilidad
0.815

El 15,9% de los encuestados se sienten poco satisfechos por la mala fiabilidad en la calidad de atención; el 10,9%, 15,4% y el 9,5% de los encuestados sienten satisfacción por la regular, buena y muy buena fiabilidad en la calidad de atención, respectivamente en el servicio emergencia del hospital regional de Tumbes-2022.

Tabla 2. Satisfacción del usuario y la relación en la dimensión fiabilidad en el servicio emergencia del hospital regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Fiabilidad				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Satisfacción del usuario	No satisfecho	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Poco satisfecho	32	17	22	7	78
		15,9%	8,5%	10,9%	3,5%	38,8%
	Satisfecho	25	22	31	19	97
	12,4%	10,9%	15,4%	9,5%	48,2%	
	Muy satisfecho	4	6	9	7	26
		2,0%	3,0%	4,5%	3,5%	13%
Total		61	45	62	33	201
		30,3%	22,4%	30,8%	16,5%	100,0%

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

Tabla 3. Satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Capacidad de Respuesta				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Satisfacción del usuario	No satisfecho	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Poco satisfecho	40	23	11	4	78
		19,9%	11,4%	5,5%	2,0%	38,8%
	Satisfecho	28	22	29	18	97
	13,9%	10,9%	14,4%	9,0%	48,2%	
	Muy satisfecho	6	6	9	5	26
		3,0%	3,0%	4,5%	2,5%	13%
Total		74	51	49	27	201
		36,8%	25,3%	24,4%	13,5%	100,0%

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta arroja el 19,9% y el 11,4% de los encuestados se sienten pocos satisfechos por la mala y regular capacidad de respuesta, el 14,4% se sienten satisfechos por la buena capacidad de respuesta y solo el 4,5% se sienten muy satisfechos por el buen nivel de la capacidad de respuesta.

Tabla 4. Satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Seguridad				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Satisfacción del usuario	No satisfecho	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Poco satisfecho	21	30	18	9	78
		10,4%	14,9%	9,0%	4,5%	38,8%
	Satisfecho	16	25	37	19	97
		8,0%	12,4%	18,4%	9,5%	48,3%
	Muy satisfecho	4	3	12	7	26
		2,0%	1,5%	6,0%	3,5%	13%
Total		41	58	67	35	201
		20,4%	28,8%	33,4%	17,5%	100,0%

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

Teniendo en cuenta que el 18,4% de los encuestados se sienten satisfechos por el buen nivel de seguridad, respectivamente; y el 14,9% y el 10,4% sienten poca satisfacción por el nivel regular y malo, respectivamente en la Seguridad de la Calidad de atención.

Tabla 5. Satisfacción del usuario y la dimensión empatía en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión Empatía				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Satisfacción del usuario	No satisfecho	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Poco satisfecho	30	26	17	5	78
		14,9%	12,9%	8,5%	2,5%	38,8%

del usuario	Satisfecho	30	25	29	13	97
		14,9%	12,4%	14,4%	6,5%	48,2%
	Muy satisfecho	5	4	11	6	26
		2,5%	2,0%	5,5%	3,0%	13%
Total		65	55	57	24	201

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del usuario y la dimensión empatía se evidencia un empate estadístico con el 14,9% entre los niveles poco satisfecho y satisfecho por la mala empatía y el 12,9% se sienten poco satisfechos por la regular empatía, el 14,4% sienten satisfacción por el buen nivel de empatía y solo el 5,5% se sienten muy satisfechos por el buen nivel de empatía.

Tabla 6. Satisfacción y la dimensión tangibilidad en el servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022.

		Calidad de atención – Dimensión				Total
		Tangibilidad				
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Satisfacción del usuario	No satisfecho	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Poco satisfecho	41	24	11	2	78
		20,4%	11,9%	5,5%	1,0%	38,8%
	Satisfecho	44	23	23	7	97
		21,9%	11,4%	11,4%	3,5%	48,3%
	Muy satisfecho	8	6	8	4	26
		4,0%	3,0%	4,0%	2,0%	12,9%
Total		93	53	42	13	201
		46,3%	26,3%	20,9%	6,5%	100,0%

Fuente: Encuesta Satisfacción del usuario y Calidad de atención, Tumbes 2022.

La satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad presenta que el 21,9% de los encuestados sienten satisfacción indicando a pesar de presentar un mal nivel de tangibilidad y el 20,4% se sienten poco satisfechos por el mal nivel, el 11,9% se sienten poco satisfechos por el nivel regular de tangibilidad y el 11,4% se sienten satisfechos por el buen nivel de tangibilidad.

Tabla 7. Correlación satisfacción del paciente en la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

		Satisfacción paciente	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción paciente	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,681
		N	,000053
	Calidad atención	Coefficiente de correlación	201
		Sig. (bilateral)	,681
		N	201

Con referencia a los datos estadísticos presentados en la tabla, se aplicó la correlación de Rho Spearman para las dos variables de investigación del proyecto y se evidencia que, el coeficiente cuyo valor + 0,000053 nos dice que existe una asociatividad muy fuerte entre la variable de satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia del hospital regional de Tumbes 2022, quedando expuesta la teoría de aceptar la hipótesis planteada para la presente investigación.

Conclusiones

Se concluye a manera de recomendación al personal capacitado del Hospital Regional de Tumbes, socializar, implementar y aplicar la norma técnica de gestión de la calidad de servicios en el sector público, norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud, como herramientas de mejora de la calidad que brindan y la satisfacción del usuario atendido aun cuando institucionalmente se encuentran orientados hacia la satisfacción con la atención que brindan.

Es necesario capacitar al personal sobre las dimensiones de la satisfacción y la ca-

lidad, permitiendo mejoras en el conocimiento científico y en la atención. Luego de ello el monitoreo y evaluación permanente de la calidad de atención representa un indicador para conocer el buen servicio que brinda el hospital puesto que al momento de esta investigación destaca que el 57,7% de los encuestados perciben como regular la calidad de atención cumpliendo con la evaluación de las dimensiones de calidad, objetivo de la investigación presentada.

Las autoridades regionales deben procurar realizar proyectos para mejorar la infraestructura y equipamiento del Hospital regional, además de la contratación de recurso humano para cubrir la demanda y mejoras del servicio.

Bibliografía

Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1

- Castro, C., Moreno, C., & Paredes, H. (s.f.). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coralina, M., Ortíz, R., Llanta, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20salud%3A%20un,Madaí%20Pe%C3%B1a%20Fortes%20IV%3B%20Idalmis%20Infante%20Ochoa%20V>
- Córdova, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Médica*, 24(5), 277. Obtenido de https://www.educacionmedica.net/pdf/revista/2405/FEM_2405_277_CDtor_2521043_Cordova.pdf#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios%20en%20los%20hospitales%20p%C3%BAblicos,profesionales%20Franklin%20Cordova-Buiza%2C%20Jennyfer%20Tapara-Sinti%2C%20Nanc
- Delgado, L. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
- Domínguez, K. R., & Lobo, A. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de enfermería comunitaria*, 9(1), 21-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. Obtenido de <http://www.revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/170>
- Garvin, D. (2022). Las Ocho Dimensiones de la Calidad . Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/david-garvin-y-las-ocho-dimensiones-de-la-calidad-greg%C3%B3rio-suarez?originalSubdomain=es>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false
- Hernández, A. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Scielo Salud publica*, 36(4). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script>
- Hospital regional II-2 Tumbes. (2021). Información estadística. Obtenido de : <http://www.hrjt.gob.pe/site/index.php/institucional/oficinas/apoyo/informatica>
- Ministerio de Salud. (2016). Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
- Monchón, P., & Montoya, Y. (2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. . *REV. RECIEN. Revista científica de enfermería* , 9(1). Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/>

CITAR ESTE ARTICULO:

Delgado Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C., & Castillo Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, 7(1). [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.786-795](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795)

